

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ- TIN HỌC TP. HỒ CHÍ MINH**

---

**NGUYỄN MAI HIỀN**

**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 QUẢN TRỊ KINH DOANH**

TP. HỒ CHÍ MINH, THÁNG 07 NĂM 2018

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ- TIN HỌC TP. HỒ CHÍ MINH**

-----

**NGUYỄN MAI HIỀN**

**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**

**NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**MÃ SỐ: 8340101**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:**

**TIẾN SĨ NGUYỄN ĐỨC HOÀI ANH**

**TP.HỒ CHÍ MINH – THÁNG 07 NĂM 2018**

# LỜI CAM ĐOAN

TÁC GIẢ

NGUYỄN MAI HIỀN

Tôi tên là Nguyễn Mai Hiền, học viên cao học ngành Quản trị kinh doanh của Trường Đại học Ngoại Ngữ - Tin Học Thành phố Hồ Chí Minh. Tôi xin cam đoan luận văn thạc sĩ **“Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh”** là công trình nghiên cứu của riêng tôi, số liệu nghiên cứu thu được từ thực nghiệm, không sao chép và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào.

# DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Viết tắt	Tiếng Việt	Tiếng Anh
ANOVA	Phân tích phương sai	Analysis of Variance
CPĐT	Chính phủ điện tử	
EFA	Phân tích nhân tố khám phá	Exploratory Factor Analysis
HSKT	Hồ sơ khai thuế	
HTKT	Hình thức khai thuế	
KMO		Kaiser Mayer Olkin
KTQM	Khai thuế qua mạng	
NNT	Người nộp thuế	
NSNN	Ngân sách nhà nước	
Sig.	Mức ý nghĩa quan sát	Observed significance level

## DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ

Hình 2. 1. Mô hình kê khai thuế qua mạng.....	9
Hình 2. 2. Quy trình nghiệp vụ thực hiện kê khai thuế qua mạng .....	10
Hình 2. 3. Quy trình thực hiện dịch vụ kê khai thuế qua mạng .....	10
Hình 2. 4. Mô hình quy trình nghiệp vụ tổng thể .....	11
Hình 2. 5. Quy trình đăng ký nộp hồ sơ khai thuế qua mạng lần đầu .....	13
Hình 2. 6. Quy trình nộp hồ sơ khai thuế qua mạng internet .....	14
Hình 2. 7. Mô hình EGOSAT.....	20
Hình 2. 8. Mô hình chỉ số hài lòng Mỹ (ACSI).....	21
Hình 2. 9. Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của người nộp thuế về dịch vụ kê khai thuế qua mạng.....	23
Hình 2. 10. Mô hình nghiên cứu đề nghị của tác giả.....	25
 Hình 3. 1. Quy trình thực hiện nghiên cứu đề xuất của tác giả. ....	28
 Hình 4. 1 Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh của tác giả .....	62
Hình 4. 2. Đồ thị phân tán Scatterplot.....	66
Hình 4. 3. Đồ thị Histogram .....	67
Hình 4. 4. Đồ thị P-P plot .....	67

# LỜI CẢM ƠN

Luận văn này được thực hiện tại Trường Đại học Ngoại Ngữ - Tin Học Thành phố Hồ Chí Minh. Để hoàn thành được luận văn này, tôi đã nhận được rất nhiều sự động viên, giúp đỡ của nhiều cá nhân và tập thể.

Trước hết, tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn sâu sắc đối giảng viên hướng dẫn của tôi là TS. Nguyễn Đức Hoài Anh, người đã tận tâm và rất nhiệt tình hướng dẫn tôi trong suốt quá trình thực hiện nghiên cứu của mình.

Xin cùng bày tỏ lòng biết ơn chân thành tới các quý thầy cô giáo đã truyền đạt một cách nhiệt huyết và tận tình những kiến thức vô cùng bổ ích cho tôi trong thời gian học vừa qua.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Ban Giám hiệu và quý thầy cô trong khoa Đào tạo Sau Đại học Trường Đại học Ngoại Ngữ - Tin Học Thành phố Hồ Chí Minh đã hỗ trợ kịp thời và tạo mọi điều kiện thuận lợi để tôi có thể thực hiện tốt nghiên cứu của mình.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn đến quý đồng nghiệp, bạn bè và gia đình, những người đã luôn bên tôi, động viên và giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện đề tài nghiên cứu của mình.

Mặc dù đã cố gắng để hoàn thành luận văn một cách tốt nhất, tuy nhiên sẽ không tránh khỏi những thiếu sót, tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp chân thành của quý Thầy / Cô và các bạn học viên.

Trân trọng cảm ơn !

Học viên

Nguyễn Mai Hiền

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3. 1. Diễn đạt và mã hóa thang đo .....	31
Bảng 3. 2. Kết quả nghiên cứu sơ bộ .....	35
Bảng 4. 1. Thống kê quy mô doanh nghiệp .....	46
Bảng 4. 2. Thống kê hình thức kê khai .....	46
Bảng 4. 3. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Sự thuận tiện .....	47
Bảng 4. 4. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Nội dung dịch vụ Website .....	47
Bảng 4. 5. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Dễ sử dụng .....	48
Bảng 4. 6. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Chất lượng thông tin .....	49
Bảng 4. 7. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Chất lượng hệ thống .....	49
Bảng 4. 8. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Sự đáp ứng .....	50
Bảng 4. 9. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Độ an toàn và bảo mật .....	50
Bảng 4. 10. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Sự hài lòng .....	51
Bảng 4. 11. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett các biến độc lập .....	53
Bảng 4. 12. Kết quả Phân tích tổng số biến giải thích .....	54
Bảng 4. 13. Kết quả phân tích nhân tố khám phá .....	55
Bảng 4. 14. Kết quả phân tích nhân tố - Thang đo sự hài lòng của doanh nghiệp .....	56
Bảng 4. 15. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA của thang đo sự hài lòng .....	57
Bảng 4. 16. Hệ số tương quan .....	58
Bảng 4. 17. Tóm tắt mô hình hồi quy .....	63
Bảng 4. 18. Kết quả phân tích hồi qui .....	63
Bảng 4. 19. Kết quả phân tích independent về cách nộp .....	68
Bảng 4. 20. Bảng kiểm định sự đồng nhất của phương sai đối với quy mô doanh nghiệp .....	69
Bảng 4. 21. Bảng kiểm định Anova đối với quy mô doanh nghiệp .....	70
Bảng 4. 22. Thống kê mô tả Sự hài lòng của doanh nghiệp .....	72
Bảng 4. 23. So sánh kết quả nghiên cứu với các nghiên cứu trước .....	73
Bảng 5. 1. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến sự hài lòng .....	76
Bảng 5. 2. Thống kê mô tả yếu tố Dễ sử dụng .....	77

Bảng 5. 3.Thống kê mô tả yếu tố Độ an toàn và bảo mật .....	79
Bảng 5. 4.Thống kê mô tả yếu tố Nội dung dịch vụ trang website .....	80
Bảng 5. 5. Thống kê mô tả yếu tố Chất lượng hệ thống.....	81
Bảng 5. 6. Thống kê mô tả yếu tố Sự đáp ứng .....	82



# MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN

LỜI CẢM ƠN

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ

DANH MỤC BẢNG BIỂU

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU .....	1
1.1 TÍNH CẤP THIẾT ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI .....	2
1.2.1 Mục tiêu tổng quát.....	2
1.2.2 Mục tiêu chi tiết.....	2
1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU .....	3
1.4 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU .....	3
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu .....	3
1.4.2 Đối tượng khảo sát .....	3
1.5 PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	3
1.6 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	4
1.6.1 Nghiên cứu định tính.....	4
1.6.2 Nghiên cứu định lượng .....	4
1.7 Ý NGHĨA ĐỀ TÀI.....	5
1.8 KẾT CẤU ĐỀ TÀI.....	5
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....	7
2.1. CƠ SỞ LÝ THUYẾT.....	7
2.1.1 Khái niệm về thuế.....	7
2.1.2. Khái niệm về dịch vụ kê khai thuế.....	8
2.1.3. Khái niệm về dịch vụ điện tử công.....	14
2.2. SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG.....	16

2.2.1 khái niệm về sự hài lòng của khách hàng .....	16
2.2.2 Sự hài lòng của NNT về dịch vụ kê khai thuế qua mạng .....	16
2.3. MỐI QUAN HỆ GIỮA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THUẾ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NNT .....	17
2.4 CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC .....	19
2.4.1. Một số nghiên cứu trên thế giới .....	19
2.4.2. Một số nghiên cứu trong nước .....	22
2.5. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ NGHỊ VÀ CÁC GIẢ THUYẾT .....	24
2.5.1. Mô hình nghiên cứu đề nghị.....	24
2.5.2. Các giả thuyết nghiên cứu đề nghị: .....	25
CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU .....	28
3.1. QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU .....	28
3.2. XÂY DỰNG THANG ĐO .....	30
3.3. NGHIÊN CỨU SƠ BỘ.....	33
3.4. NGHIÊN CỨU CHÍNH THỨC .....	36
3.4.1. Phương pháp chọn mẫu.....	36
3.4.2. Thiết kế bảng câu hỏi phỏng vấn chính thức.....	37
3.4.3. Phương pháp xử lý số liệu .....	38
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN .....	42
4.1. TÌNH HÌNH KHAI THUẾ ĐIỆN TỬ HIỆN NAY .....	42
4.2. MÔ TẢ MẪU KHẢO SÁT .....	45
4.3 KIỂM ĐỊNH THANG ĐO .....	46
4.3.1 Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha .....	46
4.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA .....	51
4.3.3 Phân tích tương quan và hồi quy .....	57
4.3.4 Giải thích tầm quan trọng của các biến trong mô hình .....	64
4.3.5. Đồ tìm sự vi phạm các giả định trong mô hình hồi quy tuyến tính.....	66
4.3.6. Kiểm định sự khác biệt .....	68
4.4. THẢO LUẬN VÀ SO SÁNH KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	70
4.4.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu .....	70
4.4.2. So sánh kết quả nghiên cứu với các nghiên cứu trước .....	72
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ .....	75
5.1 KẾT LUẬN .....	75

5.2. KIẾN NGHỊ NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC DOANH NGHIỆP KÊ KHAI THUẾ QUA MẠNG TẠI CHI CỤC THUẾ QUẬN 10. ....	76
5.2.1. Yếu tố dễ sử dụng .....	77
5.2.2. Yếu tố Độ an toàn và bảo mật thông tin .....	78
5.2.3 Nội dung dịch vụ trang website .....	80
5.2.4. Yếu tố Chất lượng hệ thống .....	81
5.2.5 Yếu tố sự đáp ứng .....	82
5.3. KIẾN NGHỊ VỀ MẶT CHÍNH SÁCH .....	83
5.4. HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP ĐỀ TÀI.....	84
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	86

## TÓM TẮT

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm: (1) Xác định các nhân tố tác động đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh. (2) Đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp tại các Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh. (3) Đánh giá thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh theo từng khía cạnh.

Dựa trên nghiên cứu gốc của Gaurav Gupta, và cộng sự (2015) gồm các biến: sự thuận tiện, nội dung Dịch vụ Web. Nghiên cứu của Bojuwon Mustapha và cộng sự (2015) gồm các biến: dễ sử dụng và sự đáp ứng. Parasuraman và cộng sự (2005) gồm biến độ an toàn và bảo mật. Đồng thời tác giả dựa trên nghiên cứu của Ching-Wen Chen (2010) gồm các biến: chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống, độ an toàn và bảo mật.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA để xây dựng và kiểm tra thang đo được thực hiện với 315 doanh nghiệp hiện đang kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10. Kế thừa từ kết quả nghiên cứu của các tác giả ở trên. Đưa ra mô hình nghiên cứu gồm 7 yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế Quận 10 thành phố Hồ Chí Minh bao gồm : sự thuận tiện, nội dung dịch vụ Web, dễ sử dụng, chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống, sự đáp ứng và độ an toàn và bảo mật. Kết quả cho thấy trong 7 yếu tố thì có 5 yếu tố tác động đến sự hài lòng của các doanh nghiệp trong dịch vụ khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 được xếp theo thứ tự quan trọng giảm dần như sau: Dễ sử dụng ( $\beta=0,297$ ); Độ an toàn và bảo mật ( $\beta=0,230$ ); Nội dung dịch vụ Website ( $\beta=0,213$ ); Chất lượng hệ thống ( $\beta=0,135$ ); Sự đáp ứng ( $\beta=0,122$ ).

Dựa vào kết quả mô hình nghiên cứu cho thấy các yếu tố tác động đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh. Từ đó đưa ra các kiến nghị nâng cao sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10.

# **CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU**

## **1.1 TÍNH CẤP THIẾT ĐỀ TÀI**

Việt Nam đang chuyển đổi từ nền hành chính cai trị sang nền hành chính phục vụ để đáp ứng được yêu cầu đổi mới, hội nhập quốc tế. Trong nền hành chính phục vụ, sự hài lòng của khách hàng đối với các dịch vụ hành chính vừa là cái đích cần hướng đến đồng thời cũng là thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của mỗi cơ quan hành chính nhà nước. Có thể nói, đề cao sự thỏa mãn của khách hàng đã trở thành sứ mệnh phát triển chung của mọi cơ quan hành chính nhà nước. Mục tiêu của toàn ngành thuế là phục vụ khách hàng tốt nhất, đảm bảo khách hàng hài lòng với các dịch vụ hành chính thuế. Nhằm mục tiêu tăng cường chất lượng phục vụ của khu vực dịch vụ công thì việc hoàn thiện hóa hệ thống văn bản pháp quy, đơn giản hóa thủ tục hành chính, nâng cao hình ảnh của cán bộ, nhân viên, công chức, hiện đại hóa cơ sở vật chất là các mục tiêu quan trọng.

Trong thời gian qua, các cơ quan, đơn vị nhà nước đã có nhiều nỗ lực trong chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, trong đó có nội dung "Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên Internet. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; hầu hết các giao dịch của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên môi trường điện tử, mọi lúc, mọi nơi, dựa trên các ứng dụng truyền thông đa phương tiện; hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ ở mức độ 3 và 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau". Việc ứng dụng công nghệ thông tin là mục tiêu quan trọng góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, đơn giản hóa thủ tục kê khai thuế, tiết kiệm thời gian và giảm thiểu chi phí, tiến tới việc kê khai, nộp thuế hoàn toàn bằng điện tử của dịch vụ công nói chung và của ngành thuế nói riêng.

Ngành thuế nói chung và Chi cục thuế Quận 10 nói riêng đã tiến hành triển khai việc kê khai thuế qua mạng với tất cả các doanh nghiệp trên địa bàn Quận. Là một quận trung tâm TP. Hồ Chí Minh với chủ yếu là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, việc triển khai kê khai thuế qua mạng gặp không ít khó khăn. Phần lớn các doanh nghiệp

đang hoạt động kinh doanh trên địa bàn quận chủ yếu là dạng doanh nghiệp kinh doanh vừa và nhỏ nên việc áp dụng công nghệ thông tin, thay đổi quy trình có nhiều khó khăn do nhận thức của doanh nghiệp về lợi ích của việc kê khai thuế qua mạng cũng như ứng dụng công nghệ thông tin. Từ đó nâng cao chất lượng phục vụ của Chi cục thuế Quận 10. Quy trình kê khai thuế qua mạng đã phần nào phát huy hiệu quả, không những trong việc tạo môi trường thuận lợi, thân thiện cho doanh nghiệp mà còn đem lại lợi ích cho cơ quan quản lý thuế.

Vì vậy, cần thiết phải có một nghiên cứu cụ thể để nắm bắt được sự hài lòng của các đối tượng doanh nghiệp trong việc tiếp nhận hệ thống kê khai thuế qua mạng với mục đích nắm bắt nhu cầu của doanh nghiệp, nhằm đưa ra các chính sách, quy định phù hợp hơn với đối tượng khách hàng này. Chính từ nhu cầu thực tế đó tác giả nghiên cứu đề *“Các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế Quận 10 thành phố Hồ Chí Minh”* được nghiên cứu nhằm đáp ứng đúng những phân tích nêu trên.

## **1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI**

### **1.2.1 Mục tiêu tổng quát**

Mục tiêu chung: Phân tích các nhân tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh.

### **1.2.2 Mục tiêu chi tiết**

Để đạt mục tiêu chung, tác giả cần đạt các mục tiêu cụ thể như sau:

- Khám phá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh.
- Thông qua số liệu khảo sát sẽ phân tích, tổng hợp và đánh giá thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh theo từng khía cạnh.
- Đưa ra các kiến nghị về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh.

### **1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU**

- Những yếu tố nào ảnh hưởng tới sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh?
- Xác định mức độ mạnh của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh?
- Các giải pháp để nâng cao các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh là gì?

### **1.4 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU**

#### **1.4.1 Đối tượng nghiên cứu**

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp trong dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh.

#### **1.4.2 Đối tượng khảo sát**

Các doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại địa bàn Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh

### **1.5 PHẠM VI NGHIÊN CỨU**

#### **Phạm vi không gian**

Đề tài được nghiên cứu các doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh.

#### **Phạm vi thời gian**

- Số liệu sơ cấp: tiến hành thực hiện khảo sát lấy ý kiến của các doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh trong 03 tháng từ tháng 05 đến tháng 07/ 2018.
- Số liệu thứ cấp: nguồn thông tin tham khảo thu thập được qua phương tiện Internet và dữ liệu từ phía Chi cục thuế quận 10 từ lúc thành lập tới nay.

## **1.6 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong đề tài là phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với nghiên cứu định lượng.

### **1.6.1 Nghiên cứu định tính**

- Căn cứ trên các tài liệu đã nghiên cứu cũng như kế thừa các nghiên cứu khảo sát trước về sự hài lòng để rút ra các nhân tố cơ bản của sự hài lòng của các doanh nghiệp trong dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh. Từ đó xây dựng bảng câu hỏi khảo sát và chọn mẫu.

- Thực hiện nghiên cứu khám phá bằng phương pháp nghiên cứu định tính sử dụng kỹ thuật thảo luận nhóm bao gồm đại diện: các chuyên gia và người đại diện cho doanh nghiệp nhằm xem xét, bổ sung cho mô hình, điều chỉnh thang đo các yếu tố tác động đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng. Sau đó dùng phương pháp định lượng để kiểm định thang đo và đo lường mức độ thoả mãn của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế Quận 10 thành phố Hồ Chí Minh.

### **1.6.2 Nghiên cứu định lượng**

Sau khi nghiên cứu định tính, tác giả tiến hành nghiên cứu định lượng là lượng hóa các yếu tố khảo sát tác động lên sự hài lòng của các doanh nghiệp trong dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh.

Bảng câu hỏi được thiết kế dựa trên thang đo Likert 5 mức độ nhằm đánh giá mức độ quan trọng của các nhân tố ảnh hưởng của các “sự hài lòng của các doanh nghiệp trong dịch vụ kê khai thuế qua mạng”.

Sử dụng phương pháp thống kê, sàng lọc các biến quan sát, xác định các thành phần cũng như giá trị, độ tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan hồi quy, kiểm định sự khác biệt, kiểm định sâu anova bằng kiểm định tukey ... để nghiên cứu mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp là NNT về dịch vụ kê khai thuế qua mạng. Sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để thống kê và phân tích dữ liệu.



## **1.7 Ý NGHĨA ĐỀ TÀI**

Đề tài tập trung vào nghiên cứu về sự hài lòng của các doanh nghiệp với quan điểm xem doanh nghiệp là khách hàng của cơ quan quản lý thuế. Tuy nhiên, việc nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng với nghiệp vụ thuế điện tử cũng yêu cầu nghiên cứu về các giao diện, vấn đề kỹ thuật, tương tác giữa người sử dụng với hệ thống. Chính vì vậy, đề tài không những có ý nghĩa về việc cải thiện quy trình xử lý, quy trình đánh giá hệ thống, mà còn có ý nghĩa về việc cải thiện hệ thống, xây dựng giao diện thân thiện của hệ thống trong việc tương tác với các doanh nghiệp.

Ngoài ra, với tư cách là một công chức công tác trong ngành thuế Quận 10, đề tài nghiên cứu này cũng phục vụ đắc lực trong việc đề xuất chính sách, quy trình đối với các cấp quản lý cơ quan thuế trong việc xây dựng, triển khai hệ thống thuế điện tử, cũng như phần nào đóng góp vào mục tiêu xây dựng chính phủ điện tử của chính phủ đã đề ra nhằm mục đích nâng cao chất lượng quản lý, dịch vụ của hệ thống dịch vụ công.

Về mặt lý thuyết đề tài có thể khái quát hóa được các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng. Đồng thời cũng xây dựng được một mô hình nghiên cứu lý thuyết về sự hài lòng của khách hàng. Ngoài ra, đề tài cũng mô tả khái quát các đặc tính của dịch vụ công cũng như đặc tính của hệ thống thuế điện tử.

Về mặt thực tiễn, đề tài có thể là tài liệu tham khảo trong việc đề xuất chính sách, giải pháp trong việc xây dựng, mở rộng hệ thống thuế điện tử nhằm nâng cao sự hài lòng của các doanh nghiệp. Đồng thời cũng có thể áp dụng xây dựng mô hình tại các Chi cục thuế khác trên địa bàn Thành Phố cũng như các tỉnh thành trong toàn quốc.

## **1.8 KẾT CẤU ĐỀ TÀI**

Luận văn gồm 5 chương

Chương 1: Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Chương 2: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Chương 4: Kết quả nghiên cứu

Chương 5: Kết luận và Hàm ý quản trị

## **TÓM TẮT CHƯƠNG 1**

Trong chương này, tác giả trình bày tổng quan về đề tài đang nghiên cứu thông qua sự cần thiết của đề tài, mục tiêu nghiên cứu, câu hỏi nghiên cứu, phạm vi đối tượng nghiên cứu, và phương pháp nghiên cứu tổng quát. Những nội dung này sẽ giúp ta có cái nhìn tổng quát về nội dung, quá trình hình thành đề tài, để từ đó tạo cơ sở cho việc tìm hiểu sâu về các cơ sở lý thuyết liên quan trong chương tiếp theo.

## **CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU**

### **2.1. CƠ SỞ LÝ THUYẾT**

#### **2.1.1 Khái niệm về thuế.**

Cho đến nay trong các sách báo kinh tế trên thế giới vẫn chưa có thống nhất tuyệt đối về khái niệm thuế. Đúng trên các góc độ khác nhau theo các quan điểm của các nhà kinh tế khác nhau thì có định nghĩa về thuế khác nhau.

Theo nhà kinh tế học Gaston Jeze trong cuốn “Tài chính công” đưa ra một định nghĩa tương đối cổ điển về thuế: “ Thuế là một khoản trích nộp bằng tiền, có tính chất xác định, không hoàn trả trực tiếp do các công dân đóng góp cho nhà nước thông qua con đường quyền lực nhằm bù đắp những chi tiêu của Nhà Nước.”.

Trên góc độ phân phối thu nhập: “ Thuế là hình thức phân phối và phân phối lại tổng sản phẩm xã hội và thu nhập quốc dân nhằm hình thành các quỹ tiền tệ tập trung của nhà nước để đáp ứng các nhu cầu chi tiêu cho việc thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của nhà nước.”

Trên góc độ người nộp thuế: “ Thuế là khoản đóng góp bắt buộc mà mỗi tổ chức, cá nhân phải có nghĩa vụ đóng góp cho nhà nước theo luật định để đáp ứng nhu cầu chi tiêu cho việc thực hiện các chức năng , nhiệm vụ của nhà nước.”

Trên góc độ kinh tế học :” Thuế là một biện pháp đặc biệt, theo đó, nhà nước sử dụng quyền lực của mình để chuyển một phần nguồn lực từ khu vực tư sang khu vực công nhằm thực hiện các chức năng kinh tế – xã hội của nhà nước.”

Theo từ điển tiếng việt :” Thuế là khoản tiền hay hiện vật mà người dân hoặc các tổ chức kinh doanh, tùy theo tài sản, thu nhập, nghề nghiệp... buộc phải nộp cho nhà nước theo mức quy định.”

Từ các định nghĩa trên ta có thể rút ra được một số đặc trưng chung của thuế là:

- Thứ nhất, nội dung kinh tế của thuế được đặc trưng bởi các mối quan hệ tiền tệ phát sinh dưới nhà nước và các pháp nhân, các thể nhân trong xã hội.

- Thứ hai, những mối quan hệ dưới dạng tiền tệ này được nảy sinh một cách khách quan và có ý nghĩa xã hội đặc biệt- việc chuyển giao thu nhập có tính chất bắt buộc theo mệnh lệnh của nhà nước.

- Thứ ba, xét theo khía cạnh pháp luật, thuế là một khoản nộp cho nhà nước được pháp luật quy định theo mức thu và thời hạn nhất định.

Từ các đặc trưng trên của thuế, ta có thể nêu lên khái niệm tổng quát về thuế là: “ Thuế là một khoản đóng góp bắt buộc từ các thể nhân và pháp nhân cho nhà nước theo mức độ và thời hạn được pháp luật quy định nhằm sử dụng cho mục đích công cộng.”

### **2.1.2. Khái niệm về dịch vụ kê khai thuế.**

Kê khai thuế điện tử là việc một doanh nghiệp (người nộp thuế) kê khai thuế trên máy tính riêng cố định của mình rồi sau đó nộp tờ khai thuế thông mạng Internet. Tất cả các quá trình nộp thuế qua mạng đều được thực hiện trên máy tính có kết nối mạng vì vậy doanh nghiệp (người nộp thuế) không cần phải trực tiếp nộp hồ sơ bằng giấy đến Cơ quan thuế mỗi khi đến kỳ hạn nộp hồ sơ khai thuế.

Đây là một dịch vụ Thuế điện tử được pháp luật về Thuế quy định và áp dụng cho các doanh nghiệp đủ điều kiện kê khai thuế qua mạng và đây cũng là hình thức tự nguyện.

Người nộp thuế phải khai chính xác, trung thực, đầy đủ các nội dung trong tờ khai thuế theo mẫu do Bộ Tài chính quy định và nộp đủ các loại chứng từ, tài liệu quy định trong hồ sơ khai thuế với cơ quan quản lý thuế.

Tờ khai thuế là văn bản theo mẫu do Bộ Tài chính quy định được người nộp thuế sử dụng để kê khai các thông tin nhằm xác định số thuế phải nộp. Tờ khai hải quan được sử dụng làm tờ khai thuế đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu.

Hình thức kê khai thuế qua mạng giúp đơn giản hóa các thủ tục nộp thuế, tiết kiệm thời gian và chi phí cho người nộp thuế.

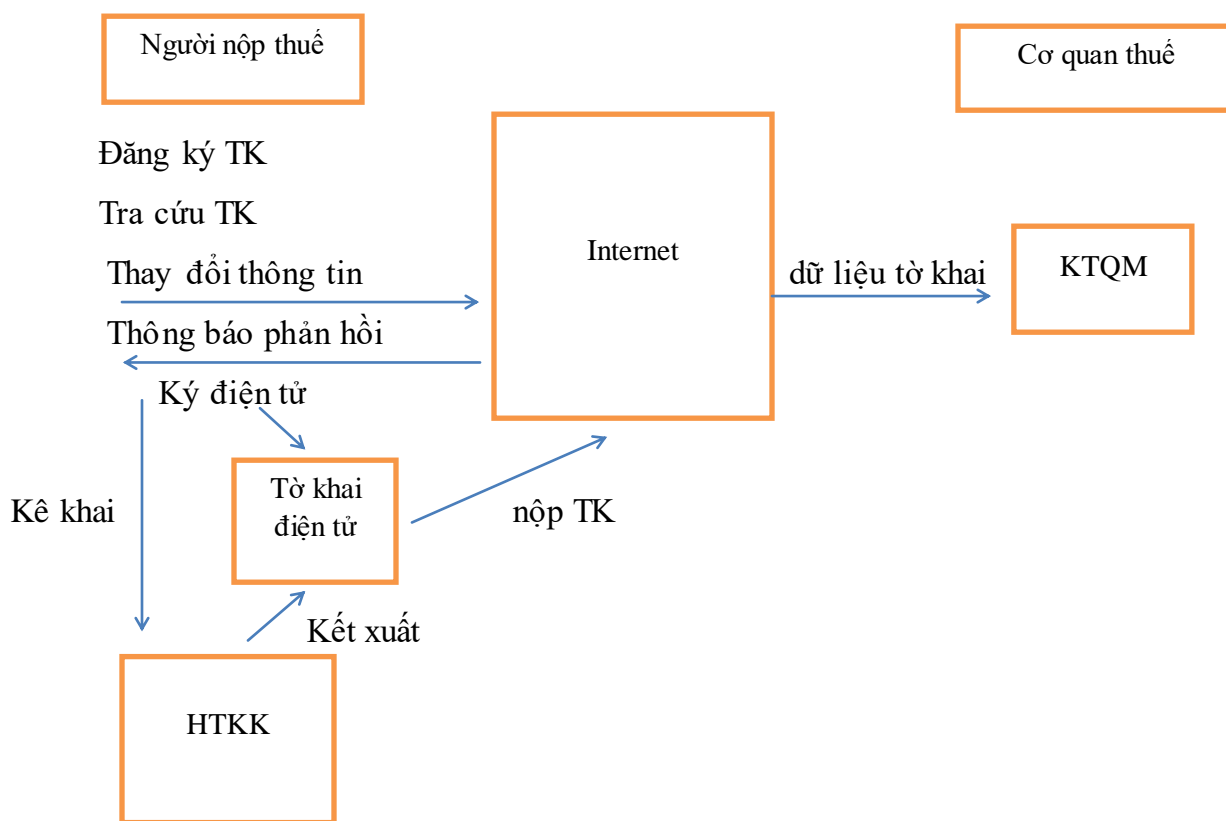
- Khi người đại diện đi vắng có thể giao quản lý chữ ký số cho người tin cậy để ký tờ khai thuế.

- Giảm thiểu tình trạng quá tải tại Cơ quan thuế mỗi khi đến kỳ hạn nộp hồ sơ kê khai thuế của các doanh nghiệp.
- Hướng tới mục tiêu hệ thống kê khai thuế, nộp thuế hiện đại, tốt nhất.

### Mô hình thuế điện tử

Thuế điện tử là một hệ thống thông tin về thuế cung cấp dịch vụ cho các tổ chức, cá nhân bên ngoài ngành thuế. Hiện nay, các dịch vụ thuế điện tử sẽ bao gồm: cung cấp điện tử các thông tin tham khảo liên quan đến lĩnh vực thuế, đối thoại hỏi đáp trực tiếp, đăng ký thuế, nộp tờ khai, kê khai, nộp thuế, hoàn thuế, giải quyết khiếu nại tố cáo của NNT và cung cấp hóa đơn điện tử, ... nhằm tạo thuận lợi cho NNT, giảm thiểu chi phí thực hiện nghĩa vụ thuế, cắt giảm thời gian và thủ tục giấy tờ.

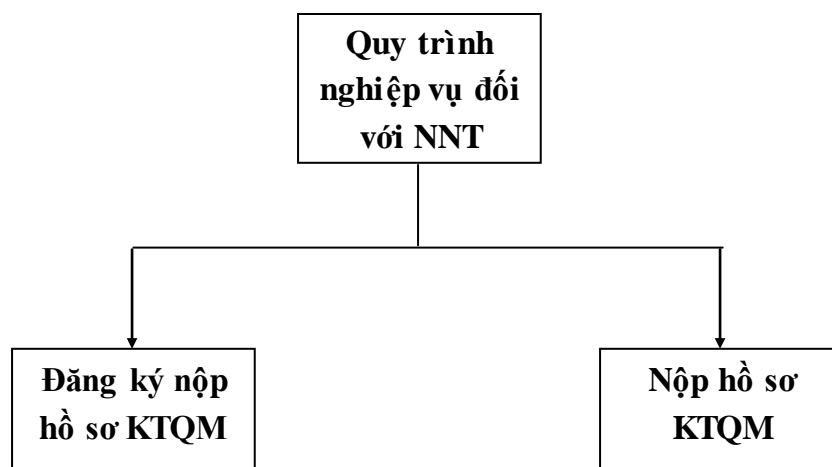
### Mô hình kê khai thuế qua mạng:



**Hình 2. 1. Mô hình kê khai thuế qua mạng**

(Nguồn : <http://kekhaithue.gdt.gov.vn>)

## Quy trình nghiệp vụ thực hiện kê khai thuế qua mạng



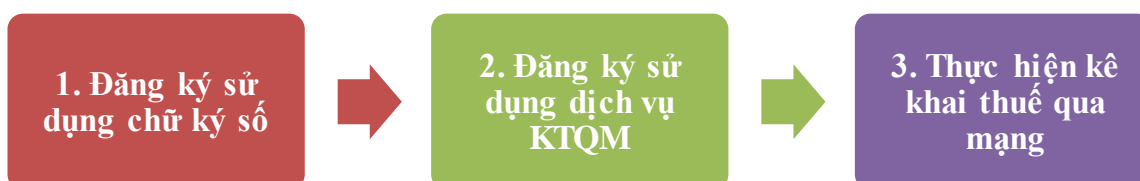
**Hình 2. 2. Quy trình nghiệp vụ thực hiện kê khai thuế qua mạng**

(Nguồn : <http://kekhaithue.gdt.gov.vn>)

### ❖ Điều kiện sử dụng:

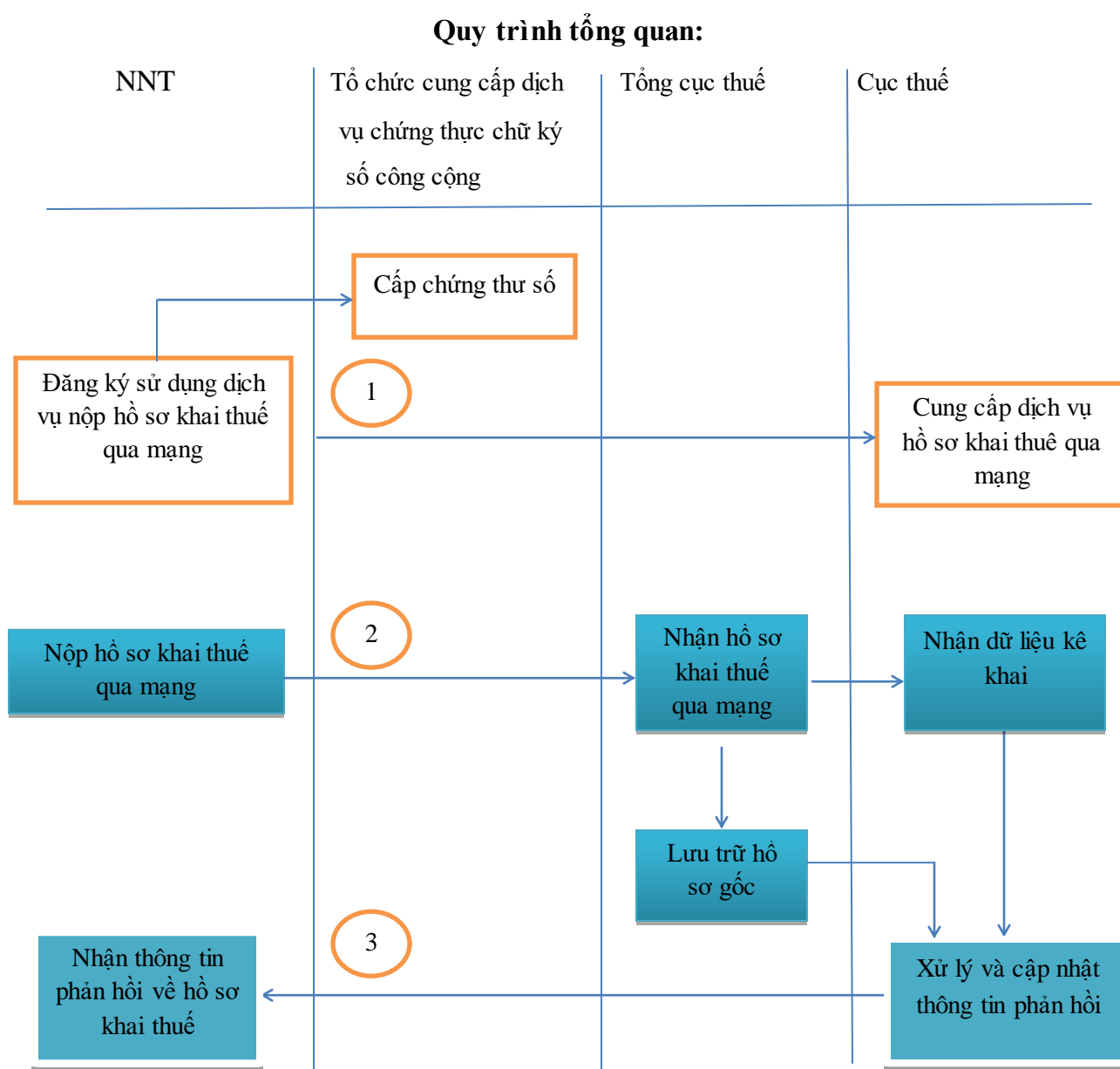
- NNT đang thực hiện lập hồ sơ khai thuế bằng phần mềm ứng dụng Hỗ trợ kê khai từ phiên bản mới nhất do Tổng Cục thuế cung cấp miễn phí.
- NNT đã được cấp Chứng thư số của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp phép hoạt động.
- NNT có khả năng truy cập và sử dụng mạng Internet đồng thời có địa chỉ thư điện tử liên lạc ổn định với cơ quan thuế.
- NNT thực hiện tốt nghĩa vụ thuế.

### Quy trình thực hiện dịch vụ



**Hình 2. 3. Quy trình thực hiện dịch vụ kê khai thuế qua mạng**

(Nguồn : <http://kekhaithue.gdt.gov.vn>)



**Hình 2.4. Mô hình quy trình nghiệp vụ tổng thể**

(Nguồn : <http://kekhaithue.gdt.gov.vn>)

- : Quy trình thực hiện thông qua hệ thống ứng dụng  
 : Quy trình của tổ chức CC dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng

**(1) Đăng ký sử dụng chữ ký số:**

Chữ ký điện tử là thuật ngữ chỉ mọi phương thức để cá nhân, đơn vị có thể “ký tên” vào một dữ liệu điện tử, thể hiện sự chấp thuận và xác nhận tính nguyên bản của nội dung dữ liệu đó. Chữ ký số là hình thức chữ ký điện tử phổ dụng nhất. Chữ ký số bao gồm một cặp mã khóa, gồm khóa bí mật và khóa công khai. Khóa bí mật được

người gửi sử dụng để ký (hay mã hóa) một dữ liệu điện tử, còn khóa công khai được người nhận sử dụng để mở dữ liệu điện tử đó và xác thực danh tính người gửi.

- Doanh nghiệp thực hiện thủ tục xin cấp chứng thư số với tổ chức cấp chứng thực chữ ký số công cộng (VDC, BKAV, Viettel, FPT,...).

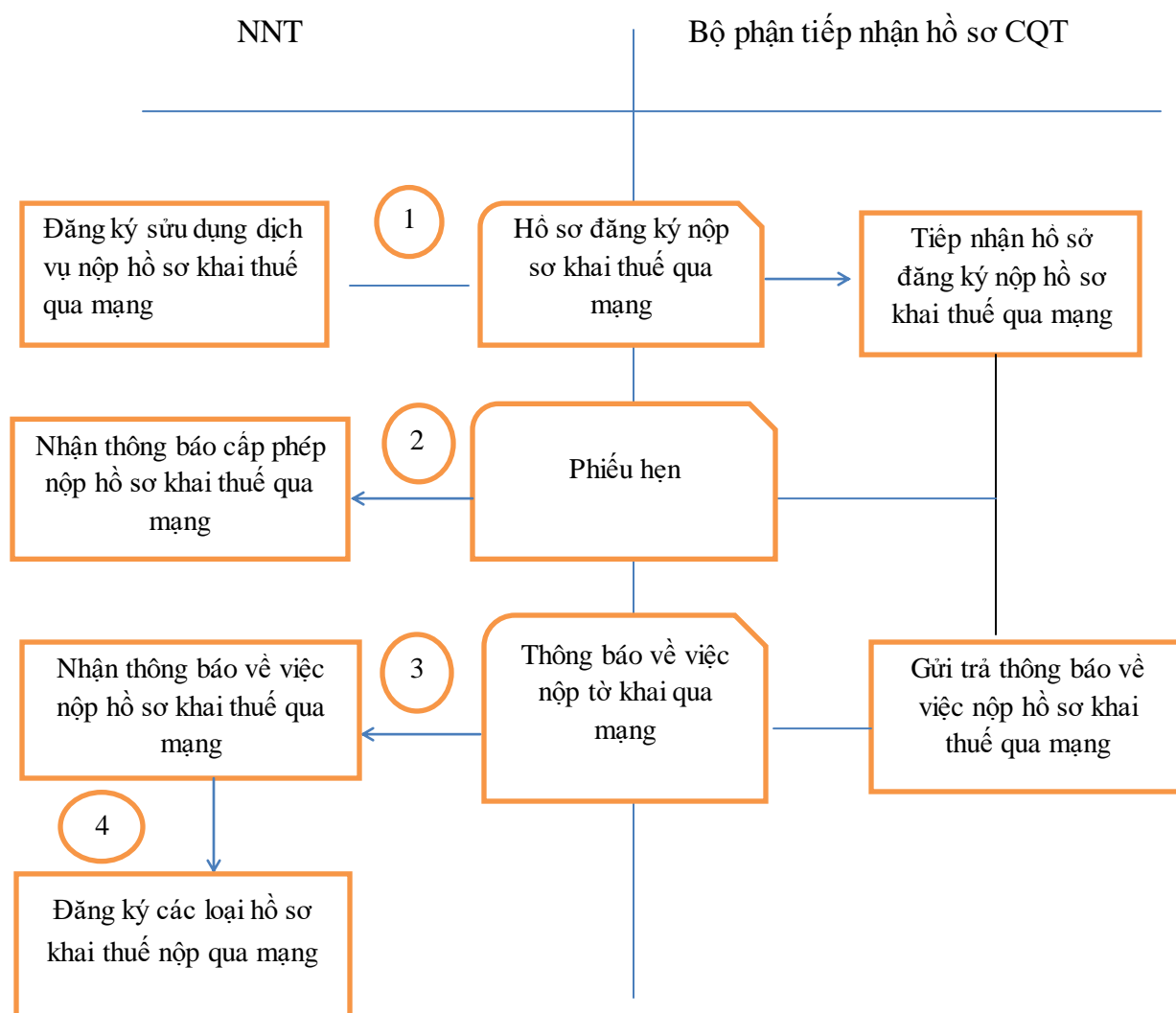
- Thanh toán các chi phí thiết bị và chi phí duy trì chứng thư số.

- Thông báo cho cơ quan thuế các thay đổi về chứng thư số như cấp lại, thay đổi cặp khoá, tạm dừng hiệu lực,... chậm nhất trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ khi phát sinh thay đổi.

- Thực hiện trách nhiệm liên quan đến chứng thư số quy định tại Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007 về việc quy định chi tiết thi hành Luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số và quy chế chứng thực, chứng thư số của tổ chức chứng thực chữ ký số công cộng nơi NNT xin cấp chứng thư số.



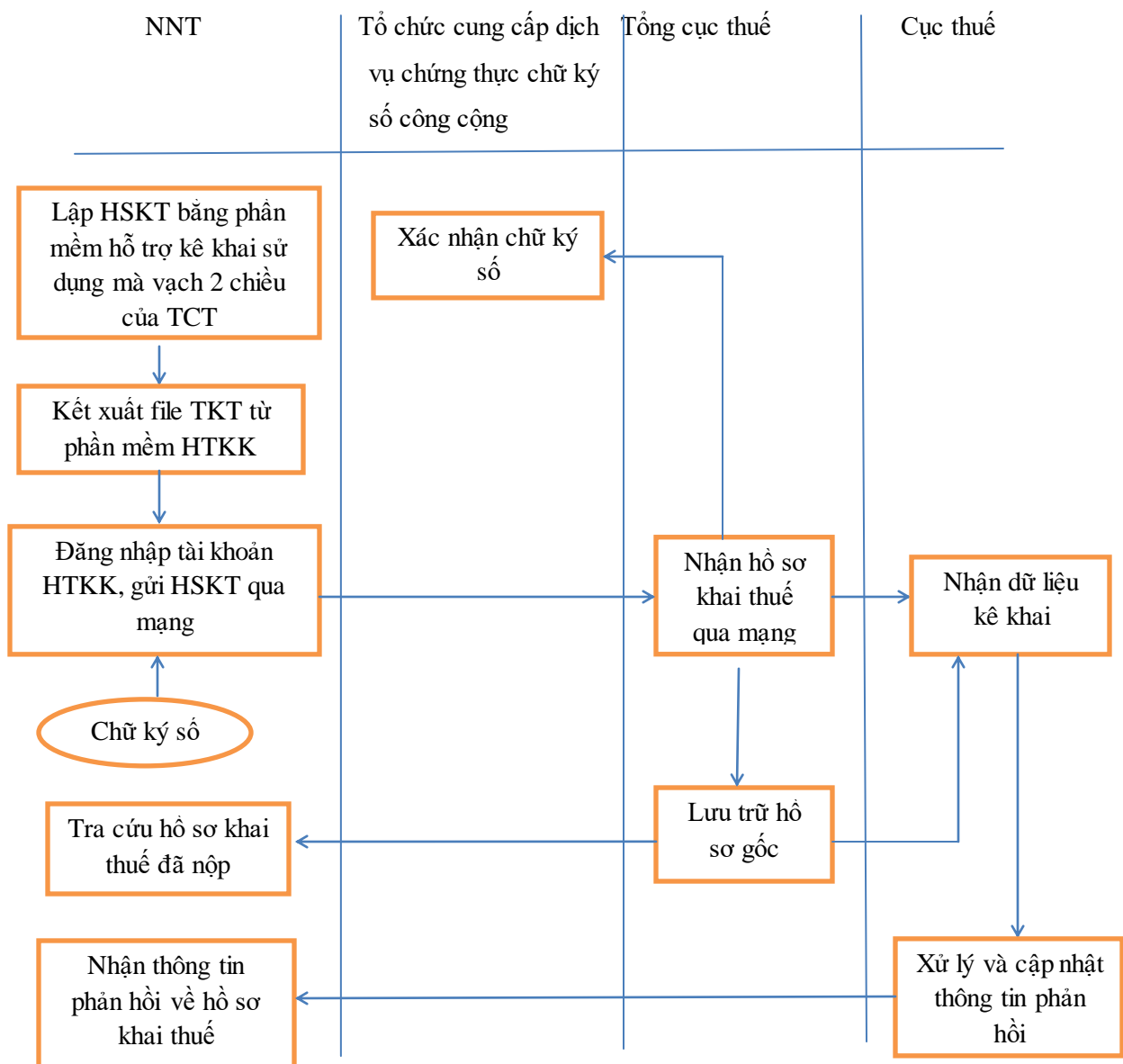
# Đăng ký sử dụng dịch vụ KTQM:



Hình 2. 5. Quy trình đăng ký nộp hồ sơ khai thuế qua mạng lần đầu

(Nguồn: <http://itax.hcmtax.gov.vn>)

**(2) Thực hiện khai thuế qua mạng:**



**Hình 2. 6. Quy trình nộp hồ sơ khai thuế qua mạng internet**

(Nguồn: <http://itax.hcmtax.gov.vn>)

**2.1.3. Khái niệm về dịch vụ điện tử công.**

***Định nghĩa Chính phủ điện tử***

Cho đến nay, đã có rất nhiều các tổ chức quốc tế đưa ra định nghĩa về chính phủ điện tử, có thể kể đến một số định nghĩa bởi các tổ chức quốc tế mà đang được sử dụng phổ biến hiện nay như:

- Định nghĩa của World Bank: “Chính phủ điện tử đề cập đến việc các cơ quan chính phủ sử dụng các công nghệ thông tin (chẳng hạn như mạng diện rộng, mạng

Internet và mạng di động) mà có khả năng chuyển đổi mối quan hệ với công dân, doanh nghiệp và với các cơ quan chính phủ khác. Những công nghệ này có thể phục vụ cho những mục đích khác nhau: cung cấp các dịch vụ tốt hơn, cải thiện sự tương tác với doanh nghiệp, tăng cường quyền lực cho công dân thông qua việc truy cập thông tin hoặc quản lý chính phủ hiệu quả hơn. Các lợi ích mang lại có thể giảm tham nhũng, nâng cao sự minh bạch, thuận tiện hơn, tăng doanh thu và/hoặc giảm chi phí”.

- Định nghĩa của Liên Hợp quốc: “Chính phủ điện tử được định nghĩa là việc sử dụng Internet và mạng toàn cầu (world-wide-web) để cung cấp thông tin và các dịch vụ của chính phủ tới công dân”.

- Định nghĩa của tổ chức Đối thoại doanh nghiệp toàn cầu về thương mại điện tử: “Chính phủ điện tử đề cập đến một trạng thái trong đó các cơ quan hành pháp, lập pháp và tư pháp (bao gồm cả chính quyền trung ương và chính quyền địa phương) số hóa các hoạt động bên trong và bên ngoài của họ và sử dụng các hệ thống được nối mạng hiệu quả để có được chất lượng tốt hơn trong việc cung cấp các dịch vụ công”.

- Định nghĩa của Gartner: chính phủ điện tử là “sự tối ưu hóa liên tục của việc cung cấp dịch vụ, sự tham gia bầu cử và quản lý bằng cách thay đổi các quan hệ bên trong và bên ngoài thông qua công nghệ, Internet và các phương tiện mới”.

- Định nghĩa của Nhóm nghiên cứu về chính phủ điện tử trong một thế giới phát triển: “Chính phủ điện tử là việc sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông để thúc đẩy chính phủ một cách hiệu lực và hiệu quả, hỗ trợ truy cập tới các dịch vụ của chính phủ, cho phép truy cập nhiều hơn vào thông tin và làm cho chính phủ có trách nhiệm với công dân. Chính phủ điện tử có thể bao gồm việc cung cấp các dịch vụ qua Internet, điện thoại, các trung tâm cộng đồng, các thiết bị không dây hoặc các hệ thống liên lạc khác”.

Qua một số các định nghĩa về chính phủ điện tử kể trên, có thấy được một số các điểm chung nhất. Đó là, chính phủ điện tử bao gồm việc sử dụng công nghệ thông tin và đặc biệt là Internet, để cải thiện việc cung cấp dịch vụ của chính phủ tới công dân, doanh nghiệp và các cơ quan nhà nước khác. Chính phủ điện tử cho phép công dân tương tác và nhận dịch vụ từ chính phủ liên bang, bang và địa phương 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần. Qua nghiên cứu một số các tài liệu về chính phủ điện tử,

nhóm nghiên cứu nhận thấy định nghĩa về chính phủ điện tử của World Bank thường được các quốc gia tham chiếu đến khi định nghĩa về chính phủ điện tử.

## **2.2. SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG**

### **2.2.1 khái niệm về sự hài lòng của khách hàng**

Sự hài lòng của khách hàng (Customer satisfaction) là một khái niệm tổng quát nói lên sự thỏa mãn của người đó khi tiêu dùng một sản phẩm hay một dịch vụ nào đó. Sự hài lòng của khách hàng tùy thuộc vào hiệu quả hay lợi ích của sản phẩm dịch vụ mang lại so với những gì mà họ đang kỳ vọng. Mỗi khách hàng có thể có những mức độ hài lòng khác nhau. Nếu hiệu quả sản phẩm dịch vụ mang lại thấp hơn so với kỳ vọng, khách hàng sẽ bất mãn. Nếu hiệu quả sản phẩm dịch vụ khớp với các kỳ vọng, khách hàng sẽ hài lòng. Nếu hiệu quả sản phẩm dịch vụ mang lại cao hơn kỳ vọng thì khách hàng sẽ rất hài lòng, Kotler (2001).

Trên thế giới cũng như Việt Nam đã có rất nhiều công trình nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng và cũng có nhiều quan điểm khác nhau về mức độ hài lòng của khách hàng (Oliver, 1997). Một khó khăn trong việc xem xét nguyên nhân và kết quả của sự hài lòng của khách hàng là chưa có sự nhất trí thành phần cấu tạo sự hài lòng (Caruana, 2000). Sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó Kotler và Keller (2006). Theo Oliver (1997): Sự hài lòng là sự phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn. Mức độ hài lòng của khách hàng được xem như sự so sánh giữa mong đợi trước và sau khi mua một sản phẩm hoặc dịch vụ. Theo Oliver (1981) “Sự hài lòng của khách hàng bị suy giảm thể hiện qua thái độ của họ khi mua hàng hóa”. Bachelet (1995) cho rằng sự hài lòng của khách hàng như một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng qua sự trải nghiệm của họ về một sản phẩm hay một dịch vụ. Vì nó đáp ứng những mong muốn của họ, bao gồm cả mức độ đáp ứng trên mức mong muốn và dưới mức mong muốn.

### **2.2.2 Sự hài lòng của NNT về dịch vụ kê khai thuế qua mạng**

Thuế điện tử nói riêng và Chính phủ nói chung thực chất là một dịch vụ mà Chính phủ thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin để cung cấp cho người dân

của mình nhằm hỗ trợ các giao dịch của người dân cũng như doanh nghiệp thông điện tử internet. Do vậy, để việc cung cấp dịch vụ điện tử công, thì việc làm tăng sự hài lòng của công dân thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông, đặc biệt là internet là thực sự rất cần thiết. Thông qua các kênh này Chính phủ có thể đảm bảo được khả năng cung cấp đầy đủ thông tin, dịch vụ công một cách thuận tiện, thân thiện, mọi lúc, mọi nơi giữa chính phủ với các tổ chức và công dân; làm giảm khoảng cách thông tin giữa công dân và chính phủ và cải thiện niềm tin công dân trong hoạt động của chính phủ.

Theo quan điểm của tác giả luận văn sự hài lòng của doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng sẽ bị ảnh hưởng bởi các thành phần chất lượng dịch vụ khai thuế qua mạng. Và qua phân tích, xem xét và kiểm định mô hình ta sẽ tìm thấy được mức độ ảnh hưởng mạnh hay yếu của các thành phần tới sự hài lòng của NNT khi sử dụng dịch vụ khai thuế qua mạng.

### **2.3. MỐI QUAN HỆ GIỮA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THUẾ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NNT**

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là chủ đề được các nhà nghiên cứu đưa ra bàn luận liên tục trong các thập kỷ qua. Nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng trong các ngành dịch vụ đã được thực hiện. Một số tác giả cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có sự trùng khớp vì thế hai khái niệm này có thể sử dụng thay thế cho nhau.

Tuy nhiên, qua nhiều nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng là hai khái niệm phân biệt. Parasuraman và các cộng sự (1993), cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng tồn tại một số khác biệt, mà điểm khác biệt cơ bản là vấn đề “nhân quả”. Còn Zeithalm và Bitner (2000) thì cho rằng sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều yếu tố như: chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, giá cả, yếu tố tình huống, yếu tố cá nhân.

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là các khía cạnh then chốt trong nhiều lĩnh vực dịch vụ (Nunnally, J. 1978) và trong những năm gần đây đã thu hút sự quan tâm nghiên cứu ngày càng nhiều của các nhà quản trị cũng như những nhà nghiên cứu hàn lâm trong nỗ lực đo lường, xác định mối quan hệ giữa chúng.

Chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của khách hàng (Martensen, A. và ctg, 2000). Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có quan hệ tương hỗ, chặt chẽ với nhau, trong đó: chất lượng dịch vụ là cái có trước, là nguyên nhân dẫn đến sự thoả mãn của khách hàng; còn sự hài lòng đưa đến sự ảnh hưởng mạnh hơn đến ý định mua của khách hàng (Zeithaml & Bitner, 2000). Vì chất lượng liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, còn sự hài lòng chỉ đánh giá được sau khi đã sử dụng dịch vụ đó. Do đó, khi sử dụng dịch vụ, nếu khách hàng cảm nhận được dịch vụ có chất lượng cao, thì họ sẽ hài lòng với dịch vụ đó. Ngược lại, nếu khách hàng cảm nhận dịch vụ có chất lượng thấp, thì việc không hài lòng sẽ xuất hiện.

**Tóm lại**, chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều đến sự hài lòng của khách hàng. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đem đến cho khách hàng những sản phẩm có chất lượng thoả mãn nhu cầu của họ thì nhà mạng đó đã bước đầu làm cho khách hàng hài lòng. Do đó, muốn nâng cao sự hài lòng khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ phải nâng cao chất lượng dịch vụ. Nói cách khác, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có quan hệ chặt chẽ với nhau, trong đó chất lượng dịch vụ là cái tạo ra trước, quyết định đến sự hài lòng của khách hàng. Mọi quan hệ nhân quả giữa hai yếu tố này là vấn đề then chốt trong hầu hết các nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng. Nếu chất lượng được cải thiện nhưng không dựa trên nhu cầu của khách hàng thì sẽ không bao giờ khách hàng thoả mãn với dịch vụ đó. Do đó, khi sử dụng dịch vụ, nếu khách hàng cảm nhận được dịch vụ có chất lượng cao thì họ sẽ thoả mãn với dịch vụ đó. Ngược lại nếu khách hàng cảm nhận dịch vụ có chất lượng thấp thì việc không hài lòng sẽ xuất hiện.

Như đã nói ở trên, dịch vụ thuê mang tính chấp hành do đó NNT có hài lòng hay không hài lòng cũng bắt buộc sử dụng các dịch vụ do cơ quan thuê cung cấp. Tuy nhiên, theo quan điểm tác giả giữa chất lượng dịch vụ thuê và sự hài lòng của NNT có mối liên hệ mật thiết với nhau. Nếu chất lượng dịch vụ tốt thì sẽ làm tăng sự hài lòng của NNT.

Theo quan điểm của tác giả luận văn giữa chất lượng dịch vụ khai thuê qua mạng và sự hài lòng của NNT có mối liên hệ tương tác qua lại với nhau, nếu chất lượng khai thuê qua mạng tốt thì sẽ làm tăng sự hài lòng của NNT, tuy hiện nay dịch vụ khai thuê qua mạng chưa mang tính bắt buộc chấp hành. Nhưng qua khảo sát, đánh giá mức hài

lòng của NNT đối với dịch vụ khai thuế mới này sẽ giúp cơ quan thuế nâng cao chất lượng dịch vụ để phục vụ NNT tốt hơn cũng như sẽ tạo điều kiện cho NNT bước đầu quen với hình thức giao dịch điện tử sẽ được phát triển trong giao dịch thuế trong tương lai.

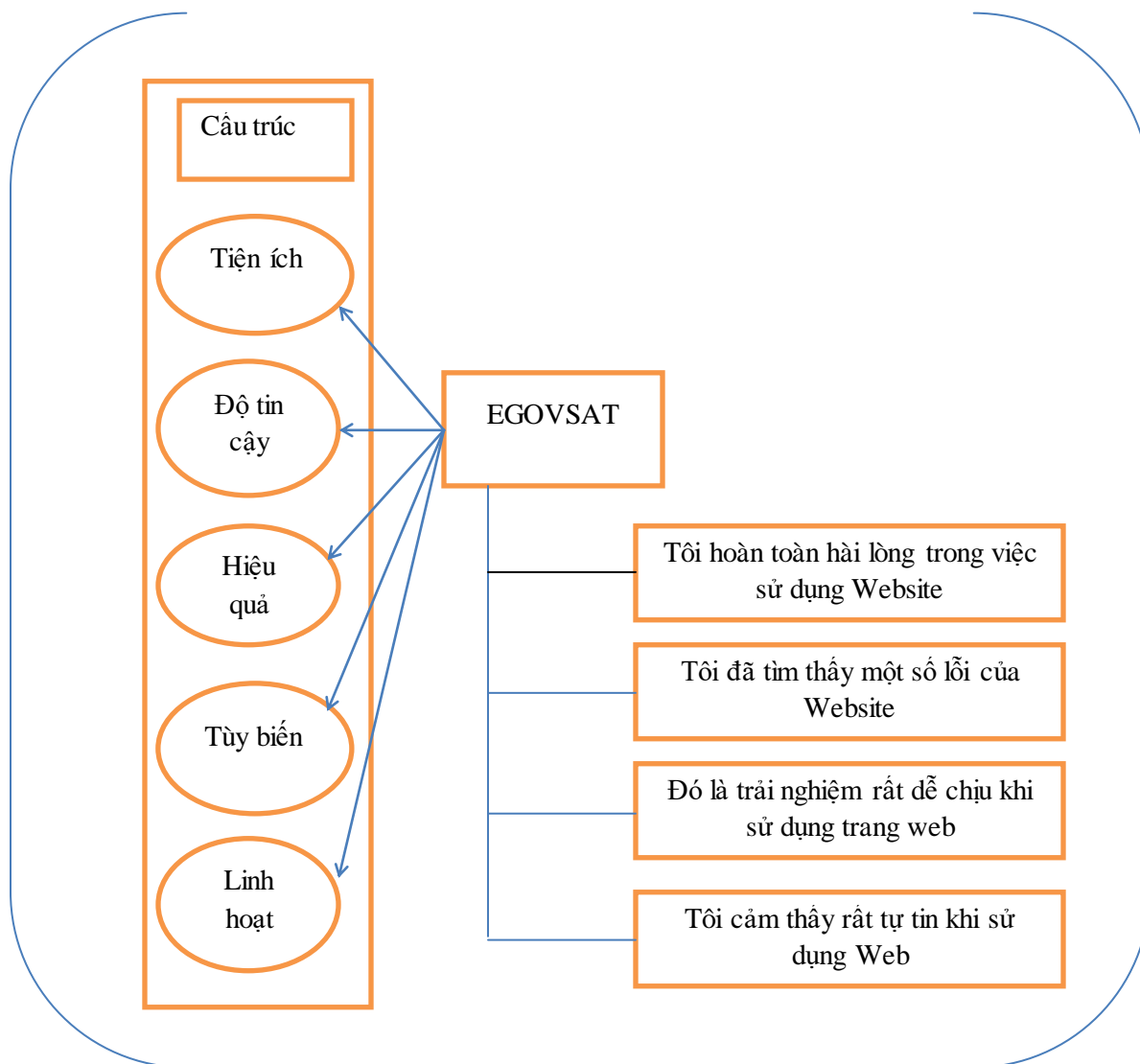
## **2.4. CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC**

### **2.4.1. Một số nghiên cứu trên thế giới**

(1) Abhichandani và cộng sự (2006) đã đưa ra mô hình EGOVSAT với mục tiêu cung cấp thang đo để đo lường sự hài lòng của người dân trong sử dụng dịch vụ Chính phủ điện tử dựa trên nền tảng website. Mô hình gồm 5 nhân tố: tính hữu dụng (Utility), độ tin cậy (Reliability), Sự hiệu quả (efficiency), tùy chọn (Customization) và tính linh động (Flexibility) và 5 nhân tố này đều ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân thông qua giao dịch điện tử với Chính phủ.

Mô hình EGOVSAT được áp dụng để nâng cao chất lượng hệ thống thông tin giao thông (Advanced Transportation Information Systems, viết tắt là ATIS), một hình thức cung cấp dịch vụ trực tuyến của Chính phủ cho công dân được áp dụng tại một số thành phố của Mỹ.

Kết quả khảo sát trực tuyến được tiến hành để đánh giá mô hình ATIS ở Los Angeles (n=155) và Min-Neapolis/ St. Paul (n=246). Với việc sử dụng mô hình cấu trúc tuyến tính, mô hình EGOSAT được hình thành. Mô hình này xem xét các phản ứng cảm xúc của người sử dụng là một yếu tố phụ thuộc vào các tính năng hiệu suất cung cấp dịch vụ của Chính phủ điện tử. Mô hình này được đưa ra và thử nghiệm trong lĩnh vực giao thông và được công dân đánh giá là tốt. Nghiên cứu chỉ ra rằng sự mong đợi của mọi người nằm giữ trong khi sử dụng các dịch vụ công có sẵn thông qua phương tiện kỹ thuật số, cần phải có trung tâm thông tin về khách hàng hoặc trung tâm khách hàng liên quan đến các dịch vụ đó. Nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người dân với các dịch vụ thông tin trực tuyến của chính phủ thông tin trực tuyến của chính phủ của chính phủ qua mô hình sự hài lòng- EGOSAT.



**Hình 2. 7. Mô hình EGOSAT**

(Nguồn: Abhichandani và cộng sự, 2006)

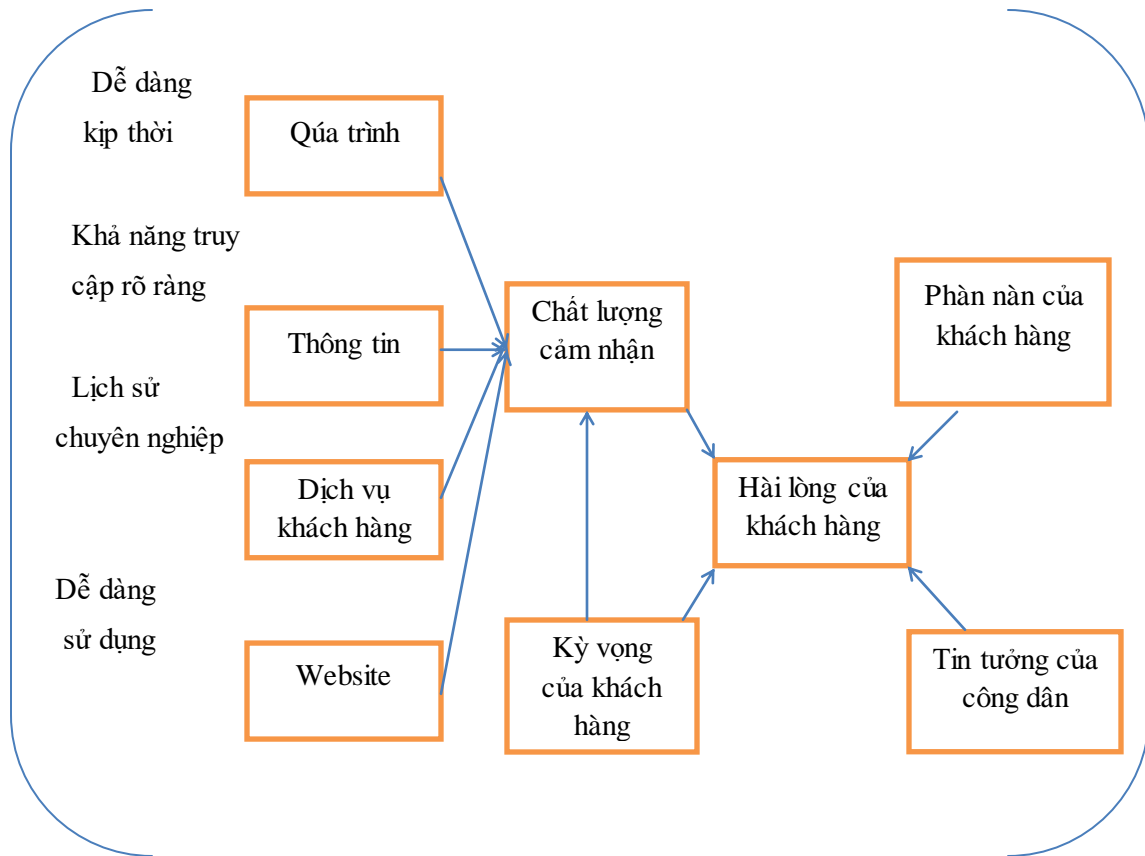
**(2) Mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ (American Customer Satisfaction Index, viết tắt là ACSI)**

Mô hình đo lường chỉ số hài lòng công dân trong giao dịch với Chính phủ điện tử (ACSI) được chính quyền liên bang ở Mỹ đưa vào áp dụng cho cả nước vào năm 1999 và được chọn làm thang đo chuẩn để đo lường sự hài lòng của công dân. Hơn 100 cơ quan Chính phủ liên bang đã sử dụng ACSI để đo lường sự hài lòng của công dân với hơn 200 dịch vụ và các chương trình thông qua tương tác với hơn 100 trang web.

Mô hình ACSI có 04 thành phần: Các quy trình, thủ tục (Process), thông tin được cung cấp (Information), dịch vụ khách hàng (Customer service) và Tính hữu dụng của



trang Web (Website) có tác động đến chất lượng cảm nhận của công dân (khách hàng) so sánh với sự kỳ vọng của khách hàng tạo nên sự hài lòng hoặc không hài lòng khi giao dịch với Chính phủ điện tử .



**Hình 2. 8.Mô hình chỉ số hài lòng Mỹ (ACSI)**

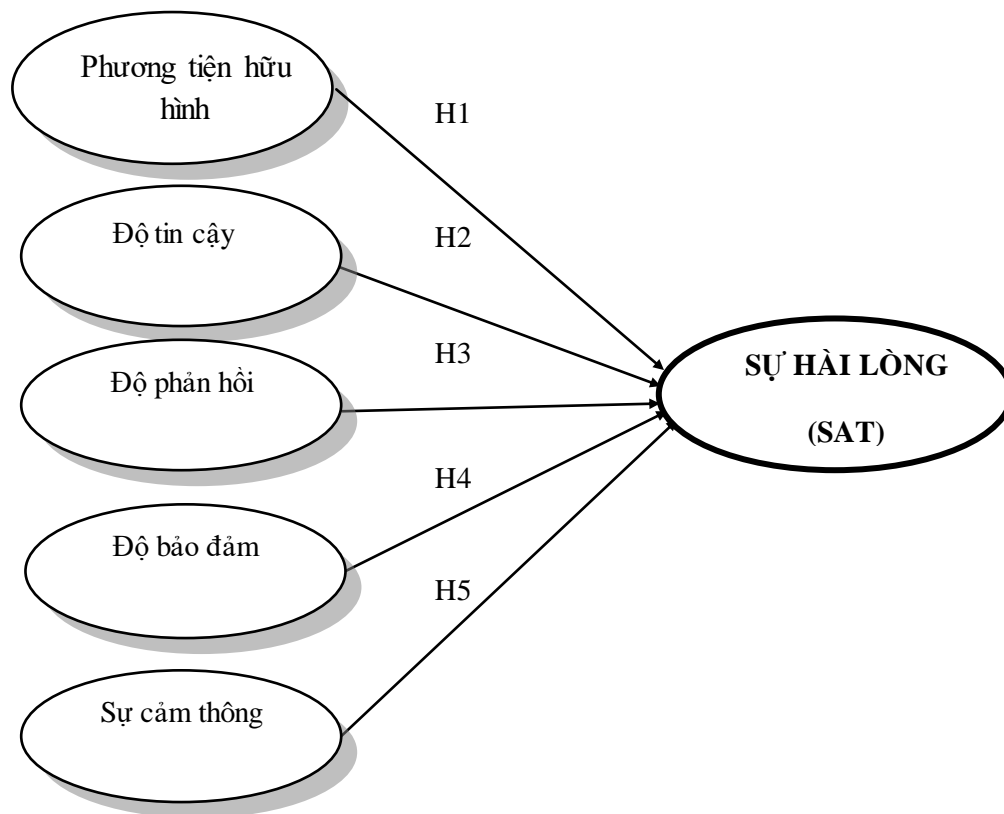
Ngoài ra các nghiên cứu khác, theo tác giả Ching-Wen Chen (2010) thực hiện nghiên cứu về tác động của yếu tố chất lượng về sự hài lòng của người nộp thuế từ hệ thống thuế trực tuyến: Nghiên cứu thực nghiệm ở Đài Loan. Tác giả bàn về sự hài lòng của người nộp thuế với một hệ thống trực tuyến để nộp tờ khai thuế thu nhập cá nhân. Chất lượng hệ thống nộp thuế trực tuyến bao gồm các thông tin, hệ thống và chất lượng dịch vụ, là tiền đề của sự hài lòng của người dùng với bất kỳ hệ thống nào. Để đo chất lượng hệ thống nộp thuế trực tuyến, một mô hình đo lường điều kiện được thử nghiệm bằng cách sử dụng các phân tích nhân tố xác nhận bậc cao. Phân tích nhân tố phân cấp hỗ trợ mô hình đo lường chất lượng trong bối cảnh nghiên cứu. Phân tích đường dẫn sử dụng phương trình mô hình cấu trúc xác nhận rằng các tiền đề về chất lượng đã ảnh hưởng mạnh đến sự hài lòng của người nộp thuế với hệ thống nộp thuế trực tuyến. Hơn nữa, các yếu tố về thông tin và chất lượng hệ thống quan trọng hơn

chất lượng dịch vụ để đo sự hài lòng của người nộp thuế, cho thấy tầm quan trọng của người nộp thuế đối với đầu ra của hệ thống và khả năng xử lý.

Theo tác giả Gaurav Gupta và cộng sự (2015) với nghiên cứu chấp nhận hệ thống thuế điện tử trong nền kinh tế đang nổi lên. Các tác giả đưa ra 4 yếu tố tác động: nhận thức dễ sử dụng, nhận thức hữu ích và sự hài lòng của người dùng đối với hành vi vi phạm hành vi của người nộp thuế để áp dụng các dịch vụ khai thuế điện tử trong nền kinh tế đang nổi lên. Luận văn xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố về dịch vụ thuế điện tử tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Để từ đó đưa ra các giải pháp nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp đến dịch vụ kê khai thuế qua mạng.

#### **2.4.2. Một số nghiên cứu trong nước**

Văn Thúy Hằng (2011) ‘Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ công - nghiên cứu tình huống kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận Phú Nhuận’ cho thấy sự hài lòng của người nộp thuế đối với dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận Phú Nhuận ảnh hưởng bởi 5 nhân tố là: (1) Phương tiện hữu hình, (2) Độ tin cậy, (3) Sự đồng cảm, (4) Sự đảm bảo, (5) Sự đáp ứng. Tác giả sử dụng thang đo SERVQUAL của Parasuraman để làm nền tảng về mô hình cho nghiên cứu của mình và cũng có sự hiệu chỉnh các biến để cho phù hợp với lĩnh vực dịch vụ công trực tuyến mà cụ thể là dịch vụ kê khai thuế qua mạng. Khảo sát trên 280 người nộp thuế thông qua bảng câu hỏi khảo sát, sau khi kiểm định thang đo, phân tích nhân tố (EFA), phân tích tương quan và hồi quy của tác giả thì chỉ có 4 nhân tố thực sự có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế: (1) Phương tiện hữu hình, (2) Độ tin cậy, (4) Sự đảm bảo, (5) Sự đáp ứng. Trong đó biến Sự đảm bảo có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của người nộp thuế. Đề tài được thực hiện nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế Quận Phú Nhuận. Đồng thời xác định mức độ tác động của các thành phần dịch vụ khai thuế qua mạng ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp. Để từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khai thuế qua mạng trong thời gian tới.



**Hình 2. 9. Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của người nộp thuế về dịch vụ kê khai thuế qua mạng**

(Nguồn : Văn Thúy Hằng, 2011)

Huỳnh Trọng Tín (2015) “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế khi giao dịch điện tử với cơ quan thuế tại Cơ quan thuế Thành phố Hồ Chí Minh” cho thấy sự hài lòng của người nộp thuế khi giao dịch điện tử với cơ quan thuế tại Cơ quan thuế Thành Phố Hồ Chí Minh ảnh hưởng bởi 7 nhân tố là (1) Sử dụng dễ dàng, (2) Giao diện website, (3) Dịch vụ đảm bảo, tin cậy, (4) Tính hiệu quả, (5) Độ an toàn và bảo mật, (6) Mức độ sẵn sàng của cơ quan thuế, (7) Mức độ tin tưởng của người giao dịch. Tác giả sử dụng thang đo SERVQUAL của Parasuraman để làm nền tảng về mô hình cho nghiên cứu của mình và cũng có sự hiệu chỉnh các biến để cho phù hợp với lĩnh vực dịch vụ công trực tuyến mà cụ thể là dịch vụ giao dịch điện tử. Khảo sát trên 210 người nộp thuế thông qua bảng câu hỏi khảo sát, sau khi kiểm định thang đo, phân tích nhân tố (EFA), phân tích tương quan và hồi quy của tác giả thì chỉ có 5 nhân tố: Sử dụng dễ dàng, Dịch vụ đảm, tin cậy, Tính hiệu quả, Mức độ sẵn sàng của cơ quan thuế và Giao diện website đều có ảnh hưởng đến Sự hài lòng của người nộp thuế

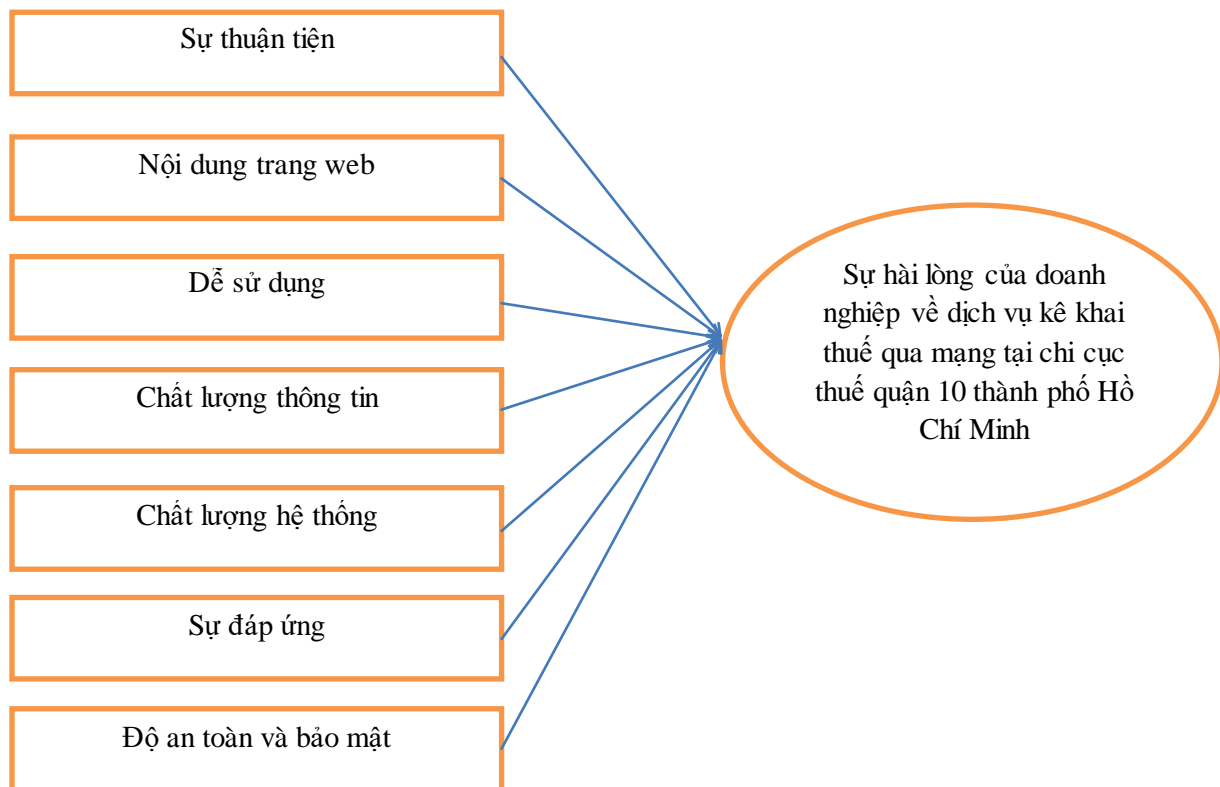
điện tử với các mức độ khác nhau. Trong đó, thành phần Dịch vụ đảm bảo, tin cậy và Mức độ sẵn sàng của cơ quan thuế là 2 thành phần tác động đến Sự hài lòng của người nộp thuế nhiều nhất. Dựa vào kết quả nghiên cứu để đề xuất và kiến nghị giúp Cục thuế thành phố Hồ Chí Minh có những đánh giá khách quan sự hài lòng của người nộp thuế về dịch vụ điện tử do cơ quan này cung cấp. Đồng thời có những điều chỉnh hợp lý nhằm thu hút nhiều hơn nữa người nộp thuế sử dụng dịch vụ thuế điện tử mà Cục thuế TP. Hồ Chí Minh sẽ cung cấp trong tương lai.

## **2.5. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ NGHỊ VÀ CÁC GIẢ THUYẾT**

### **2.5.1. Mô hình nghiên cứu đề nghị**

Dựa trên nghiên cứu gốc của Gaurav Gupta, và cộng sự (2015) gồm các biến: sự thuận tiện, nội dung Dịch vụ Web. Nghiên cứu của Huỳnh Trọng Tín (2015) gồm các biến: dễ sử dụng, sự đáp ứng và độ an toàn và bảo mật. Đồng thời tác giả dựa trên nghiên cứu của Ching-Wen Chen (2010) gồm các biến: chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống.

Kế thừa từ kết quả nghiên cứu của các tác giả ở trên. Đưa ra mô hình nghiên cứu gồm 7 yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế Quận 10 thành phố Hồ Chí Minh bao gồm : sự thuận tiện, Nội dung dịch vụ Web, dễ sử dụng, chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống, sự đáp ứng và Độ an toàn và bảo mật.



**Hình 2. 10. Mô hình nghiên cứu đề nghị của tác giả**

(Nguồn: Tác giả nghiên cứu và tổng hợp)

**Mô hình nghiên cứu đề xuất:**

Sự hài lòng =  $\alpha_1$ \* Sự thuận tiện +  $\alpha_2$ \*Nội dung trang web +  $\alpha_3$ \*Dễ sử dụng +  $\alpha_4$ \* Chất lượng thông tin +  $\alpha_5$ \*Chất lượng hệ thống +  $\alpha_7$ \*Sự đáp ứng +  $\alpha_8$ \*Độ an toàn và bảo mật.

**2.5.2. Các giả thuyết nghiên cứu đề nghị:**

**Giả thuyết H1:** Sự thuận tiện khi kê khai thuế qua mạng sẽ tỷ lệ thuận với sự hài lòng của người nộp thuế khi sử dụng dịch vụ khai thuế qua mạng. Khi sự thuận tiện được tổ chức, cá nhân nộp thuế đánh giá tăng thì mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân nộp thuế sẽ tăng và ngược lại.

**Giả thuyết H2:** Nội dung Dịch vụ Web khi kê khai thuế qua mạng tỷ lệ thuận với sự hài lòng của người nộp thuế khi sử dụng dịch vụ khai thuế qua mạng. Khi Nội dung Dịch vụ Web được tổ chức, cá nhân nộp thuế đánh giá tăng thì mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân nộp thuế sẽ tăng và ngược lại.

**Giả thuyết H3:** Dễ sử dụng khi kê khai thuế qua mạng tỷ lệ thuận với sự hài lòng của người nộp thuế khi sử dụng dịch vụ khai thuế qua mạng. Khi tổ chức, cá nhân nộp thuế dễ sử dụng khi kê khai thuế qua mạng được đánh giá tăng thì mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân nộp thuế sẽ tăng và ngược lại.

**Giả thuyết H4:** Chất lượng thông tin khi kê khai thuế qua mạng tỷ lệ thuận với sự hài lòng của người nộp thuế khi sử dụng dịch vụ khai thuế qua mạng. Khi chất lượng thông tin được tổ chức, cá nhân nộp thuế đánh giá tăng thì mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân nộp thuế sẽ tăng và ngược lại.

**Giả thuyết H5:** Chất lượng hệ thống khi kê khai thuế qua mạng tỷ lệ thuận với sự hài lòng của người nộp thuế khi sử dụng dịch vụ khai thuế qua mạng. Khi chất lượng hệ thống được tổ chức, cá nhân nộp thuế đánh giá tăng thì mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân nộp thuế sẽ tăng và ngược lại.

**Giả thuyết H6:** Sự đáp ứng khi kê khai thuế qua mạng tỷ lệ thuận với sự hài lòng của người nộp thuế khi sử dụng dịch vụ khai thuế qua mạng. Khi sự đáp ứng được tổ chức, cá nhân nộp thuế đánh giá tăng thì mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân nộp thuế sẽ tăng và ngược lại.

**Giả thuyết H7:** Độ an toàn và bảo mật khi kê khai thuế qua mạng tỷ lệ thuận với sự hài lòng của người nộp thuế khi sử dụng dịch vụ khai thuế qua mạng. Khi mức độ an toàn được tổ chức, cá nhân nộp thuế đánh giá tăng thì mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân nộp thuế sẽ tăng và ngược lại.

**Giả thuyết H8<sub>1</sub>:** Có sự khác biệt về Sự hài lòng của người nộp thuế khi sử dụng dịch vụ khai thuế qua mạng và cách thức khai thuế.

**Giả thuyết H8<sub>2</sub>:** Có sự khác biệt về Sự hài lòng của người nộp thuế khi sử dụng dịch vụ khai thuế qua mạng và quy mô doanh nghiệp.

## **TÓM TẮT CHƯƠNG 2**

Trong chương 2, tác giả trình bày cơ sở lý luận cơ bản liên quan đến dịch vụ điện tử và chất lượng dịch vụ điện tử, qua đó cung cấp kiến thức khái quát về dịch vụ thuế điện tử tại Việt Nam. Thông qua nghiên cứu và kế thừa các mô hình trước cụ thể là như: là mô hình EGOVSAT của Abhichandani et al. (2006), mô hình E-SQ và E-ResS-Qual của Parasuraman et al. (2005), mô hình chỉ số hài lòng Chính phủ Mỹ

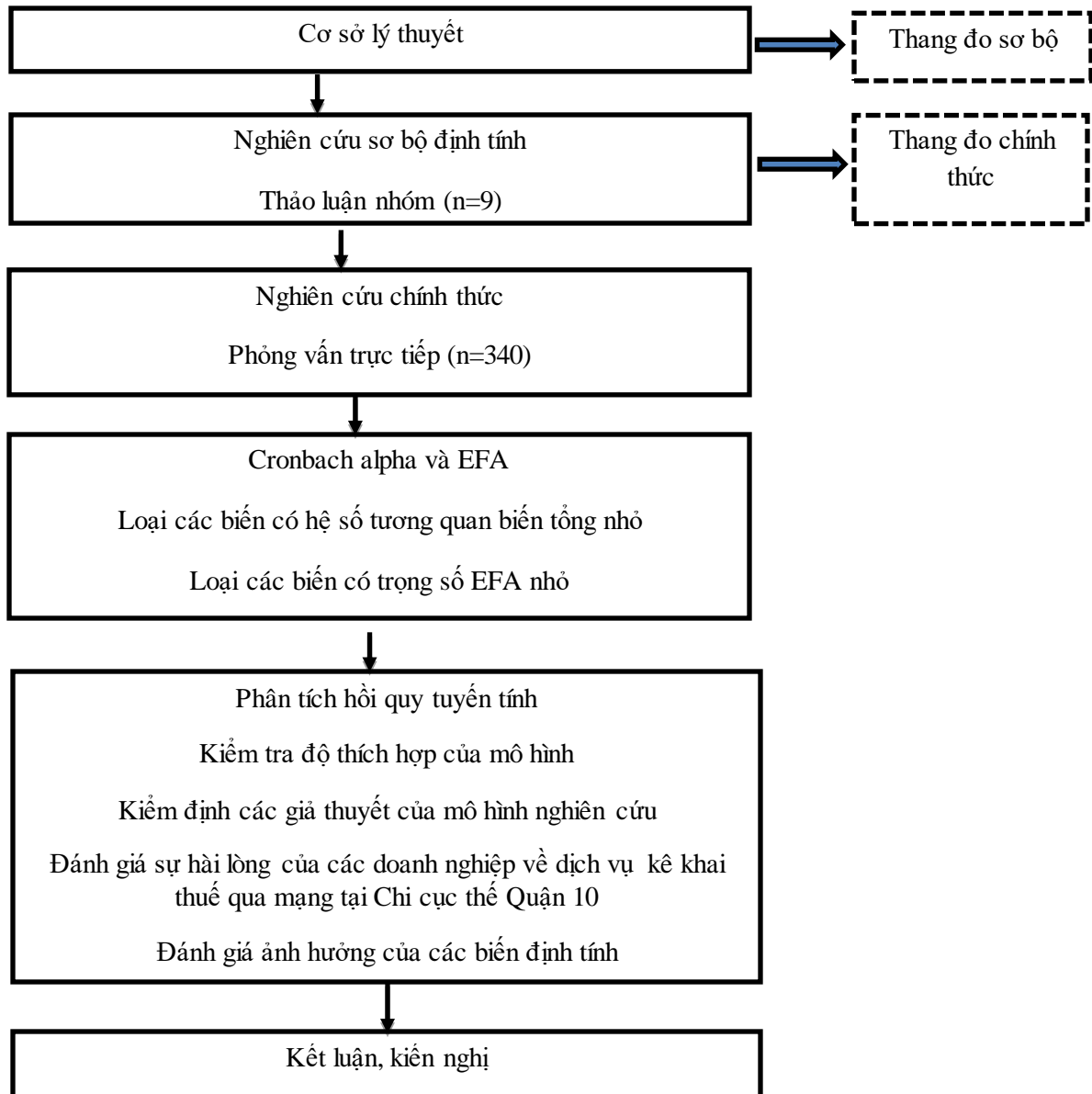
(ACSI),... tác giả cũng đã xây dựng cho mình mô hình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ thuế điện tử cũng như sự hài lòng của doanh nghiệp theo các mô hình đã giới thiệu và có hiệu chỉnh các biến quan sát cho phù hợp với dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Việt Nam. Đây cũng là cơ sở để tác giả tiến hành đo lường Sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ kê khai thuế qua mạng trong các chương tiếp theo.

## CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

### 3.1. QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu sẽ thực hiện theo qui trình và được tiến hành theo 2 giai đoạn là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Quy trình nghiên cứu theo Hình 3.1

Quy trình nghiên cứu này được thực hiện qua các bước sau:



**Hình 3. 1. Quy trình thực hiện nghiên cứu đề xuất của tác giả.**

Nhìn vào quy trình trên thì ta thấy cơ bản có những bước chính như sau:



**Bước 1:** Xây dựng thang đo sơ bộ từ cơ sở lý thuyết, các nghiên cứu trước đây về những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng.

**Bước 2:** Nghiên cứu sơ bộ, vì sự khác nhau về quy mô, mức độ phát triển kinh tế nên có thể các thang đo đã được thiết lập chưa phù hợp để thực hiện khảo sát các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế Quận 10 thành phố Hồ Chí Minh cho nên thang đo được điều chỉnh và bổ sung thông qua thảo luận nhóm 9 người.

**Bước 3:** Thực hiện nghiên cứu chính thức với bảng khảo sát với kích thước mẫu dự kiến  $n = 340$  quan sát.

**Bước 4:** Điều chỉnh thang đo này được thông qua 2 kỹ thuật chính: sử dụng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA nhờ phần mềm xử lý số liệu thống kê SPSS 20. Hệ số Cronbach Alpha được sử dụng trước để loại các biến không phù hợp. Các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0.3 sẽ bị loại và tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có hệ số tin cậy Cronbach Alpha từ 0.6 trở lên. Tiếp theo, phương pháp EFA được sử dụng. Tuy nhiên trước khi tiến hành phương pháp EFA thì điều kiện cần là phải kiểm định Barlet. Nếu giả thuyết  $H_0$  bị bác bỏ thì áp dụng phương pháp EFA là phù hợp. Và trị số KMO lớn ( giữa 0.5 và 1) là điều kiện đủ để thực hiện phương pháp EFA. Các biến có trọng số nhỏ hơn 0.4 trong EFA sẽ tiếp tục bị loại. Phương pháp trích hệ số được sử dụng trong EFA là phương pháp principal components với phép quay Varimax và điểm dừng khi trích các nhân tố có eigenvalue  $\geq 1$ . Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50%.

**Bước 5:** Phân tích hồi quy tuyến tính được dùng để xác định nhân tố nào ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc, độ mạnh yếu của nhân tố đó đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng, kiểm định các giả thuyết nghiên cứu, đánh giá sự thỏa mãn công việc của nhân viên và ảnh hưởng của biến định tính lên sự thỏa mãn công việc.

**Bước 6:** Viết báo cáo các kết quả khảo sát được. Kết luận và kiến nghị một số giải pháp nhằm làm tăng mức độ hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng.

### 3.2. XÂY DỰNG THANG ĐO

Dựa trên nghiên cứu gốc của Gaurav Gupta, và cộng sự (2015) gồm các biến: sự thuận tiện, nội dung Dịch vụ Web. Nghiên cứu của Bojuwon Mustapha và cộng sự (2015) gồm các biến: dễ sử dụng và sự đáp ứng. Parasuraman và cộng sự (2005) gồm biến độ an toàn và bảo mật. Đồng thời tác giả dựa trên nghiên cứu của Ching-Wen Chen (2010) gồm các biến: chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống, độ an toàn và bảo mật.

Thang đo sự thỏa mãn công việc này được xây dựng dựa trên thang đo nổi tiếng JDI với 5 thành phần khía cạnh để đo lường mức độ hài lòng của doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế Quận 10 thành phố Hồ Chí Minh bao gồm 7 yếu tố : sự thuận tiện, Nội dung dịch vụ Web, dễ sử dụng, chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống, sự đáp ứng và Độ an toàn và bảo mật.

Thang đo Likert 5 điểm được dùng để sắp xếp từ nhỏ đến lớn và số càng lớn và số càng lớn là càng đồng ý với phát biểu tương ứng sau:

1	2	3	4	5
Rất không hài lòng	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	Rất hài lòng

Thang đo sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng gồm các biến:

- Thang đo sự thuận tiện gồm 3 biến quan sát (STT1, STT2, STT3).
- Thang đo Nội dung dịch vụ website gồm 5 biến quan sát ( NDW1, NDW2, NDW3, NDW4, NDW5).
- Thang đo Dễ sử dụng gồm 4 biến quan sát ( DSD1, DSD2, DSD3, DSD4).
- Thang đo Chất lượng thông tin gồm 4 biến quan sát ( CLTT1, CLTT2, CLTT3, CLTT4).
- Thang đo Chất lượng hệ thống gồm 3 biến quan sát (CLHT1, CLHT2, CLHT3, CLHT4).
- Thang đo Sự đáp ứng gồm 4 biến quan sát (SDU1, SDU2, SDU3, SDU4).

- Thang đo Độ an toàn và bảo mật gồm 4 biến quan sát ( DBM1, DBM2, DBM3, DBM4).

- Thang đo sự hài lòng gồm 3 biến quan sát (HL1, HL2, HL3).

**Bảng 3. 1. Diễn đạt và mã hóa thang đo**

STT	Thang đo các nhân tố	Mã biến	Nghiên cứu
<b>Sự thuận tiện</b>			
1	Việc khai thuế điện tử qua Internet giúp tôi khai thuế dễ dàng hơn.	STT1	Gaurav Gupta và cộng sự (2015), Huỳnh Trọng Tấn (2015)
2	Khai thuế qua mạng rất tiện lợi.	STT2	
3	Kê khai thuế qua mạng giảm bớt nhiều thời gian hơn việc nộp tờ khai thuế bằng giấy	STT3	
<b>Nội dung Dịch vụ Web</b>			
4	Tôi có thể sử dụng dễ dàng các chức năng (điều hướng) trên trang web.	NDW1	Gaurav Gupta và cộng sự (2015), Huỳnh Trọng Tấn (2015)
5	Thông tin về các dịch vụ cho nhu cầu khai thuế của tôi là đủ để đưa ra quyết định khai thuế qua mạng.	NDW2	
6	Thông tin về dịch vụ trên trang web khai thuế được cung cấp đầy đủ.	NDW3	
7	Trang web khai thuế có một số hình ảnh hợp lý.	NDW4	
8	Nội dung của trang web khai thuế rất hữu ích cho việc khai thuế qua mạng.	NDW5	
<b>Dễ sử dụng</b>			
9	Tôi thấy hệ thống khai thuế qua mạng dễ sử dụng	DSD1	Gaurav Gupta và cộng sự (2015); Huỳnh Trọng Tấn (2015)
10	Tôi thấy dễ dàng xác định thông tin của mình mà tôi cần trong hệ thống	DSD2	

	khai thuế qua mạng.		
11	Hệ thống khai thuế qua mạng rất linh hoạt để tương tác	DSD3	
12	Học cách sử dụng hệ thống khai thuế qua mạng rất dễ dàng	DSD4	
Chất lượng thông tin			
13	Hệ thống khai thuế qua mạng cung cấp thông tin liên quan mà tôi cần để kê khai thuế của tôi.	CLTT1	Ching Wen Chen (2010).
14	Tôi thường nhận được đầy đủ thông tin để nộp tờ khai thuế	CLTT2	
15	Hệ thống khai thuế qua mạng luôn được nâng cấp	CLTT3	
16	Kết quả khi kết xuất của hệ thống khai thuế qua mạng được trình bày dưới dạng hữu ích	CLTT4	
Chất lượng hệ thống			
17	Tôi có thể truy cập thông tin khai nộp thuế từ hệ thống theo thời gian	CLHT1	Ching Wen Chen (2010).
18	Hệ thống kê khai thuế qua mạng có những thay đổi màn hình khi sai thao tác	CLHT2	
19	Đường truyền kê khai thuế qua mạng của ngành thuế luôn được kết nối	CLHT3	
20	Tôi thỏa mãn với mức thu nhập hiện tại của tôi.	CLHT4	
Sự đáp ứng			
21	Hệ thống xác nhận tự động cung cấp dịch vụ cho người nộp thuế nhanh chóng	SDU1	Văn Thúy Hằng (2011), Huỳnh Trọng Tấn

22	Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hệ thống thuế điện tử là đáng tin cậy	SDU2	(2015)
23	Phản hồi hệ thống thuế điện tử phù hợp với yêu cầu của người nộp thuế	SDU3	
24	Hệ thống thuế điện tử có điều chỉnh để đáp ứng các khiếu nại của người nộp thuế	SDU4	
<b>Độ an toàn và bảo mật</b>			
25	Dữ liệu thông tin trên tờ khai thuế điện tử được mã hóa	DBM1	Văn Thúy Hằng (2011); Huỳnh Trọng Tín (2015).
26	Website kê khai thuế qua mạng được kiểm soát an ninh thường xuyên	DBM2	
27	Tôi cảm thấy thật an toàn khi thực hiện việc kê khai thuế qua mạng	DBM3	
28	Tôi cảm thấy an toàn khi đăng nhập kê khai thuế bằng chữ ký số	DBM4	
<b>Sự hài lòng</b>			
29	Tôi hài lòng với việc kê khai thuế qua mạng	HL1	
30	Kê khai thuế qua mạng là một trải nghiệm thú vị	HL2	
31	Tôi sẽ nói tốt về dịch vụ kê khai thuế qua mạng	HL3	

### 3.3. NGHIÊN CỨU SƠ BỘ

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

#### Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu sơ bộ: nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua phương pháp nghiên cứu định tính bằng cách phỏng vấn câu hỏi mở với 9 doanh nghiệp đang kê khai thuế tại Chi cục thuế Quận 10 thành phố Hồ Chí Minh trong đó gồm có các

chuyên viên kê khai thuế, các vị trưởng phó phòng kế toán tại các doanh nghiệp. Sau đó dựa trên kết quả thu được từ các chuyên gia tác giả đã thống kê và điều chỉnh và hoàn thiện thang đo cho mô hình nghiên cứu của mình. Nội dung nghiên cứu sơ bộ là để lựa chọn mô hình phù hợp với việc đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ kê khai thuế qua mạng thông qua website: <http://kekhaithue.gdt.gov.vn>. Kết quả của nghiên cứu sơ bộ định tính này là xây dựng được bảng câu hỏi phỏng vấn sơ bộ. Bảng câu hỏi này chắc chắn chưa phù hợp để khảo sát định lượng nên cần phải tiến hành nghiên cứu thí điểm để kiểm tra cách thể hiện và ngôn từ trình bày trong bảng câu hỏi sơ bộ này. Kết quả của nghiên cứu định tính giúp tác giả điều chỉnh và bổ sung thang đo sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng. (phụ lục 1).

### **Nghiên cứu định lượng**

Nghiên cứu chính thức: nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng tiến hành ngay khi bảng câu hỏi được chỉnh sửa từ kết quả nghiên cứu sơ bộ (bảng nghiên cứu chính thức). Toàn bộ dữ liệu hồi đáp sẽ được xử lý với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS. Nghiên cứu chính thức được thực hiện từ tháng 5 cho đến tháng 7 năm 2018.

Tác giả tiến hành nhằm kiểm định lại các thang đo trong mô hình nghiên cứu. Đây là bước phân tích chi tiết các dữ liệu thu thập được thông qua phiếu điều tra gửi cho khách hàng để xác định tính lô gíc, tương quan của các nhân tố với nhau và từ đó đưa ra kết quả cụ thể về đề tài nghiên cứu.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng phương pháp phương pháp khảo sát 70 doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng trên địa bàn Quận 10. Kết quả tác giả thu được 60 bảng khảo sát hợp lệ do đó tác giả sẽ tiến hành tổng hợp thống kê dựa trên những thông tin thu được từ cuộc khảo sát. Số liệu được xử lý, kiểm tra độ tin cậy từng thành phần thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha, phân tích yếu tố khám phá (EFA). Kết quả bảng 3.5 sau.

**Bảng 3. 2.Kết quả nghiên cứu sơ bộ**

<b>Biến quan sát</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>Phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Cronbach's Alpha nếu loại biến</b>
<b>Thang đo “Sự thuận tiện”: Cronbach’s Alpha = 0,88</b>				
STT1	6,02	2,42	0,75	0,87
STT2	5,80	2,67	0,79	0,83
STT3	5,55	2,39	0,79	0,81
<b>Thang đo “Nội dung dịch vụ website”: Cronbach’s Alpha = 0,86</b>				
NDW1	12,82	10,19	0,74	0,82
NDW2	13,05	9,85	0,69	0,83
NDW3	12,95	10,12	0,73	0,82
NDW4	12,82	11,68	0,64	0,84
NDW5	12,90	10,43	0,61	0,85
<b>Thang đo “Dễ sử dụng”: Cronbach’s Alpha = 0,73</b>				
DSD1	8,87	2,89	0,42	0,72
DSD2	9,20	2,47	0,61	0,61
DSD3	9,15	3,11	0,42	0,72
DSD4	9,33	2,46	0,63	0,69
<b>Thang đo “Chất lượng thông tin”: Cronbach’s Alpha = 0,82</b>				
CLTT1	10,93	3,56	0,55	0,81
CLTT2	10,75	3,14	0,68	0,75
CLTT3	10,60	3,33	0,66	0,76
CLTT4	10,57	3,33	0,67	0,76
<b>Thang đo “Chất lượng hệ thống”: Cronbach’s Alpha = 0,86</b>				
CLHT1	6,62	2,11	0,79	0,77
CLHT2	6,62	2,07	0,74	0,81
CLHT3	6,80	2,37	0,70	0,84
<b>Thang đo “Sự đáp ứng”: Cronbach’s Alpha = 0,77</b>				

SDU1	10,77	2,96	0,61	0,68
SDU2	10,75	3,51	0,39	0,76
SDU3	10,67	3,45	0,60	0,70
SDU4	10,77	2,62	0,69	0,64
<b>Thang đo “Độ an toàn và bảo mật”: Cronbach’s Alpha = 0,81</b>				
DBM1	10,00	5,19	0,76	0,71
DBM2	10,35	4,91	0,64	0,77
DBM3	10,02	5,71	0,57	0,79
DBM4	9,93	6,33	0,60	0,79
<b>Thang đo “Sự hài lòng”: Cronbach’s Alpha = 0,89</b>				
HL1	6,55	2,22	0,78	0,87
HL2	6,55	2,05	0,81	0,85
HL3	6,63	2,41	0,82	0,85

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Kết quả cho thấy các hệ số Cronbach’s Alpha của các thang đo đều  $> 0,6$ , các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn  $0,3$ . Như vậy thang đo đáng tin cậy, tác giả tiến hành nghiên cứu chính thức.

### 3.4. NGHIÊN CỨU CHÍNH THỨC

Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định lượng nhằm kiểm định lại các thang đo trong mô hình nghiên cứu thông qua bảng câu hỏi khảo sát.

#### 3.4.1. Phương pháp chọn mẫu.

Kích thước mẫu bao nhiêu được gọi là lớn thì hiện nay chưa được xác định rõ ràng. Hơn nữa kích thước mẫu còn tùy thuộc vào phương pháp ước lượng sử dụng. Tuy nhiên, có nhà nghiên cứu cho rằng, nếu sử dụng phương pháp ước lượng thì kích thước mẫu tối thiểu phải từ 100 đến 150 (Hair và cộng sự, 1998). Có nhà nghiên cứu cho rằng kích thước mẫu tối thiểu phải là 200 (Hoelter, 1983) và cũng có nhà nghiên cứu cho rằng kích thước mẫu tối thiểu là năm mẫu cho một tham số cần ước lượng (Bollen, 1989).



Theo Nguyễn Đình Thọ (2014), để sử dụng EFA, chúng ta cần kích thước mẫu lớn. Vấn đề xác định kích thước mẫu phù hợp là vấn đề phức tạp. Thông thường dựa theo kinh nghiệm. Trong EFA, kích thước mẫu thường được xác định dựa vào kích thước tối thiểu và số lượng biến đo lường đưa vào phân tích. Hair và cộng sự (2006) cho rằng để sử dụng EFA, kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100 và tỷ lệ quan sát /biến đo lường là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu là 5 quan sát, tốt nhất là 10:1 trở lên. Theo công thức này, với 30 biến quan sát (27 biến thuộc các yếu tố biến độc lập và 3 biến thuộc yếu tố biến phụ thuộc) thì mẫu nghiên cứu của đề tài này cần phải có là:

$$n = 5 \times 30 = 150 \text{ mẫu}$$

Kích thước mẫu cũng là một vấn đề quan tâm khi sử dụng mô hình hồi quy bội tác động của nhiều biến độc lập định lượng vào một biến phụ thuộc định lượng. Chọn kích thước mẫu trong hồi quy bội phụ thuộc nhiều yếu tố, ví dụ: mức ý nghĩa, độ mạnh của phép kiểm định, số lượng biến độc lập,... (Tabachnick và Fidell, 2007; dẫn theo Nguyễn Đình Thọ, 2014). Một công thức kinh nghiệm thường dùng để tính kích thước mẫu cho hồi quy bội như sau:

$$n > 50 + 8p$$

Trong đó,  $n$  là kích thước mẫu tối thiểu cần thiết và  $p$  số lượng biến độc lập trong mô hình. Theo đó, số mẫu nghiên cứu cần phải có là:  $n = 50 + 8 \times 7 = 106$  mẫu.

Vậy, số mẫu tối thiểu cần thu thập để thực hiện nghiên cứu này phải là 155 mẫu. Tuy nhiên, để đảm bảo tính đại diện và dự phòng cho những người không trả lời hoặc trả lời không đầy đủ, tác giả lựa chọn quy mô mẫu là 340 người. Với kích thước mẫu này, số lượng 340 bảng câu hỏi được phát ra.

Đối tượng khảo sát là những doanh nghiệp đang kê khai thuế qua mạng trên địa bàn quận 10.

### **3.4.2. Thiết kế bảng câu hỏi phỏng vấn chính thức**

Dựa trên kết quả nghiên cứu của Gaurav Gupta và cộng sự (2015), Ching Wen Chen (2010), Bojuwon Mustapha và cộng sự (2015), Parasuraman và cộng sự (2005) tác giả thiết kế bảng câu hỏi và tiến hành khảo sát 70 danh nghiệp đang thực hiện kê khai thuế qua mạng trên địa bàn quận 10.

### 3.4.3. Phương pháp xử lý số liệu

Sau khi thu thập, toàn bộ các bảng phỏng vấn được xem xét và loại đi những bảng không đạt yêu cầu. Sau đó, dữ liệu sẽ được mã hóa, nhập liệu và xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS theo 3 bước sau:

#### **Bước 1: Kiểm định độ tin cậy của các thang đo thông qua Cronbach Alpha.**

Các thang đo được kiểm định độ tin cậy bằng công cụ Cronbach's Alpha. Công cụ này cũng giúp loại đi những biến quan sát, những thang đo không đạt. Hệ số Cronbach's Alpha là một phép kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau. Hệ số Cronbach's Alpha thường được dùng để đánh giá sơ bộ thang đo, một thang đo có độ tin cậy khi nó biến thiên trong khoảng  $[0,6-0,95]$ . Theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu với SPSS, tập 2, tr. 24* cho rằng: “Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng khi Cronbach's Alpha từ 0.8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0.7 đến gần 0.8 là sử dụng được. Cũng có nhà nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach Alpha từ 0.6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995)”.

Khi hệ số  $\alpha$  quá lớn ( $\alpha > 0,95$ ) cho thấy có nhiều biến trong thang đo không có gì khác biệt nhau (nghĩa là chúng cùng đo lường một nội dung nào đó của khái niệm nghiên cứu). Hiện tượng này được gọi là hiện tượng trùng lặp trong đo lường.

Ngoài ra, khi kiểm tra từng biến đo lường ta sử dụng thêm hệ số tương quan biến – tổng (Corrected item-total correlation), một biến đo lường có hệ số tương quan biến – tổng (hiệu chỉnh) lớn hơn hoặc bằng 0.3 thì biến đó đạt yêu cầu (Nunnally & Bunstein, 1994; trích từ Nguyễn Đình Thọ, 2014, tr. 365).

Tóm lại, trong phân tích Cronbach's Alpha, hệ số tin cậy  $0,6 \leq \text{Cronbach's Alpha} \leq 0,95$  và tương quan biến – tổng  $> 0,3$  là phù hợp. Những thang đo có hệ số Cronbach's Alpha nhỏ ( $\alpha < 0,6$ ) hoặc quá lớn ( $\alpha > 0,95$ ) và những biến quan sát có hệ số tương quan biến – tổng hiệu chỉnh nhỏ ( $< 0,3$ ) sẽ bị loại ra khỏi mô hình.

#### **Bước 2: Phân tích nhân tố khám phá EFA**

Cronbach's alpha chỉ dùng để đánh giá độ tin cậy thang đo, vấn đề tiếp theo là thang đo phải được đánh giá giá trị của nó. Hai giá trị quan trọng của thang đo là giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Phương pháp EFA giúp chúng ta đánh giá hai giá trị này.

Sau khi loại các biến có độ tin cậy thấp, các biến còn lại sẽ tiếp tục được sử dụng để tiến hành phân tích nhân tố. Phương pháp EFA dùng để rút gọn một tập  $k$  biến quan sát thành một tập  $F$  ( $F < k$ ) các nhân tố có ý nghĩa hơn. Cơ sở của việc rút gọn này là dựa vào mối quan hệ tuyến tính của các nhân tố với các biến nguyên thủy (biến quan sát).

Chỉ tiêu được dùng để xem xét sự thích hợp của phương pháp phân tích nhân tố là kết quả phân tích KMO, là chỉ số dùng để so sánh độ lớn của hệ số tương quan giữa 2 biến  $X_i$  và  $X_j$  với độ lớn của hệ số tương quan riêng phần của chúng (Norusis, 1994). Để sử dụng EFA, KMO phải lớn hơn 0.5, KMO càng lớn càng tốt (Nguyễn Đình Thọ, 2014, tr. 414). Phương pháp trích hệ số sử dụng là Principal component với phép quay Varimax và điểm dừng khi trích các yếu tố có Eigenvalue  $> 1$  (Nguyễn Đình Thọ, 2014, tr. 410). Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích  $> 50\%$ . Các biến nào có hệ số tải nhân tố Factor loading nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại (Hair & cộng sự, 2006) vì biến này thật sự không đo lường khái niệm chúng ta cần đo lường (Nguyễn Đình Thọ, 2014, tr. 419). Đồng thời sự khác biệt hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố  $\geq 0.3$  để tạo giá trị khác biệt giữa các nhân tố (Jabnoun và Altamimi, 2003). Các kết quả này sẽ được sử dụng để hiệu chỉnh mô hình và các giả thuyết nghiên cứu.

### **Bước 3: Phân tích tương quan**

Các thang đo được đánh giá đạt yêu cầu đưa vào phân tích tương quan Pearson (vì các biến được đo bằng thang đo khoảng) và sau đó là phân tích hồi quy để kiểm định các giả thuyết. Phân tích tương quan được thực hiện giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập nhằm khẳng định có mối quan hệ tuyến tính giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập, khi đó việc sử dụng phân tích hồi quy tuyến tính là phù hợp. Phân tích tương quan còn giúp cho việc phát hiện những mối tương quan chặt chẽ giữa các biến độc lập, vì những tương quan như vậy sẽ gây ra hiện tượng đa cộng tuyến, ảnh hưởng lớn đến kết quả hồi quy. Theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), hệ số tương quan (ký hiệu  $r$ ) có giá trị tuyệt đối tiến gần đến 1 khi hai biến có mối tương

quan tuyến tính chặt chẽ (khi tất cả các điểm phân tán xếp thành một đường thẳng thì trị tuyệt đối của  $r = 1$ ).

Theo Nguyễn Đình Thọ (2014), trong mô hình hồi quy bội, chúng ta có nhiều biến độc lập, vì vậy với phân tích hồi quy bội, chúng ta có thêm giả định là các biến độc lập không có quan hệ nhau hoàn toàn, nghĩa là hệ số tương quan  $r$  của các cặp biến độc lập với nhau khác với 1, chứ không phải chúng không có tương quan với nhau. Trong thực tiễn nghiên cứu, các biến trong một mô hình thường có quan hệ với nhau nhưng chúng phải phân biệt nhau (đạt được giá trị phân biệt).

#### **Bước 4: Phân tích hồi quy tuyến tính**

Nghiên cứu được thực hiện theo phương pháp hồi quy OLS (Optimal Least Square): các biến độc lập đưa vào mô hình hồi quy và xem xét các kết quả thống kê có liên quan đến các biến được đưa vào trong mô hình.

Trong nghiên cứu này, tác giả sẽ phân tích hồi quy mô hình tác động của 07 biến độc lập: dễ sử dụng, độ an toàn bảo mật, chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin, nội dung trang web, sự đáp ứng, sự thuận tiện đến biến phụ thuộc “Sự hài lòng”.

Trình tự phân tích hồi quy bội trong nghiên cứu này được thực hiện như sau:

- Phương pháp đưa biến vào phân tích hồi quy là phương pháp đưa các biến vào mô hình một lượt (phương pháp Enter).

- Sử dụng hệ số  $R^2$  hiệu chỉnh để đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy.

Hệ số  $R^2$  đã được điều chỉnh cho biết mô hình hồi quy được xây dựng phù hợp đến mức nào.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_i X_i$$

Trong đó:

$Y$ : sự hài lòng

$X_i$ : các yếu tố tác động đến sự hài lòng.

$\beta_0$ : hằng số

$\beta_i$ : các hệ số hồi quy ( $i > 0$ )

- Kiểm định độ phù hợp của mô hình.

- Xác định các hệ số của phương trình hồi quy bội, đó là các hệ số hồi quy riêng

phần.

- Cuối cùng, đảm bảo độ tin cậy của mô hình hồi quy thông qua một loạt các dò tìm sự vi phạm các giả định cần thiết trong hồi quy tuyến tính: giả định liên hệ tuyến tính, giả định về phân phối chuẩn của phần dư, giả định về tính độc lập của sai số, đo lường đa cộng tuyến.

### **Bước 5: Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của các doanh nghiệp theo các biến định tính bằng T-test và ANOVA**

Để kiểm định sự khác biệt của sự hài lòng theo quy mô doanh nghiệp và cách nộp, tác giả sử dụng phương pháp kiểm định Independent Samples T-test và One-Way ANOVA. Independent Samples T-test được sử dụng để so sánh giá trị trung bình về một chỉ tiêu nghiên cứu giữa hai đối tượng. Phân tích phương sai ANOVA là sự mở rộng của kiểm định t vì phương pháp này giúp ta so sánh trị trung bình của 3 nhóm trở lên.

Ngoài ra, Levene test cũng được thực hiện trước đó nhằm kiểm định tính phân phối chuẩn của phương sai của các tổng thể con trước khi tiến hành kiểm định sự bằng nhau của giá trị trung bình.

Trong phân tích ANOVA, nếu kết quả phân tích cho thấy giá trị  $\text{Sig} < 0,05$  tức là có sự khác biệt về mức độ đánh giá yếu tố sự hài lòng, tác giả tiếp tục sử dụng phương pháp phân tích sâu ANOVA để tìm xem sự khác biệt cụ thể ở nhóm nào.

## **TÓM TẮT CHƯƠNG 3**

Dựa trên cơ sở lý thuyết và lựa chọn mô hình phù hợp, chương này tác giả tiến hành thiết kế nghiên cứu trong chương các gồm các nội dung chính: Quy trình nghiên cứu, thiết kế nghiên cứu, phương pháp chọn mẫu và xử lý số liệu, điều chỉnh thang đo các khái niệm nghiên cứu và mô hình các yếu tố tác động đến sự hài lòng của các doanh nghiệp. Phương pháp nghiên cứu được thực hiện qua hai bước: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu sơ bộ thực hiện thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm tập trung để tiến hành xây dựng thang đo và thiết lập bảng hỏi nghiên cứu.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua kỹ thuật gửi bảng câu hỏi trực tiếp với kích thước mẫu  $n = 340$ . Chương này cũng trình bày các nội dung liên quan đến quá trình nghiên cứu định lượng như: xây dựng bảng câu hỏi, giới thiệu kỹ thuật và yêu cầu cho các phép phân tích dữ liệu.

## CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Tiếp theo chương 3, ở chương này tác giả tiến hành nghiên cứu chính thức, thông qua hình thức kiểm định hệ số Cronbach's Alpha, sau đó tiến hành kiểm định EFA, hệ số tương quan, và chạy hồi quy sau đó tác giả tiến hành kiểm tra sự khác biệt thông qua kiểm định ANOVA và T- Test, kiểm định phần dư phương sai. Cuối cùng tác giả đưa ra thảo luận và so sánh với các nghiên cứu trước.

### 4.1. TÌNH HÌNH KHAI THUẾ ĐIỆN TỬ HIỆN NAY

Chi cục thuế Quận 10 là một trong những quận trung tâm của Thành Phố HCM có số thu năm 2017 gần 1.800 tỷ đồng đã góp phần rất lớn vào nguồn thu ngân sách nhà nước. Với nhiệm vụ thực hiện cải cách hệ thống thuế theo mục tiêu nâng cao chất lượng hoạt động, công khai hoá thủ tục, cải tiến quy trình nghiệp vụ quản lý thuế và cung cấp thông tin để tạo thuận lợi phục vụ cho người nộp thuế thực hiện chính sách, pháp luật về thuế và tổ chức tiếp nhận và triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ thông tin và phương pháp quản lý hiện đại vào các hoạt động của Chi cục Thuế, Chi cục thuế quận 10 luôn quan tâm, coi trọng công tác cải cách hành chính tại đơn vị, coi đây là biện pháp hữu hiệu, tác động mạnh mẽ đến công tác quản lý điều hành thực hiện nhiệm vụ chính trị được giao trong bối cảnh cơ quan thuế tập trung nâng cao chất lượng quản lý, tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho doanh nghiệp tuân thủ pháp luật thuế, tiết kiệm được thời gian, chi phí trong thực hiện nghĩa vụ thuế, đáp ứng yêu cầu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia theo chủ trương chung của Chính phủ và của Ủy ban nhân dân thành phố.

Kết quả kê khai thuế qua mạng của Chi cục thuế Quận 10 đã thực hiện qua các năm 2014 đến năm 2016 đạt lần lượt 93%, 96%, 97% và đến tháng 10/2017 đạt trên 98% trên tổng số doanh nghiệp đang hoạt động. Đạt được kết quả trên, Chi cục thuế quận 10 đã tổ chức tập huấn cho doanh nghiệp dưới nhiều hình thức như: tập huấn chính sách, trả lời bằng văn bản, điện thoại,...

#### **- Hoạt động khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10:**

Chi cục thuế Quận 10 thành phố Hồ Chí Minh đã xác định công tác kê khai và kế toán thuế là một nội dung quan trọng trong quản lý thuế, là nguồn dữ liệu đầu vào để xác định, theo dõi và phục vụ công tác quản lý thu ngân sách được chặt chẽ, đúng đối

tượng... Đơn vị đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) ở khâu trong công tác quản lý thuế, trong đó có kê khai thuế.

Chi cục Thuế Quận 10 thành phố Hồ Chí Minh đã giao các phòng, đội kê khai kế toán thuế thường xuyên rà soát mã số thuế để nắm bắt kịp thời đối tượng nộp thuế nhằm kiểm soát, theo dõi phục vụ cho công tác quản lý được chặt chẽ. Đồng thời, cơ quan thuế các cấp chú trọng việc rà soát thông tin người nộp thuế (NNT) trên ứng dụng điện tử, kịp thời đôn đốc NNT bổ sung thông tin thay đổi gửi cơ quan thuế để cập nhật thông tin phục vụ cho công tác quản lý thuế.

Chi cục Thuế quận 10 cũng đã có nhiều sáng kiến, cải tiến, được Cục Thuế TP.HCM công nhận như phân tích nhu cầu của NNT để có các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ NNT... Bằng việc tổ chức thực hiện đồng bộ các kênh trao đổi, cung cấp thông tin giữa cơ quan Thuế và NNT, sáng kiến này không chỉ đẩy nhanh việc cải cách hành chính thuế, thực hiện đúng các quy trình và nâng cao chất lượng quản lý thuế mà còn tạo sự công bằng và bình đẳng cho NNT.

Nỗ lực đẩy mạnh ứng dụng CNTT vào công tác quản lý thuế của Chi cục Thuế Quận 10 thành phố Hồ Chí Minh đã đạt kết quả khá quan trọng. Cụ thể, việc ứng dụng CNTT đã tiết kiệm thời gian, chi phí tuân thủ cho NNT và chi phí hành chính cho cơ quan thuế, nhờ đó đã giảm tình trạng những nhiễu gây phiền hà cho NNT, được cộng đồng DN ghi nhận.

Năm 2018 kê khai thuế qua mạng tại Chi cục Thuế Quận 10 thành phố Hồ Chí Minh phần đầu đạt tỉ lệ 100%.

Chi cục thuế quận 10 tiếp tục thanh tra, kiểm tra các giao dịch, hoạt động kinh doanh có dấu hiệu đáng ngờ. Việc này sẽ được làm mạnh tay với những đơn vị trong lĩnh vực thương mại điện tử, chuyển nhượng vốn, thương hiệu...

Sử dụng hóa đơn điện tử xác thực là một trong những phương pháp quản lý thuế hiệu quả cho cơ quan thuế. Đây cũng là cách làm mang lại rất nhiều lợi ích cho doanh nghiệp khi có thể giảm tối đa chi phí phát hành hóa đơn và tránh được nhiều rủi ro. Về phía cơ quan thuế, việc kiểm soát hóa đơn dễ dàng hơn và hạn chế vấn nạn gian lận thuế.

- Các doanh nghiệp khai thuế

Theo báo cáo của Tổng cục Thuế, 6 tháng đầu năm 2018, tỷ lệ hồ sơ khai thuế đã nộp đạt 95%. Số hồ sơ khai thuế đúng hạn cũng đạt 95%. Tỷ lệ người nộp thuế nộp hồ sơ khai thuế qua mạng đạt 99,96%. Theo số liệu của Tổng cục thống kê cho thấy, 6 tháng đầu năm 2018, cả nước có 64.119 DN thành lập mới, tăng 4,69% so với cùng kỳ năm 2017, nâng tổng số DN đang hoạt động lên 669.342 DN, tăng 33.467 DN, tương đương tăng 5,26% so với thời điểm 31/12/2017.

- Tác động giữa doanh nghiệp và cơ quan thuế.

Cơ quan thuế thường xuyên tổ chức hội nghị đối thoại trực tiếp với các doanh nghiệp, doanh nhân do chi cục quản lý. Nội dung đối thoại tập trung chủ yếu về các thủ tục hành chính thuế, những vướng mắc về chính sách thuế mới và công tác quản lý thuế. Đối tượng tham gia của doanh nghiệp là giám đốc, kế toán đại diện các doanh nghiệp đăng ký tham dự đã được nghe cơ quan thuế phổ biến những nội dung cơ bản chính sách thuế mới sửa đổi bổ sung như: thuế Giá trị gia tăng (GTGT), thuế Thu nhập doanh nghiệp (TNDN), thuế Thu nhập cá nhân (TNCN), các nội dung liên quan đến xử phạt vi phạm hành chính về thuế và xử lý vi phạm về hóa đơn cũng như lắng nghe phản ánh của doanh nghiệp về thủ tục hành chính thuế; phong cách phục vụ của cán bộ thuế... Qua đó góp phần giúp doanh nghiệp và cơ quan thuế xích lại gần nhau góp phần giúp cho doanh nghiệp thực hiện nghĩa vụ kê khai, nộp thuế, giảm thiểu chi phí và tiết kiệm thời gian cho doanh nghiệp.

Sáp nhập các chi cục thuế đã được nghiên cứu, xây dựng thành đề án, đảm bảo các chi cục thuế khu vực sau khi thành lập hoạt động tốt hơn, hiệu quả hơn, kết hợp sắp xếp lại nguồn nhân lực để thực hiện tinh giản biên chế, giảm chi phí hành thu của cơ quan thuế, đồng thời vẫn tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người nộp thuế trong việc thực hiện nghĩa vụ với NSNN.

Trong quá trình xây dựng đề án sáp nhập các chi cục thuế, Tổng cục Thuế đã tính đến 3 mối quan hệ giao dịch giữa cơ quan thuế và người nộp thuế; cơ quan thuế với các cơ quan hữu quan trên địa bàn và nội bộ cơ quan thuế.

Trong đó mối quan hệ giữa cơ quan thuế với người nộp thuế luôn được chú trọng theo tinh thần không làm tăng thủ tục hành chính, thời gian, chi phí đi lại... Để thực hiện được yêu cầu đó, trước mắt vẫn duy trì bộ phận tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính cho người nộp thuế tại trụ sở cũ.



Đồng thời, tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc khai, nộp thuế điện tử, cắt giảm các thủ tục hành chính để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người nộp thuế.

Khi các ứng dụng công nghệ thông tin đã đáp ứng được việc điện tử hóa các thủ tục hành chính, sẽ tính toán việc sắp xếp lại các trụ sở làm việc theo hướng thu gọn, nhằm tiết kiệm kinh phí, đồng thời vẫn đảm bảo hoạt động diễn ra bình thường và chất lượng phục vụ người nộp thuế ngày càng được nâng cao.

#### **4.2. MÔ TẢ MẪU KHẢO SÁT**

Đặc điểm mẫu khảo sát.

Quá trình thu thập mẫu được thực hiện trong từ tháng 5/2018 cho đến tháng 7/2018. Tổng số doanh nghiệp được khảo sát là 340 doanh nghiệp hiện đang kê khai thuế qua mạng trên địa bàn quận 10 nên tổng số bảng khảo sát được phát là 340 phiếu. Sau khi phỏng vấn trực tiếp xong tác giả thu về đủ 320 bảng. Cách phát phiếu khảo sát sau khi tác giả thiết kế bảng khảo sát gồm 30 câu hỏi và 2 câu hỏi về thông tin doanh nghiệp bao gồm: quy mô và việc kê khai thuế (cách nộp) theo từng lần phát sinh, hàng tháng, quý, của doanh nghiệp. Tác giả phát phiếu trực tiếp cho các doanh nghiệp đang kê khai thuế tại Chi cục thuế quận 10. Trong quá trình thu thập số liệu tác giả có nhờ những đồng nghiệp đang làm việc tại Chi cục thuế quận 10 hỗ trợ phát phiếu khảo sát đến các doanh nghiệp. Tác giả nhờ các doanh nghiệp kê khai nộp thuế tại Chi cục thuế quận 10 khảo sát trực tiếp và đánh dấu vào bảng khảo sát, sau đó tác giả thu lại bảng khảo sát và kiểm tra bảng khảo sát những bảng khảo sát đầy đủ thông tin được tác giả giữ lại. Ngoài ra để đảm bảo tính chính xác của bảng khảo sát tác giả loại những phiếu chỉ chọn 1 mức độ ví dụ như toàn đánh vào mức độ 1, mức độ 5. Tác giả khảo sát trực tiếp từng doanh nghiệp kê khai nộp thuế qua mạng bằng cách phát phiếu khảo sát. Sau khi kiểm tra phiếu khảo sát thì có 315 bảng là đạt yêu cầu và phù hợp. Tỷ lệ phiếu đạt yêu cầu 98,44%. Dữ liệu sau khi được mã hóa, làm sạch thông qua phần mềm SPSS đã thu được như sau: quy mô và hình thức kê khai. Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng độ tin cậy là 95% với mức ý nghĩa  $\alpha = 5\%$ .

**\* Thông tin về quy mô doanh nghiệp (theo số lượng nhân viên bộ phận kế toán):**

**Bảng 4. 1. Thông kê quy mô doanh nghiệp**

Stt	Loại hình	Số lượng	Phần trăm (%)
1	Quy mô doanh nghiệp lớn (có bộ phận kế toán riêng biệt trong công ty)	49	15,6
2	Quy mô doanh nghiệp vừa và nhỏ (có từ 2 đến 5 nhân viên kế toán)	133	42,2
3	Quy mô doanh nghiệp siêu nhỏ (không có hoặc có 1 nhân viên kế toán)	133	42,2

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Kết quả nghiên cứu cho thấy, Doanh nghiệp có quy mô lớn chiếm tỷ lệ 15,6%, doanh nghiệp vừa và nhỏ chiếm 42,2%, doanh nghiệp siêu nhỏ chiếm 42,2%.

**\* Thông tin về hình thức kê khai của doanh nghiệp:**

**Bảng 4. 2. Thông kê hình thức kê khai**

Stt	Cách nộp	Số lượng	Phần trăm (%)
1	Nộp điện tử	244	77,5
2	Nộp trực tiếp tại cơ quan thuế	71	22,5

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Kết quả nghiên cứu cho thấy, cách kê khai thuế của doanh nghiệp qua hình thức kê khai qua mạng chiếm 77,5%, doanh nghiệp nộp trực tiếp tại cơ quan thuế chiếm 22,5%.

### 4.3 KIỂM ĐỊNH THANG ĐO

#### 4.3.1 Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Thang đo trước hết sẽ được phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, các biến có hệ số tương quan biến tổng (item-total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo được chấp nhận để phân tích trong các bước tiếp theo khi có độ tin cậy Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên (Nunnally & Burnstein 1994).

#### 4.3.1.1 Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Sự thuận tiện

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là  $0,798 > 0,6$ ; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,798. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

**Bảng 4. 3. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Sự thuận tiện**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Thang đo “Sự thuận tiện”: Cronbach's Alpha = 0,798</b>				
<b>STT1</b>	7,02	4,14	0,67	0,70
<b>STT2</b>	7,00	4,14	0,62	0,75
<b>STT3</b>	7,07	3,94	0,64	0,73

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

#### 4.3.1.2 Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Nội dung dịch vụ website

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là  $0,891 > 0,6$ ; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,891. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

**Bảng 4. 4. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Nội dung dịch vụ Website**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Thang đo “Nội dung dịch vụ website”: Cronbach's Alpha = 0,891</b>				
<b>NDW1</b>	13,32	9,97	0,73	0,87
<b>NDW2</b>	13,51	9,68	0,77	0,86
<b>NDW3</b>	13,54	9,98	0,73	0,87
<b>NDW4</b>	13,34	10,52	0,70	0,87

<b>NDW5</b>	13,61	9,58	0,73	0,87
-------------	-------	------	------	------

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

#### 4.3.1.3 Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Dễ sử dụng

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là  $0,847 > 0,6$ ; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,847. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

**Bảng 4. 5. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Dễ sử dụng**

<b>Biến quan sát</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>Phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Cronbach's Alpha nếu loại biến</b>
<b>Thang đo “Dễ sử dụng”: Cronbach's Alpha = 0,847</b>				
<b>DSD1</b>	9,78	3,99	0,56	0,84
<b>DSD2</b>	9,99	3,12	0,79	0,76
<b>DSD3</b>	9,97	3,65	0,65	0,82
<b>DSD4</b>	10,04	3,14	0,76	0,77

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

#### 4.3.1.4 Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Chất lượng thông tin

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là  $0,852 > 0,6$ ; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,852. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

**Bảng 4. 6. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Chất lượng thông tin**

<b>Biến quan sát</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>Phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Cronbach's Alpha nếu loại biến</b>
<b>Thang đo “Chất lượng thông tin”: Cronbach's Alpha = 0,852</b>				
<b>CLTT1</b>	10,63	9,48	0,72	0,80
<b>CLTT2</b>	10,73	8,73	0,68	0,82
<b>CLTT3</b>	10,70	9,05	0,66	0,83
<b>CLTT4</b>	10,70	8,79	0,72	0,80

*(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)***4.3.1.5 Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Chất lượng hệ thống**

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là  $0,80 > 0,6$ ; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,804. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

**Bảng 4. 7. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Chất lượng hệ thống**

<b>Biến quan sát</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>Phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Cronbach's Alpha nếu loại biến</b>
<b>Thang đo “Chất lượng hệ thống”: Cronbach's Alpha = 0,804</b>				
<b>CLHT1</b>	6,89	2,39	0,72	0,67
<b>CLHT2</b>	6,86	2,16	0,71	0,67
<b>CLHT3</b>	7,12	2,71	0,54	0,74

*(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)***4.3.1.6 Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Sự đáp ứng**

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là  $0,828 > 0,6$ ; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường

hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,828. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

**Bảng 4. 8. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Sự đáp ứng**

<b>Biến quan sát</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>Phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Cronbach's Alpha nếu loại biến</b>
<b>Thang đo “Sự đáp ứng”: Cronbach's Alpha = 0,828</b>				
<b>SDU1</b>	10,86	3,34	0,70	0,76
<b>SDU2</b>	10,94	3,35	0,64	0,79
<b>SDU3</b>	10,83	3,65	0,61	0,80
<b>SDU4</b>	10,97	3,20	0,67	0,78

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

#### 4.3.1.7 Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Độ an toàn và bảo mật

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là  $0,85 > 0,6$ ; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,85. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

**Bảng 4. 9. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Độ an toàn và bảo mật**

<b>Biến quan sát</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>Phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Tương quan biến tổng</b>	<b>Cronbach's Alpha nếu loại biến</b>
<b>Thang đo “Độ an toàn và bảo mật”: Cronbach's Alpha = 0,85</b>				
<b>DBM1</b>	10,52	4,92	0,81	0,76
<b>DBM2</b>	10,70	4,76	0,72	0,80
<b>DBM3</b>	10,55	5,54	0,61	0,84
<b>DBM4</b>	10,40	5,88	0,64	0,83

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

#### 4.3.1.8 Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Sự hài lòng

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là  $0,875 > 0,6$ ; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,875. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

**Bảng 4. 10. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Sự hài lòng**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Thang đo “Sự hài lòng”: Cronbach's Alpha = 0,88</b>				
HL1	6,88	1,94	0,79	0,79
HL2	6,82	1,89	0,73	0,85
HL3	6,96	2,10	0,76	0,82

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Tóm lại, qua sự phân tích Cronbach's Alpha đối với các thang đo các thành phần và sự hài lòng cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của các thành phần  $> 0,6$ ; hệ số tương quan biến tổng trong từng nhân tố  $> 0,3$ . Do đó, các biến đo lường thành phần và các thành phần trên đều được sử dụng cho phân tích tiếp theo.

#### 4.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

##### 4.3.2.1. Phương pháp phân tích

Phân tích nhân tố là kỹ thuật nhằm thu nhỏ và tóm tắt dữ liệu. Liên hệ giữa các nhóm biến có liên hệ qua lại lẫn nhau được xem xét và trình bày dưới dạng một số ít các nhân tố cơ bản. Trong phân tích nhân tố, toàn bộ các mối liên hệ phụ thuộc lẫn nhau sẽ được nghiên cứu.

Các yếu tố quan trọng trong phân tích nhân tố đó là: chỉ số KMO, hệ số tương quan, Eigenvalue, ma trận nhân tố (component Matrix), hệ số tải nhân tố.

KMO là một chỉ số được dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số của KMO từ 0,5 đến 1 được xem là điều kiện đủ để phân tích nhân tố thích hợp. Nếu  $KMO < 0,5$  thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu.

Barlett's test of sphaicity, với đại lượng Barlette là một đại lượng thống kê dùng để xem xét giả thuyết các biến không có tương quan trong tổng thể. Ma trận tương quan tổng thể là một ma trận đồng nhất, mỗi biến tương quan hoàn toàn với chính nó ( $r=1$ ) nhưng không có tương quan với những biến khác ( $r=0$ ). Điều kiện cần để phân tích nhân tố là các biến phải có tương quan với nhau. Vì vậy nếu kiểm định cho thấy không có ý nghĩa thống kê thì không nên áp dụng phân tích nhân tố cho các biến đang xem xét. Nếu kiểm định này có ý nghĩa thống kê ( $Sig \leq 0,05$ ) thì các biến quan sát có tương quan trong tổng thể.

Bên cạnh đó, Eigenvalue đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố. Chỉ những nhân tố có Eigenvalue  $\geq 1$  và tổng phương sai trích lớn hơn 50% thì mới được giữ lại trong mô hình (Gerbing và Anderson, 1988). Đại lượng Eigenvalue đại diện cho lượng biến thiên được giải thích bởi nhân tố. Những nhân tố có Eigenvalue nhỏ hơn 1 sẽ không có tác dụng tóm tắt thông tin tốt hơn một biến gốc, vì sau khi chuẩn hóa mỗi biến gốc có phương sai là 1.

Ngoài ra, ma trận nhân tố (Component Matrix) hay ma trận nhân tố xoay cũng là một phần quan trọng trong phân tích nhân tố khám phá. Ma trận nhân tố chứa các hệ số biểu diễn các biến chuẩn hóa bằng các nhân tố. Những hệ số này (factor loading) biểu diễn tương quan giữa các nhân tố và các biến. Hệ số này lớn cho biết nhân tố và biến có liên hệ chặt chẽ với nhau. Thông thường cỡ mẫu phải bằng 4, hoặc 5 lần số biến trong phân tích nhân tố, đôi khi cỡ mẫu nhỏ, cũng phải thận trọng. Nhược điểm là khi quy mô mẫu lớn hơn 200 có nhiều khả năng sẽ có nhiều nhân tố thỏa mãn mức ý nghĩa thống kê mặc dù trong thực tế có nhiều nhân tố chỉ giải thích được chỉ một phần nhỏ toàn bộ biến thiên. Vì vậy, trong bài này với kích thước mẫu là 230, có thể giữ lại các biến có hệ số nhân tố tải lớn hơn hoặc bằng 0,5.



Phân tích nhân tố khám phá EFA riêng biệt cho biến độc lập và biến phụ thuộc nhằm tránh trường hợp khi phân tích hồi quy tuyến tính sẽ không có ý nghĩa vì hiện tượng các biến độc lập và phụ thuộc giải thích qua lại cho nhau.

Ngoài ra để đảm bảo điều kiện phân tích nhân tố khám phá EFA còn thỏa mãn điều kiện: Khác biệt hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố  $\geq 0,3$  để tạo giá trị phân biệt giữa các nhân tố. Khác biệt giá trị hệ số chuyển tải của một biến trong các nhân tố không nhỏ hơn 0,3 (  $FL_{max} - FL_{vi} > 0,3$  để đảm bảo giá trị phân biệt giữa các nhân tố. (Jabnoun & Al-Tamimi(2003)).

#### 4.3.2.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA biến độc lập

Sau khi thực hiện đánh giá sơ bộ thang đo, nghiên cứu tiếp tục thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA. Kiểm định Bartlett's dùng để kiểm định giả thuyết Ho là các biến không có tương quan với nhau trong tổng thể còn KMO dùng để kiểm tra xem kích thước mẫu ta có được có phù hợp với phân tích nhân tố hay không. Trị số KMO trong trường hợp này khá lớn (0,862) và hệ số Sig. của kiểm định Bartlett's là 0,000 nhỏ hơn 1/1000 cho thấy các biến này có độ kết dính với nhau và hoàn toàn phù hợp với phân tích nhân tố

**Bảng 4. 11. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett các biến độc lập**

<b>Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)</b>		0,862
Kiểm định Bartlett của thang đo	Giá trị Chi bình phương	4508,088
	Df	351
	Sig. – mức ý nghĩa quan sát	0,000

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

**Bảng 4. 12. Kết quả Phân tích tổng số biến giải thích**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		Extraction Sums of Squared Loadings	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.923	29.346	29.346	7.923	29.346	29.346	3.566	13.209	13.209
2	2.923	10.827	40.173	2.923	10.827	40.173	2.832	10.490	23.700
3	2.219	8.219	48.392	2.219	8.219	48.392	2.810	10.408	34.108
4	1.858	6.880	55.272	1.858	6.880	55.272	2.715	10.054	44.162
5	1.610	5.961	61.234	1.610	5.961	61.234	2.697	9.989	54.150
6	1.362	5.045	66.279	1.362	5.045	66.279	2.246	8.317	62.468
7	1.135	4.203	70.482	1.135	4.203	70.482	2.164	8.015	70.482
8	.715	2.649	73.131						
9	.671	2.485	75.617						
10	.624	2.312	77.928						
11	.545	2.020	79.948						
12	.536	1.985	81.933						
13	.518	1.920	83.853						
14	.479	1.775	85.628						
15	.432	1.601	87.228						
16	.419	1.551	88.779						
17	.385	1.425	90.204						
18	.382	1.414	91.618						
19	.344	1.273	92.891						
20	.331	1.224	94.115						
21	.303	1.123	95.238						
22	.290	1.074	96.312						
23	.251	.929	97.242						
24	.231	.857	98.098						
25	.222	.823	98.921						
26	.169	.626	99.547						
27	.122	.453	100.000						

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Tiếp theo, thực hiện phương pháp trích trong phân tích nhân tố - Phương pháp

phân tích nhân tố chính (Principal component analysis), kết quả phân tích nhân tố cho thấy các nhân tố có Eigenvalue lớn hơn 1 và giải thích được 70,482% biến thiên của dữ liệu.

Phương pháp xoay được chọn ở đây là Varimax procedure, xoay nguyên góc các nhân tố để tối thiểu hóa số lượng biến có hệ số lớn tại cùng một nhân tố, vì vậy có thể tăng cường khả năng giải thích của nhân tố. Sau khi xoay ta cũng loại bỏ các biến có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5. 27 biến quan sát của 7 thang đo thành phần của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp được đưa vào kiểm định EFA.

Kết quả phân tích cho thấy hệ số KMO = 0,862(>0,5), mức ý nghĩa 1% (Sig = 0,000) trích được 7 nhân tố có tổng phương sai trích là 70,482% lớn hơn 50%; hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5; sự khác biệt về hệ số tải nhân tố giữa các nhân tố đều lớn hơn 0,3. Kết quả này chỉ ra rằng các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố là phù hợp với dữ liệu.

**Bảng 4. 13. Kết quả phân tích nhân tố khám phá**  
**Hệ số tải nhân tố**

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
NDW4	,773						
NDW5	,772						
NDW3	,770						
NDW2	,742						
NDW1	,693						
CLTT4		,846					
CLTT1		,842					
CLTT2		,835					
CLTT3		,789					
DSD2			,835				
DSD4			,815				
DSD3			,750				
DSD1			,643				
SDU1				,834			

SDU4				,792			
SDU2				,733			
SDU3				,627			
DBM1					,853		
DBM2					,789		
DBM3					,660		
DBM4					,614		
CLHT2						,877	
CLHT1						,859	
CLHT3						,721	
STT1							,857
STT2							,834
STT3							,834

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

#### 4.3.2.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với thang đo biến phụ thuộc

**Bảng 4. 14. Kết quả phân tích nhân tố - Thang đo sự hài lòng của doanh nghiệp**

Hệ số kiểm định sự tương hợp của mẫu (KMO)		0,737
Kiểm định Bartlett	Approx. Chi-Square	493,298
	Số bậc tự do (df)	3
	Mức ý nghĩa (Sig.)	0,000

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

**Bảng 4. 15. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA của thang đo sự hài lòng**

	Hệ số nhân tố tải
	1
HL1	0,911
HL3	0,898
HL2	0,879
Eigenvalue	2,408
Phương sai trích tích lũy (%)	80,282

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Kết quả phân tích EFA đối với thang đo sự hài lòng cho thấy giữa các biến trong tổng thể có mối quan hệ với nhau ( $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ ), đồng thời hệ số KMO = 0,737. Với phương pháp trích yếu tố Principal Component và phép xoay Varimax, thang đo sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ kê khai thuế qua mạng đã trích 1 nhân tố từ 3 biến quan sát, với hệ số tải nhân tố của 3 biến cao (đều lớn hơn 0,8). Như vậy, các biến quan sát của thang đo này đạt yêu cầu cho các phân tích tiếp theo.

#### **4.3.3 Phân tích tương quan và hồi quy**

##### *4.3.3.1 Phân tích tương quan*

Xem xét mối quan hệ tương quan tuyến tính giữa các biến phụ thuộc và từng biến độc lập cũng như giữa các biến độc lập với nhau là bước đầu tiên ta thực hiện trước khi phân tích hồi quy tuyến tính. Ma trận hệ số tương quan giữa các biến được trình bày tại phụ lục 4.

**Bảng 4. 16. Hệ số tương quan**

		HL	STT	NDW	DSD	CLTT	CLHT	SDU	DBM
HL	Pearson Correlation	1	,059	,619**	,608**	,104	,374**	,498**	,615**
	Sig. (2-tailed)		,295	,000	,000	,065	,000	,000	,000
	Sum of Squares and Cross-products	146,147	12,195	103,110	78,932	21,820	59,542	63,589	98,426
	Covariance	,465	,039	,328	,251	,069	,190	,203	,313
	N	315	315	315	315	315	315	315	315
STT	Pearson Correlation	,059	1	-,031	,086	,036	,011	,039	,023
	Sig. (2-tailed)	,295		,583	,129	,528	,843	,486	,690
	Sum of Squares and Cross-products	12,195	290,454	-7,301	15,685	10,526	2,516	7,106	5,098
	Covariance	,039	,925	-,023	,050	,034	,008	,023	,016
	N	315	315	315	315	315	315	315	315
NDW	Pearson Correlation	,619**	-,031	1	,512**	,085	,317**	,531**	,633**

	on								
	Sig. (2-tailed)	,000	,583		,000	,134	,000	,000	,000
	Sum of Squares and Cross-products	103,110	-7,301	190,030	75,803	20,186	57,577	77,390	115,604
	Covariance	,328	-,023	,605	,241	,064	,183	,246	,368
	N	315	315	315	315	315	315	315	315
DSD	Pearson Correlation	,608**	,086	,512**	1	,129*	,282**	,380**	,509**
	Sig. (2-tailed)	,000	,129	,000		,022	,000	,000	,000
	Sum of Squares and Cross-products	78,932	15,685	75,803	115,416	23,948	39,840	43,204	72,457
	Covariance	,251	,050	,241	,368	,076	,127	,138	,231
	N	315	315	315	315	315	315	315	315
CLT T	Pearson Correlation	,104	,036	,085	,129*	1	-,104	,106	,078
	Sig. (2-tailed)	,065	,528	,134	,022		,066	,060	,168
	Sum of	21,82	10,52	20,18	23,94	299,7	-	19,39	17,83

	Squares and Cross-products	0	6	6	8	30	23,587	6	9
	Covariance	,069	,034	,064	,076	,955	-,075	,062	,057
	N	315	315	315	315	315	315	315	315
CLHT	Pearson Correlation	,374**	,011	,317**	,282**	-,104	1	,226**	,262**
	Sig. (2-tailed)	,000	,843	,000	,000	,066		,000	,000
	Sum of Squares and Cross-products	59,542	2,516	57,577	39,840	-23,587	173,060	31,367	45,676
	Covariance	,190	,008	,183	,127	-,075	,551	,100	,145
	N	315	315	315	315	315	315	315	315
SDU	Pearson Correlation	,498**	,039	,531**	,380**	,106	,226**	1	,517**
	Sig. (2-tailed)	,000	,486	,000	,000	,060	,000		,000
	Sum of Squares and Cross-products	63,589	7,106	77,390	43,204	19,396	31,367	111,775	72,338



	Covariance	,203	,023	,246	,138	,062	,100	,356	,230
	N	315	315	315	315	315	315	315	315
DB M	Pearson Correlation	,615**	,023	,633**	,509**	,078	,262**	,517**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,690	,000	,000	,168	,000	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	98,426	5,098	115,604	72,457	17,839	45,676	72,338	175,311
	Covariance	,313	,016	,368	,231	,057	,145	,230	,558
	N	315	315	315	315	315	315	315	315
	**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
	*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

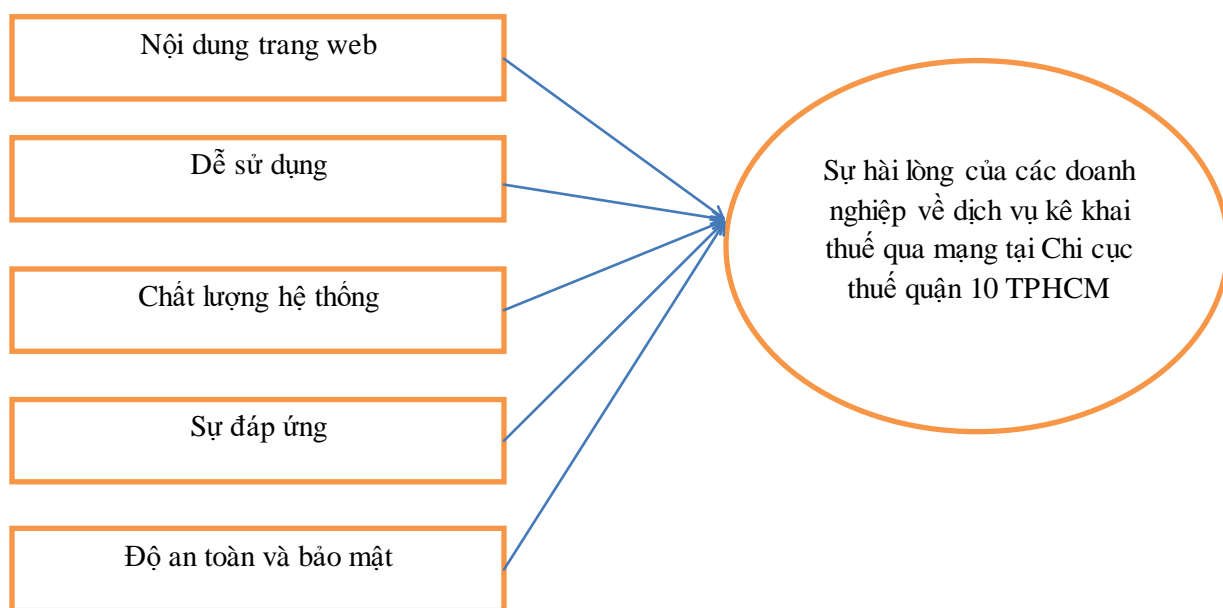
(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Kết quả bảng ma trận hệ số tương quan bên trên cho thấy lần lượt biến phụ thuộc có mối quan hệ tương quan tuyến tính với 5 biến độc lập, còn hai biến Sự thuận tiện (STT) và chất lượng thông tin (CLTT) không có tương quan vì sig lần lượt là 0.295; 0.65 đều lớn hơn 0.05. Do đó tác giả loại 2 biến trên là sự thuận tiện (STT) và biến Chất lượng thông tin (CLTT) trước khi chạy hồi quy. Kết quả cho thấy hệ số tương quan giữa biến phụ thuộc Sự hài lòng của các doanh nghiệp (HL) và Nội dung dịch vụ Website (NDW) là cao nhất với  $r = 0,619$  và thấp nhất với Chất lượng hệ thống (CLHT) khi  $r = 0,374$ . Ma trận hệ số tương quan cho thấy các biến độc lập đều có tương quan có ý nghĩa thống kê với biến phụ thuộc. Điều này khẳng định sự phù hợp

ban đầu của mô hình nghiên cứu khi xác định các yếu tố có ý nghĩa tác động đến sự hài lòng.

Đối với tương quan giữa các biến độc lập với nhau thì giá trị Sig càng lớn hơn 0.05 càng tốt, vì nó cho thấy không có tương quan giữa chúng, và nó giúp không gây ra hiện tượng đa cộng tuyến, biểu hiện qua giá trị VIF: càng lớn thì càng chứng tỏ có đa cộng tuyến. VIF nên bé hơn 4, hoặc bé hơn 10 (tùy theo từng tác giả) thì xem như không có đa cộng tuyến

#### 4.3.3.2 Mô hình hồi quy hiệu chỉnh



**Hình 4. 1 Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh của tác giả**

#### 4.3.3.3 Phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy tuyến tính sẽ giúp chúng ta biết được cường độ và chiều hướng ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc. Hồi quy tuyến tính bội thường được dùng để kiểm định và giải thích lý thuyết nhân quả (Cooper & Schindler, 2003). Ngoài chức năng là một công cụ mô tả, hồi quy tuyến tính bội cũng được sử dụng như một công cụ kết luận để kiểm định các giả thuyết và dự báo các giá trị của tổng thể nghiên cứu (Duncan, 1996). Như vậy, đối với nghiên cứu này hồi quy tuyến tính bội là phương pháp thích hợp để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

Sau khi xem xét hệ số tương quan giữa các biến, bước tiếp theo ta sẽ tiến hành xây dựng các phương trình hồi quy tuyến tính. Phương pháp hồi quy được sử dụng ở

đây là phương pháp bình phương bé nhất thông thường OLS, với biến phụ thuộc là sự hài lòng của các doanh nghiệp và biến độc lập là các biến đã hình thành từ phân tích EFA ở trên.

Với hồi quy tuyến tính bội, ta dùng thống kê F để kiểm định giả thuyết  $H_0$ : hệ số hồi quy của các biến độc lập  $\beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$ . Nếu biến nào có mức ý nghĩa thống kê  $\text{Sig} < 0,05$  thì cần giữ lại biến đó, và nếu biến nào có ý nghĩa thống kê  $\text{Sig} > 0,05$  thì cần loại bỏ biến đó. Dựa vào cơ sở lý thuyết và kết quả phân tích hệ số tương quan Pearson ở trên, ta sẽ đưa tất cả các biến độc lập đã điều chỉnh vào mô hình hồi quy để phân tích theo phương pháp Enter - đưa tất cả các biến vào cùng một lúc. Kết quả được thể hiện trong bảng 4.17.

**Bảng 4. 17. Tóm tắt mô hình hồi quy**

Mô hình	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Sig	Durbin-Watson
1	0,752	0,565	0,558	0,4535	0,000	1,534

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

**Bảng 4. 18. Kết quả phân tích hồi qui**

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
		B	Độ lệch chuẩn	Beta			Hệ số (Tolerance)	VIF
1	(Constant)	.0	0,19		0,15	0,89		
	NDW	0,18	0,05	0,21	4,01	0,00	0,49	2,01
	DSD	0,33	0,05	0,29	6,46	0,00	0,67	1,50
	CLHT	0,12	0,04	0,14	3,37	0,001	0,88	1,14
	SDU	0,14	0,05	0,12	2,64	0,01	0,66	1,52
	DBM	0,21	0,05	0,23	4,42	0,00	0,52	1,93

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Hệ số xác định  $R^2$  càng cao thì khả năng giải thích của mô hình hồi quy càng lớn và việc dự đoán biến phụ thuộc càng chính xác. Trước tiên, nhìn vào hệ số  $R^2$  hiệu chỉnh của mô hình,  $R^2$  hiệu chỉnh = 0,558 (Bảng 4.17) thể hiện độ tương thích của mô hình là 55,8 % hay nói cách khác 55,8% sự biến thiên của biến phụ thuộc “Sự hài lòng của các doanh nghiệp” được giải thích bởi 5 biến độc lập là nội dung dịch vụ website, chất lượng hệ thống, dễ sử dụng, sự đáp ứng, độ an toàn và bảo mật. Ngoài ra, giá trị Sig = 0,000 và giá trị Durbin-Watson = 1,534 cho thấy mô hình này là phù hợp và không có tương quan chuỗi bậc nhất trong mô hình.

Tuy nhiên, sự phù hợp đó mới chỉ thể hiện giữa mô hình xây dựng được với tập dữ liệu của mẫu. Rất có thể mô hình hồi quy tuyến tính này với các hệ số tìm được không có giá trị suy diễn cho mô hình thực của tổng thể. Vì vậy, ta cần phải kiểm định F thông qua phân tích phương sai.

Cuối cùng, bằng phương pháp Enter, đưa tất cả biến độc lập vào cùng một lúc, kết quả các hệ số hồi quy được thể hiện cụ thể trong phụ lục 4.

Kết quả cho thấy hầu hết các hệ số Sig đều < 0,05, các kiểm định đều có ý nghĩa thống kê. Kiểm định đa cộng tuyến, ta nhận thấy VIF (Variance Inflation Factor) của các biến độc lập đều nhỏ hơn hoặc gần bằng 2, chứng tỏ không có hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình. Như vậy, mô hình hồi quy là phù hợp.

Căn cứ vào kết quả ở phụ lục 4 cho chúng ta thấy có 5 yếu tố tác động đến sự hài lòng của các doanh nghiệp trong dịch vụ khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 được xếp theo thứ tự quan trọng giảm dần như sau: Dễ sử dụng ( $\beta=0,297$ ); Độ an toàn và bảo mật ( $\beta=0,230$ ); Nội dung dịch vụ Website ( $\beta=0,213$ ); Chất lượng hệ thống ( $\beta=0,135$ ); Sự đáp ứng ( $\beta=0,122$ );

Phương trình hồi quy tuyến tính Sự hài lòng của các doanh nghiệp như sau:

$$HL = 0,297DSD + 0,230DBM + 0,213NDW + 0,135CLHT + 0,122SDU$$

#### 4.3.4 Giải thích tầm quan trọng của các biến trong mô hình

Phương trình hồi quy tuyến tính trên giúp ta rút ra kết luận từ mẫu nghiên cứu rằng các yếu tố Dễ sử dụng ( $\beta=0,297$ ); Độ an toàn và bảo mật ( $\beta=0,230$ ); Nội dung dịch vụ Website ( $\beta=0,213$ ); Chất lượng hệ thống ( $\beta=0,135$ ); Sự đáp ứng ( $\beta=0,122$ );

tác động lên Sự hài lòng của các doanh nghiệp trong dịch vụ khai điện tử tại Chi cục thuế quận 10 Trong đó, yếu tố Dễ sử dụng có ảnh hưởng mạnh nhất và yếu tố sự đáp ứng có ảnh hưởng yếu nhất.

Giả định các biến độc lập còn lại không thay đổi, ta lần lượt xem xét từng yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của các doanh nghiệp như thế nào:

- Khi yếu tố Dễ sử dụng tăng lên 1 đơn vị thì Sự hài lòng của các doanh nghiệp trong việc khai thuế điện tử tại Chi cục thuế quận 10 tăng lên 0,297 đơn vị. Điều này là hợp lý vì khi các doanh nghiệp không phải mất nhiều thời gian để ra tới Chi cục thuế đóng tiền, khai thuế mà sử dụng công nghệ điện tử thì dễ dàng hơn.

- Khi yếu tố Độ an toàn và bảo mật thông tin tăng lên 1 đơn vị thì Sự hài lòng của các doanh nghiệp trong việc khai thuế điện tử tại Chi cục thuế quận 10 tăng lên 0,230 đơn vị. Nghĩa là khi sử dụng khai thuế điện tử thì các doanh nghiệp thấy được sự an toàn thông và bảo mật thông tin hơn, nên các doanh nghiệp cũng hài lòng hơn..

- Khi yếu tố Nội dung dịch vụ website tăng lên 1 đơn vị thì Sự hài lòng của các doanh nghiệp trong việc khai điện tử tại Chi cục thuế quận 10 tăng lên 0,213 đơn vị. Kết quả này là hợp lý vì khi các nội dung của việc kê khai thuế qua mạng, dễ dàng sử dụng lại an toàn và thuận tiện hơn cho các doanh nghiệp thì sự hài lòng của các doanh nghiệp cũng tăng lên..

- Khi yếu tố chất lượng hệ thống tăng lên 1 đơn vị thì Sự hài lòng của các doanh nghiệp trong việc nộp thuế điện tử tại Chi cục thuế quận 10 tăng lên 0,135 đơn vị. Điều này là phù hợp vì làm việc trong điều kiện an toàn, thuận lợi, các công cụ trên website xử lý nhanh, không có bị rớt mạng nét, thì các doanh nghiệp cũng hoàn thành việc khai thuế nhanh hơn và đảm bảo năng suất lao động của người khai thuế..

- Khi yếu tố sự đáp ứng tăng lên 1 đơn vị thì Sự hài lòng của các doanh nghiệp trong việc khai điện tử tại Chi cục thuế quận 10 tăng lên 0,122 đơn vị. Sự giúp đỡ, chia sẻ và cộng tác hiệu quả của thanh tra viên giúp các doanh nghiệp có những điều kiện thuận lợi hơn để thực hiện, từ đó dẫn đến làm gia tăng mức của sự hài lòng.

Như vậy, dựa vào kết quả trong phụ lục 4, ta sẽ tiến hành kiểm định các giả thuyết nghiên cứu đã nêu ra trong chương 2.

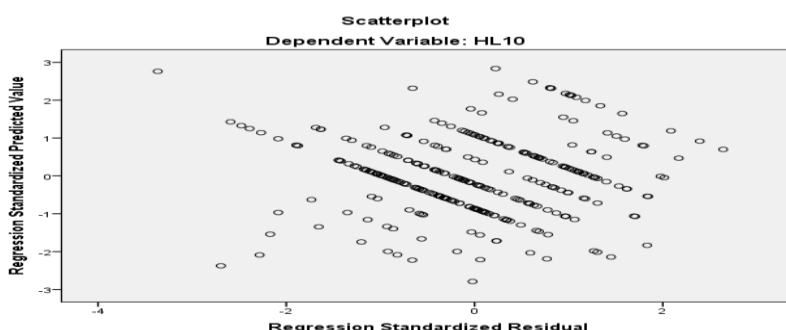
Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu chính thức (ở mức ý nghĩa 5%) đều được chấp nhận như thể hiện trong phụ lục 4.

### 4.3.5. Dò tìm sự vi phạm các giả định trong mô hình hồi quy tuyến tính

#### 4.3.5.1. Giả định liên hệ tuyến tính

Giả định đầu tiên là giả định liên hệ tuyến tính. Phương pháp được sử dụng là đồ thị phân tán Scatterplot với giá trị phần dư chuẩn hóa trên trục hoành và giá trị dự đoán chuẩn hóa trên trục tung.

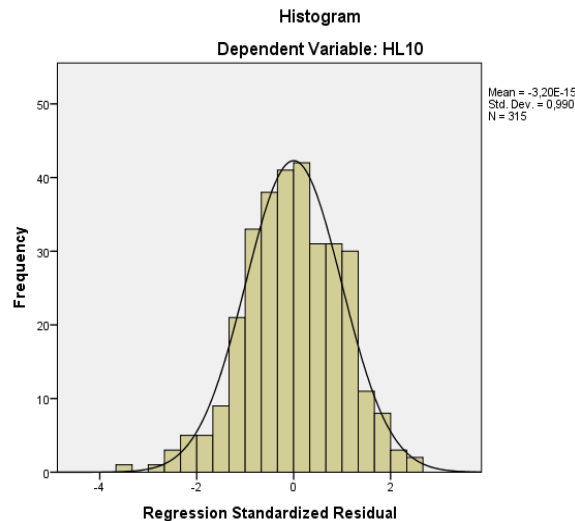
Nhìn vào đồ thị, ta thấy phần dư không thay đổi theo một trật tự nào đó đối với giá trị dự đoán. Hay nói cách khác, Hình 4.1 cho ta thấy phần dư phân tán ngẫu nhiên trong một vùng xung quanh đường đi qua tung độ bằng 0. Vậy giả định về liên hệ tuyến tính không bị vi phạm.



**Hình 4. 2. Đồ thị phân tán Scatterplot**

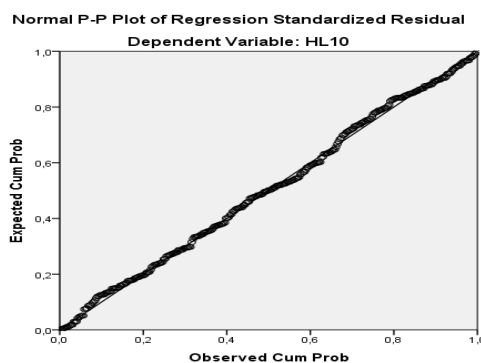
#### 4.3.5.2. Giả định về phân phối chuẩn của phương sai phần dư

Để dò tìm sự vi phạm giả định phân phối chuẩn của phần dư, ta sẽ dùng các công cụ vẽ đồ thị của phần mềm SPSS là biểu đồ Histogram và đồ thị P-P plot. Nhìn vào hình 4.2, ta thấy phần dư có phân phối chuẩn với giá trị trung bình gần bằng 0 và độ lệch chuẩn gần bằng 1 ( $=0.990$ ). Kết luận: giả định phân phối chuẩn của phương sai phần dư không bị vi phạm.



**Hình 4. 3. Đồ thị Histogram**

Căn cứ vào hình 4.3 biểu đồ P-P plot, ta thấy các điểm quan sát không phân tán quá xa đường thẳng kỳ vọng, nên ta có thể kết luận là giả định phân phối chuẩn phần dư không bị vi phạm.



**Hình 4. 4. Đồ thị P-P plot**

#### *4.3.5.3 Giả định về tính độc lập của phần dư*

Giả định tiếp theo về tính độc lập của phần dư cũng cần được kiểm định. Ta dùng đại lượng thống kê Durbin – Watson với số mẫu quan sát bằng 315 và số biến độc lập là 5 ta thấy đại lượng  $d = 1.5497$  (gần bằng 2) rơi vào miền chấp nhận giả thuyết không có tương quan chuỗi bậc nhất. Như vậy ta có thể kết luận các phần dư là độc lập với nhau.

Tóm lại, qua các kiểm định nêu trên, mô hình hồi quy tuyến tính được xây dựng theo phương trình hồi quy không vi phạm các giả định cần thiết nên có thể kết luận mô hình hồi quy tốt và không có các khuyết tật.

#### 4.3.6. Kiểm định sự khác biệt

Để kiểm định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp để xem xét mối quan hệ giữa hình thức kế toán doanh nghiệp, hình thức kê khai bằng kiểm định T-test mẫu độc lập, kiểm định ANOVA một chiều (One – Way ANOVA).

##### 4.3.6.1 Kiểm định Sự hài lòng của Doanh nghiệp theo hình thức nộp (cách nộp).

Để kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng của doanh nghiệp theo hình thức kế toán doanh nghiệp (cách nộp) tác giả thực hiện các kiểm định T – test.

Kiểm định independent – samples T –test được sử dụng để kiểm định có hay không sự khác biệt giữa cách nộp điện tử và nộp trực tiếp tại cơ quan thuế đối với sự hài lòng của các doanh nghiệp tại Chi cục thuế quận 10.

Trước khi tiến hành kiểm định trung bình thì chúng ta cần phải thực hiện một kiểm định khác mà kết quả có ảnh hưởng đến kiểm định trung bình, đó là kiểm định sự bằng nhau của hai phương sai tổng thể

Kiểm định trung bình của hai tổng thể theo cách nộp

**Bảng 4. 19. Kết quả phân tích independent về cách nộp**

	Kiểm định Levene		Kiểm định sự bằng nhau của trung bình							
	F	Sig.	t	Df	Mức ý nghĩa	Sự khác biệt Trung bình	Sự khác biệt độ lệch chuẩn	Độ tin cậy 95%		
								Thấp hơn	Cao hơn	
HL Giả định phươn g sai bằng nhau	7,434	0,007	3,017	313	0,003	0,27	0,09	0,09	0,45	
Không giả			2,554	93,02 0	0,012	0,27	0,11	0,06	0,49	



định phươn g sai bằng nhau									
----------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Theo như kết quả bảng 4.19 (phụ lục 4) thì ta thấy Sig ở kiểm định Levene's test đều nhỏ hơn 0,05 và sig của t –test (Equal variances not assumed) < 0,05 nên phương sai của tổng thể là khác nhau, mức ý nghĩa của kiểm định T –test đối với trường hợp hai phương sai khác nhau lần lượt là  $0,012 < 0,05$  nên ta kết luận rằng có sự khác biệt về sự hài lòng của các doanh nghiệp khi khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10.

#### 4.3.6.2 Kiểm định Sự hài lòng của Doanh nghiệp theo quy mô doanh nghiệp.

Kiểm định Anova được sử dụng khi cần kiểm định của 3 nhóm trở lên, kỹ thuật này dựa trên cơ sở tính toán mức độ biến thiên trong nội bộ các nhóm và biến thiên giữa các trung bình nhóm. Phân tích phương sai 1 yếu tố (one way Anova) được sử dụng khi chúng ta sử dụng một biến yếu tố để phân loại các quan sát thành các nhóm khác nhau.

Đối với nghiên cứu này, kiểm định phương sai một yếu tố được sử dụng để kiểm định sự hài lòng của các doanh nghiệp qua từng quy mô doanh nghiệp và lý do.

**Bảng 4. 20. Bảng kiểm định sự đồng nhất của phương sai đối với quy mô doanh nghiệp**

Thống kê Levene	df1	df2	Sig.
11,009	2	312	,000

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

**Bảng 4. 21. Bảng kiểm định Anova đối với quy mô doanh nghiệp**

	Tổng bình phương	Df	Trung bình bình phương	F	Sig.
Khác biệt giữa các nhóm	4,930	2	2,465	5,446	,005
Khác biệt trong từng nhóm	141,217	312	,453		
Tổng số	146,147	314			

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Giá trị Sig. = 0,000 < 0,05 trong kiểm định thống kê Levene có thể nói phương sai của Sự hài lòng của doanh nghiệp giữa các quy mô doanh nghiệp là khác nhau, nghĩa là có sự khác biệt phương sai của quy mô doanh nghiệp.

Giá trị Sig. = 0,005 (bảng phân tích tích phương sai ANOVA) nên chấp nhận giả thuyết H<sub>82</sub>, cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về Sự hài lòng của doanh nghiệp giữa các quy mô doanh nghiệp, ở mức độ tin cậy 95%.

#### **4.4. THẢO LUẬN VÀ SO SÁNH KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

##### **4.4.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu**

Việc xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng hình thức kê khai thuế qua mạng là cơ sở để cơ quan nhà nước có thẩm quyền đặc biệt là Tổng Cục thuế khuyến khích doanh nghiệp chọn khai thuế qua mạng hướng tới thực hiện 100% các doanh nghiệp đóng trên địa bàn thành phố triển khai kê khai thuế qua mạng theo lộ trình của Tổng Cục thuế. Qua đó, từng bước hiện đại hoá hệ thống quản lý thuế, đơn giản hoá thủ tục khai nộp thuế, tiết kiệm thời gian chi phí khai nộp thuế đây cũng là trọng tâm trong công tác cải cách thủ tục thuế đến năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ giao cho Tổng Cục thuế.

Kết quả nghiên cứu cho thấy “Dễ sử dụng” ( $\beta = 0,297$ ) ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng hình thức kê khai thuế qua mạng, có được kết quả này do trước khi nâng cấp phần mềm hỗ trợ kê khai thuế qua mạng, cơ quan thuế đã có hướng dẫn cách dùng khi kê khai thuế nhưng đối với những người mới sử

dụng thực hiện thường cảm thấy lúng túng hoặc khi ngành thuế nâng cấp phiên bản mới. Vì thế, Cơ quan thuế luôn quan tâm và hỗ trợ cho người nộp thuế bằng nhiều hình thức như qua tổ chức tập huấn, hướng dẫn qua điện thoại,... để doanh nghiệp kê khai hiệu quả.

Yếu tố tác động thứ hai là “Độ an toàn và bảo mật” ( $\beta = 0,230$ ), đóng vai trò quan trọng đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Doanh nghiệp thường rất nhạy cảm với các thông tin của doanh nghiệp trên mạng đặc biệt là các thông tin về tài chính và thuế. Trong những năm trở lại đây giới tội phạm điện tử gia tăng với tốc độ chóng mặt chúng không chỉ tấn công các tài khoản như ngân hàng và website của doanh nghiệp mà còn tấn công cả những website của chính phủ. Do đó, việc nâng cao công tác an toàn và bảo mật thông tin của doanh nghiệp là nhiệm vụ luôn được quan tâm và hoàn thiện vì cứ một ngày có hàng triệu chủng loại virus mới được ra đời sẵn sàng tấn công bất cứ tổ chức nào trong khi công tác an ninh mạng lại không theo kịp.

Yếu tố tác động thứ ba là “Nội dung dịch vụ website” ( $\beta = 0,213$ ), yếu tố này ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Đối với các website công thì thông thường người dùng chỉ cần một giao diện trang nhã không nhiều màu sắc là đạt tiêu chuẩn. Tuy nhiên, việc thao tác và tương tác trên website kê khai thuế lại được doanh nghiệp khá quan tâm như việc liên kết với các website khác có liên quan (website Bộ Tài Chính, Văn bản luật, ...) điều này cũng nên được Tổng Cục thuế quan tâm và phát triển tốt hơn trên nền tảng website của mình.

Yếu tố tác động thứ tư là “Chất lượng hệ thống” ( $\beta = 0,1350$ ), yếu tố này ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Chất lượng hệ thống khi kê khai của doanh nghiệp phải đảm bảo thông tin liên quan chính xác, đầy đủ và được trích xuất thành nhiều dạng để lưu trữ. Tuy nhiên, chất lượng hệ thống cơ quan thuế đôi khi chưa chính xác do phần mềm kê khai thỉnh thoảng bị lỗi, việc kê khai không đúng làm cho việc lưu và gửi tờ khai không được đòi hỏi khi nâng cấp phần mềm kê khai thuế qua mạng Tổng Cục thuế nên gửi các phiên biên này cho các Cơ quan thuế để kiểm tra chạy thử.

Cuối cùng là “Sự đáp ứng” ( $\beta = 0,122$ ), yếu tố này ảnh hưởng thấp nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Sự đáp ứng chủ yếu cung cấp các thông tin về xác nhận và phản hồi khi việc nộp tờ khai thuế điện tử nhanh chóng. Việc trang web kê khai thuế được thiết kế theo hướng mở giúp cho các doanh nghiệp có ngành nghề khác nhau để

dàng hơn trong việc tìm biểu mẫu phù hợp với doanh nghiệp mình nhất là một số form đặc thù của mỗi doanh nghiệp.

**Bảng 4. 22. Thống kê mô tả Sự hài lòng của doanh nghiệp**

	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
HL <sub>1</sub>	3,4508	0,7613
HL <sub>2</sub>	3,5079	0,8114
HL <sub>3</sub>	3,3683	0,7122

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ khai thuế qua mạng có giá trị trung bình là 3,44. Điều này cho thấy doanh nghiệp đánh giá trên mức trung bình đối với hài lòng khi sử dụng dịch vụ khai thuế qua mạng. Vì vậy, Chi cục thuế chú trọng đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ khai thuế qua mạng hơn nữa.

#### **4.4.2. So sánh kết quả nghiên cứu với các nghiên cứu trước**

Mục tiêu của nghiên cứu này là xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ khai thuế điện tử trên địa bàn quận 10 Tp.HCM. Kết quả nghiên cứu xác định 07 thành phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng gồm: (1) Sự thuận tiện, (2) Nội dung dịch vụ website, (3) Dễ sử dụng, (4) Chất lượng thông tin, (5) Chất lượng hệ thống, (6) Sự đáp ứng, (7) Độ an toàn và bảo mật.

So sánh kết quả nghiên cứu với các nghiên cứu trước đây được tác giả trình bày trong bảng 4.23.

**Bảng 4. 23. So sánh kết quả nghiên cứu với các nghiên cứu trước**

<b>Yếu tố</b>	<b>Nghiên cứu của tác giả (2018)</b>	<b>Nghiên cứu nước ngoài</b>	<b>Nghiên cứu trong nước</b>
		Choon Yih Goh và cộng sự (2012)	Huỳnh Trọng Tín (2015)
Sự thuận tiện	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Nội dung dịch vụ website	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
Dễ sử dụng	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
Chất lượng hệ thống	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Chất lượng thông tin	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
Sự đáp ứng	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
Độ an toàn và bảo mật	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

*Ghi chú:* “0”: không có trong nghiên cứu, “1”: tác động mạnh nhất, “2”: tác động mạnh thứ 2, “3”: tác động mạnh thứ 3, “4”: tác động mạnh thứ 4, “5”: tác động mạnh thứ 5, “6”: tác động mạnh thứ 6, “7”: tác động mạnh thứ 7,

Kết quả cho thấy, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp không nhất thiết đều tác động giống, tùy vào điều kiện, môi trường cụ thể khác nhau, các yếu tố này sẽ có mức độ ảnh hưởng khác nhau, ảnh hưởng hoặc không ảnh hưởng. Vì thế, đòi hỏi các nhà quản trị cần có những cách thức khác nhau, phù hợp với đơn vị của mình trong việc xây dựng các chính sách góp phần nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp.

#### **TÓM TẮT CHƯƠNG 4:**

Trong chương này, tác giả đã trình bày đặc điểm nghiên cứu, thực hiện kiểm định độ tin cậy của các thang đo thông qua công cụ Cronbach’s Alpha, tiến hành phân tích nhân tố khám phá (ETA). Tiếp theo đó, tác giả thực hiện phân tích hồi quy để đo

lượng mức độ quan trọng của các yếu tố cấu thành nên sự thỏa mãn của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng , đồng thời kiểm định các giả thuyết của mô hình nghiên cứu. Kết quả kiểm định cho thấy các giả thuyết đưa ra gồm H1, H2, H3, H4, và H5 đều chấp nhận được. Bên cạnh đó, kết quả phân tích phương sai một nhân tố cho thấy có sự khác biệt của người khảo sát về cách nộp và với quy mô doanh nghiệp.

## CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

### 5.1 KẾT LUẬN

Trên cơ sở tiếp cận những hệ thống lý thuyết nghiên cứu về thể chế hành chính, dịch vụ hành chính công, và những nghiên cứu về sự hài lòng của các doanh nghiệp đã đề cập ở trên, đề tài đã xây dựng được mô hình lý thuyết nghiên cứu gồm 27 biến quan sát, tập hợp trong 07 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp. Sau đánh giá độ tin cậy các thang đo và phân tích nhân tố khám phá (EFA) đã xây dựng 27 biến quan sát được tổ chức tập hợp trong 07 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp và phân tích mô hình hồi quy tuyến tính bộ kết quả nghiên cứu thực nghiệm chỉ ra rằng trong 07 nhân tố trên còn 05 nhân tố thật sự có tác động đến sự hài lòng của các doanh nghiệp (Dễ sử dụng, Độ an toàn và bảo mật, Nội dung dịch vụ Web, Chất lượng hệ thống, sự đáp ứng ).

Nhân tố “Dễ sử dụng” đóng vai trò quan trọng tác động đến sự hài lòng của các doanh nghiệp, điều này cho thấy doanh nghiệp đánh giá cao nhất về việc chi cục thuế quận 10 hỗ trợ doanh nghiệp trong việc tiếp cận và sử dụng phần mềm kê khai thuế, công chức thuế quận 10 kịp thời hướng dẫn về quy trình, thủ tục và giải quyết các vướng mắc cho doanh nghiệp trong vấn đề kê khai thuế một cách đầy đủ và kịp thời đúng thời hạn quy định . Đây cũng là một trong các chức năng, dịch vụ chính của cơ quan thuế.

Từ kết quả phân tích mô hình lý thuyết rút ra từ 315 mẫu khảo sát, mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của các công ty trong dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10, rút ra những kết luận đóng góp vào việc nghiên cứu thực tiễn cũng như lý thuyết. Mức độ tác động của 5 nhân tố được thể hiện qua hệ số hồi quy của các biến trong phương trình hồi quy.

- Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo được sử dụng trong nghiên cứu đều lớn hơn 0.6 và đạt độ tin cậy, có thể được sử dụng cho những nghiên cứu khác.

**Bảng 5. 1. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến sự hài lòng**

<b>Các yếu tố tác động đến sự hài lòng</b>	<b>Hệ số Beta chuẩn hóa</b>	<b>Giá trị trung bình</b>	<b>Mức tác động (Càng lớn càng mạnh)</b>
Nội dung dịch vụ website	0,21	3,3657	3
Dễ sử dụng	0,29	3,3151	1
Chất lượng hệ thống	0,14	3,4794	4
Sự đáp ứng	0,12	3,6333	5
Độ an toàn và bảo mật	0,23	3,5143	2

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

## **5.2. KIẾN NGHỊ NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC DOANH NGHIỆP KÊ KHAI THUẾ QUA MẠNG TẠI CHI CỤC THUẾ QUẬN 10.**

Mục tiêu của giải pháp

Việc xây dựng và thực hiện giải pháp nhằm đạt được các mục tiêu sau:

- Một là nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công. Qua đó tạo sự hài lòng, lòng tin của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước,
- Hai là nâng cao năng lực trách nhiệm và ý thức của cán bộ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ, hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện nghĩa vụ kê khai thuế chống tệ nạn tham nhũng, hách dịch cửa quyền.
- Ba là đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tư vấn, hỗ trợ về thuế, trang bị phương tiện vật chất hiện đại hỗ trợ hiệu quả hơn cho công tác thuế, nhất là trong giai đoạn dần thực hiện chính phủ điện tử như hiện nay.
- Bốn là góp phần thúc đẩy cải cách hành chính bằng nhiều giải pháp phù hợp tình hình đất nước nói chung và tình hình địa phương nói riêng, nhằm nâng cao hiệu lực hiệu quả quản lý của cơ quan hành chính nhà nước.

Dựa trên tình hình thực tế tại chi cục, kết quả khảo sát thực tiễn, để nâng cao mức độ hài lòng của các doanh nghiệp, các giải pháp đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính về thuế dưới đây căn cứ vào mức độ ảnh hưởng và tầm quan trọng của từng nhân tố, từng thành phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp nhằm đạt được các mục tiêu đã đề ra.



### 5.2.1. Yếu tố dễ sử dụng

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy nhóm yếu tố về Dễ sử dụng có trọng số  $\beta$  cao nhất ( $\beta = 0.297$ ). Điều này cho thấy, doanh nghiệp đánh giá cao về các phần mềm tại Chi cục thuế khá dễ dàng sử dụng, các trang web thiết kế, hay giao diện của các phần mềm rõ ràng, bên cạnh đó Chi cục thuế có bộ phận hướng dẫn chú đáo và sự đáp ứng các khúc mắc, giải quyết vấn đề trong việc cung cấp dịch vụ hành chính công về thuế.

“Dễ sử dụng” là yếu tố có mức độ tác động mạnh nhất đến Sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng so với các yếu tố khác vì hệ số Beta (với  $\beta = 0,297$ ). Giá trị trung bình của các nhóm yếu tố này là 3,31. Như vậy, Sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng với mức độ thỏa mãn hiện nay của doanh nghiệp chưa cao.

**Bảng 5. 2. Thống kê mô tả yếu tố Dễ sử dụng**

<b>Biến quan sát</b>	<b>Giá trị trung bình</b>
Tôi thấy hệ thống khai thuế qua mạng dễ sử dụng	3,48
Tôi thấy dễ dàng xác định thông tin của mình mà tôi cần trong hệ thống khai thuế qua mạng.	3,27
Hệ thống khai thuế qua mạng rất linh hoạt để tương tác	3,30
Học cách sử dụng hệ thống khai thuế qua mạng rất dễ dàng	3,22

*(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)*

Từ bảng 5.2 cho thấy, doanh nghiệp đánh giá thấp nhất đối với biến quan sát “Học cách sử dụng hệ thống khai thuế qua mạng rất dễ dàng” (giá trị trung bình = 3,22), đánh giá cao nhất đối với biến quan sát “Tôi thấy hệ thống khai thuế qua mạng dễ sử dụng” (giá trị trung bình = 3,48). Tuy nhiên mức độ thỏa mãn của doanh nghiệp về dễ sử dụng đều chưa cao, vì vậy để nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp thông qua các yếu tố này tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị như sau:

Biến quan sát “Tôi thấy khai thuế qua mạng dễ sử dụng” có giá trị trung bình (mean = 3,48). Kết quả cho thấy doanh nghiệp chưa hài lòng với hệ thống khai thuế qua mạng dễ sử dụng. Đối với doanh nghiệp kê khai tốt thì thấy việc kê khai dễ dàng còn ngược lại thì thấy nhiều khó khăn, vướng mắc trong việc kê khai đòi hỏi Chi cục thuế phải có chính sách tập huấn, hướng dẫn cho các doanh nghiệp thường xuyên hơn nữa và trả lời các khó khăn vướng mắc của doanh nghiệp trong việc kê khai.

Biến quan sát “Tôi thấy dễ dàng xác định thông tin của mình mà tôi cần trong hệ thống khai thuế qua mạng” có giá trị trung bình là 3,27. Ngành thuế đã đưa các thông tin trên trang website của Cơ quan thuế nhưng doanh nghiệp nhận thấy các thông tin này chưa nhiều. Để làm tốt điều này Ngành thuế cần đưa nhiều thông tin được cho phép lên các trang này như kết nối việc tra cứu hóa đơn, thông tin doanh nghiệp,...để hạn chế và phát hiện các rủi ro trong quá trình kê khai thuế.

Biến quan sát “Hệ thống khai thuế qua mạng rất linh hoạt dễ tương tác” có giá trị trung bình là 3,30. Việc kê khai thuế phải làm theo tuần tự các bước trong kê khai đều này dẫn đến doanh nghiệp thường lúng túng trong cách khai. Ngành thuế khi phát triển website kê khai cần phải có những điều chỉnh hợp lý hơn nữa, mỗi khi nâng cấp phiên bản mới phù hợp với quy định thì cơ quan thuế thông báo và hướng dẫn kịp thời đến doanh nghiệp.

Biến quan sát “Học cách sử dụng hệ thống khai thuế qua mạng rất dễ dàng” có giá trị trung bình là 3,22. Trên trang website có hướng dẫn kê khai qua mạng một cách đầy đủ nhưng doanh nghiệp đánh giá chưa cao. Để học cách sử dụng kê khai thuế qua mạng được hiệu quả thì trước khi đưa vào sử dụng Cơ quan thuế tổ chức cho các đơn vị test trước, rà soát lại để tìm ra sai sót rồi chỉnh sửa lại cho phù hợp.

### **5.2.2. Yếu tố Độ an toàn và bảo mật thông tin**

“Độ an toàn và bảo mật” là yếu tố quan trọng thứ hai so với các yếu tố khác đến Sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng vì hệ số Beta (với  $\beta = 0,192$ ), giá trị trung bình của các nhóm yếu tố này cũng chưa cao (giá trị trung bình = 3,51 và cách xa điểm đồng ý = 4)

**Bảng 5. 3. Thống kê mô tả yếu tố Độ an toàn và bảo mật**

Biến quan sát	Giá trị trung bình
Dữ liệu thông tin trên tờ khai thuế qua mạng được mã hóa	3,53
Website kê khai thuế qua mạng được kiểm soát an ninh thường xuyên	3,36
Tôi cảm thấy thật an toàn khi thực hiện việc kê khai thuế qua mạng	3,51
Tôi cảm thấy an toàn khi đăng nhập kê khai thuế bằng chữ ký số	3,66

*(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)*

Từ bảng 5.3 cho thấy, doanh nghiệp đánh giá thấp nhất đối với biến quan sát “Website kê khai thuế qua mạng được kiểm soát an ninh thường xuyên” (giá trị trung bình = 3,36), đánh giá cao nhất đối với biến quan sát “Tôi cảm thấy an toàn khi đăng nhập kê khai thuế bằng chữ ký số” (giá trị trung bình = 3,66). Như vậy, doanh nghiệp chưa hài lòng về yếu tố Độ an toàn và bảo mật vì vậy để nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp thông qua các yếu tố này tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị như sau:

Biến quan sát “Dữ liệu thông tin trên tờ khai thuế qua mạng được mã hóa” có giá trị trung bình là 3,53. Cho thấy doanh nghiệp không hài lòng vì dữ liệu khai thuế được mã hóa. Việc mã hóa theo quy định của cơ quan thuế làm cho dữ liệu ban đầu thay đổi thành cấu trúc khác mà các phần mềm đơn thuần không thể đọc được. Từ đó giúp bảo mật thông tin, dữ liệu tối đa.

Biến quan sát “Website kê khai thuế qua mạng được kiểm soát an ninh thường xuyên” có giá trị trung bình là 3,36. Doanh nghiệp thường hay quên mật khẩu khi đăng nhập vào trang web kê khai thuế. Do vậy, khi kích hoạt trở lại phải chờ một thời gian để cơ quan thuế gửi mã xác thực lại để đăng nhập lại.

Biến quan sát “Tôi cảm thấy thật an toàn khi thực hiện việc kê khai thuế qua mạng” có giá trị trung bình là 3,51. Vì Chính sách bảo mật, bảo vệ thông tin, dữ liệu của người nộp thuế phải được thông tin giao dịch kê khai điện tử phải được thông báo rõ ràng. Cơ quan thuế cần đảm bảo cho người nộp thuế thực hiện giao dịch đều đọc và hiểu rõ chính sách bảo mật khi kê khai thuế qua mạng. Khi người nộp thuế nhận thức rõ chính

sách bảo mật khi kê khai thuế qua mạng, cảm nhận của họ về mức độ an toàn của việc kê khai thuế qua mạng sẽ tăng lên.

Biến quan sát “Tôi cảm thấy an toàn khi đăng nhập kê khai thuế bằng chữ ký số” có giá trị trung bình là 3,66. Doanh nghiệp đánh giá trung bình về an toàn khi đăng nhập kê khai bằng chữ ký số. Chữ ký số là chuỗi thông tin được đính kèm theo dữ liệu (văn bản: word, excel, pdf..., hình ảnh, video...) nhằm mục đích xác định người chủ của dữ liệu đó. Chữ ký số được hiểu và có ý nghĩa như con dấu điện tử của người nộp thuế, thậm chí các doanh nghiệp có thể mua bảo hiểm cho dữ liệu mình kê khai với các đơn vị cung cấp chứng thư số như TS24, VNPT, viettel,...

### 5.2.3 Nội dung dịch vụ trang website

**Bảng 5. 4. Thống kê mô tả yếu tố Nội dung dịch vụ trang website**

<b>Biến quan sát</b>	<b>Giá trị trung bình</b>
Tôi có thể sử dụng dễ dàng các chức năng (điều hướng) trên trang web	3,50
Thông tin về các dịch vụ cho nhu cầu khai thuế của tôi là đủ để đưa ra quyết định khai thuế qua mạng.	3,32
Thông tin về dịch vụ trên trang web khai thuế được cung cấp đầy đủ.	3,29
Trang web khai thuế có một số hình ảnh hợp lý.	3,49
Nội dung của trang web khai thuế rất hữu ích cho việc khai thuế qua mạng.	3,22

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

“Nội dung dịch vụ trang website” là yếu tố ảnh hưởng thứ ba đến Sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng vì hệ số Beta (với  $\beta = 0,185$ ) và giá trị trung bình của các nhóm yếu tố này là 3,37. Như vậy, Sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng hiện nay về nội dung dịch vụ trang website chưa cao vì vậy để nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp thông qua các yếu tố này tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị như sau:

Biến quan sát “Tôi có thể sử dụng dễ dàng các chức năng (điều hướng) trên trang web ” có giá trị trung bình là 3,50. Cho thấy doanh nghiệp đánh giá chưa cao về sử dụng các chức năng trên trang web. Cơ quan thuế khi thiết kế nội dung trang web cần đưa thêm nhiều đường link từ các trang web khác để doanh nghiệp khai thác thêm thông tin.

Biến quan sát “Trang web khai thuế có một số hình ảnh hợp lý” có giá trị trung bình là 3,49. Cho thấy hình ảnh trên trang web còn đơn điệu, có rất ít hình ảnh hợp lý cho doanh nghiệp. Khi thiết kế nội dung trang web cơ quan thuế nên đưa thêm nhiều hình ảnh hợp lý vào nội dung trang web.

Biến quan sát “Nội dung của trang web khai thuế rất hữu ích cho việc khai thuế qua mạng” có giá trị trung bình thấp nhất là 3,22. Cho thấy doanh nghiệp đánh giá chưa cao. Cơ quan thuế khi thiết kế nội dung trang web yêu cầu doanh nghiệp khi sử dụng trang web này thực hiện theo đúng quy định như: sử dụng font chữ, ngày tháng,...

Biến quan sát “Thông tin về các dịch vụ cho nhu cầu khai thuế của tôi là đủ để đưa ra quyết định khai thuế qua mạng” có giá trị trung bình là 3,32 và “Thông tin về dịch vụ trên trang web khai thuế được cung cấp đầy đủ” có giá trị trung bình là 3,29. Cho thấy doanh nghiệp đánh giá chưa cao. Cơ quan thuế thiết kế giao diện, nội dung trang website phải có sự nghiên cứu kỹ lưỡng về thẩm mỹ của đại bộ phận người nộp thuế nhưng vẫn phân biệt được đây là một trang website của Chính phủ.

#### 5.2.4. Yếu tố Chất lượng hệ thống

**Bảng 5. 5. Thống kê mô tả yếu tố Chất lượng hệ thống**

<b>Biến quan sát</b>	<b>Giá trị trung bình</b>
Tôi có thể truy cập thông tin khai nộp thuế từ hệ thống theo thời gian	3,55
Hệ thống kê khai thuế qua mạng có những thay đổi màn hình khi sai thao tác	3,57
Đường truyền kê khai thuế qua mạng của ngành thuế luôn được kết nối	3,31

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

“Chất lượng hệ thống” là yếu tố ảnh hưởng thứ năm đến Sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng vì hệ số Beta (với  $\beta = 0,146$ ) và giá trị trung bình của các nhóm yếu tố này là 3,50. Như vậy, doanh nghiệp đánh giá mức độ chưa cao về Chất lượng hệ thống vì vậy để nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp thông qua các yếu tố này tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị như sau:

Biến quan sát “Tôi có thể truy cập thông tin khai nộp thuế từ hệ thống theo thời gian” có giá trị trung bình là 3,55 và “Hệ thống kê khai thuế qua mạng có những thay đổi

màn hình khi sai thao tác” có giá trị trung bình là 3,57, hai biến này cho thấy Cơ quan thuế tổ chức hiệu quả hệ thống lưu trữ dữ liệu, thu thập dữ liệu của doanh nghiệp đã khai trước đó. Việc doanh nghiệp kê khai không đúng thao tác hướng dẫn sẽ đưa ra màn hình khác nhằm cảnh báo cho doanh nghiệp điều chỉnh lại cho đúng.

Biến quan sát “Đường truyền kê khai thuế qua mạng của ngành thuế luôn được kết nối” có giá trị trung bình là 3,31. Cho thấy doanh nghiệp đánh giá không cao. Cơ quan thuế cần trang bị hệ thống máy chủ cực mạnh, đường truyền cao giúp cho việc tiếp nhận, xử lý kết quả kê khai điện tử được nhanh chóng.

### 5.2.5 Yếu tố sự đáp ứng

**Bảng 5. 6. Thống kê mô tả yếu tố Sự đáp ứng**

<b>Biến quan sát</b>	<b>Giá trị trung bình</b>
Hệ thống xác nhận tự động cung cấp dịch vụ cho người nộp thuế nhanh chóng	3,67
Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hệ thống thuế điện tử là đáng tin cậy	3,59
Phản hồi hệ thống thuế điện tử phù hợp với yêu cầu của người nộp thuế	3,70
Hệ thống thuế điện tử có điều chỉnh để đáp ứng các khiếu nại của người nộp thuế	3,57

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

“Sự đáp ứng” là yếu tố ảnh hưởng thấp nhất đến Sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng vì hệ số Beta (với  $\beta = 0,111$ ) và giá trị trung bình của các nhóm yếu tố này là 3,63. Như vậy, doanh nghiệp đánh giá mức độ trung bình về Sự đáp ứng vì vậy để nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp thông qua các yếu tố này tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị như sau:

Biến quan sát “Hệ thống xác nhận tự động cung cấp dịch vụ cho người nộp thuế nhanh chóng” có giá trị trung bình là 3,67 và “Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hệ thống thuế điện tử là đáng tin cậy” có giá trị trung bình là 3,59. Cho thấy Cơ quan thuế cần tiếp tục nâng cao việc đáp ứng nhu cầu cho doanh nghiệp như việc hỗ trợ khi triển khai dịch vụ; thường xuyên mở nhiều lớp tập huấn về kê khai điện tử cho doanh nghiệp.

Biến quan sát “Phản hồi hệ thống thuế điện tử phù hợp với yêu cầu của người nộp thuế” có giá trị trung bình là 3,70 và “Hệ thống thuế điện tử có điều chỉnh để đáp ứng các

khiếu nại của người nộp thuế” có giá trị trung bình là 3,57. Cho thấy Cơ quan thuế cần hỗ trợ cho doanh nghiệp nếu doanh nghiệp gửi dữ liệu kê khai có phản hồi đầy đủ nhưng cơ quan thuế không nhận được. Cơ quan thuế tạo điều kiện cho doanh nghiệp được gửi báo cáo kê khai nhiều lần trong một kỳ kê khai.

### **5.3. KIẾN NGHỊ VỀ MẶT CHÍNH SÁCH**

Trong khuôn khổ đề tài nghiên cứu, người nghiên cứu cũng đưa ra một số kiến nghị về mặt chính sách vĩ mô nhằm hỗ trợ việc quản lý vĩ mô về quy trình kê khai thuế qua mạng. Từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho cả các doanh nghiệp và chi Cục thuế trực tiếp thu thuế trong việc hoàn thành nghĩa vụ với nhà nước và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công về thuế.

Đối với Cục Thuế TPHCM cần triển khai thêm nhiều hình thức dịch vụ và công cụ tìm kiếm trên trang web, tạo thêm chức năng liên kết đến web site như: dịch vụ đăng ký sử dụng dịch vụ thuế điện tử, đăng ký thuế điện tử, nộp thuế điện tử, hoàn thuế , tra cứu thông tin về NNT, tra cứu thông tin hóa đơn , hóa đơn điện tử ...để người dùng sử dụng tiện lợi hơn.

Đồng thời Cục Thuế và Chi cục thuế Quận 10 cần khuyến cáo NNT dùng các dịch vụ internet tốc độ cao, mở rộng kho lưu trữ dữ liệu trên mạng. Các chi cục thuế có thể khuyến khích các doanh nghiệp kê khai trong những ngày khác nhau cũng sẽ giúp trang web hoạt động ổn định hơn và hiệu quả hơn. Cục Thuế cần tạo nhiều liên kết đến các trang web liên quan đến ngành Thuế, để NNT có thể truy cập khi cần thiết. Cục Thuế cũng cần nâng cấp hạ tầng mạng ; đầu tư trang bị thêm máy chủ có cấu hình cao; ứng dụng giải pháp dành riêng cho hệ thống máy chủ. Thiết kế giao diện website phải có sự nghiên cứu kỹ lưỡng về thẩm mỹ của đại bộ phận người dân, nhưng vẫn thể hiện tính nghiêm túc của trang website của Chính phủ.

Đối với Tổng Cục Thuế cần tăng cường độ bảo mật các thông tin cá nhân và dữ liệu về thuế của NNT. Áp dụng các công nghệ bảo mật hiện đại, kỹ thuật mã hóa, ứng dụng tường lửa thế hệ mới, kiểm soát truy cập hệ thống... để chống tin tặc, hacker xâm nhập

hệ thống... Chính sách bảo mật phải được thông báo rõ ràng cho NNT; nêu cụ thể quyền hạn và giới hạn trách nhiệm của cơ quan thuế về vấn đề bảo mật.

Các Chi Cục thuế quận huyện đã có bộ phận hỗ trợ thường xuyên cho NNT nhưng chưa tập trung và chưa công khai thông tin hỗ trợ. Vì vậy các chi cục thuế cũng cần triển khai quy chế, quy trình hướng dẫn, hỗ trợ các doanh nghiệp điện tử, mở ra một kênh tuyên truyền hỗ trợ trực tuyến về thuế cho các doanh nghiệp phù hợp với thời kỳ thực hiện chính phủ điện tử trong chiến lược hiện đại hóa công tác tuyên truyền hỗ trợ các doanh nghiệp. Cấp phát thêm các loại ấn phẩm về thuế cho các cơ quan thuế cấp cơ sở để phát miễn phí cho người dân, giúp làm phong phú hơn các tài liệu tuyên truyền pháp luật thuế của các cơ quan thuế ở địa phương.

#### **5.4. HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP ĐỀ TÀI**

Đề tài đã giải quyết được vấn đề nghiên cứu đặt ra là xác định các yếu tố và cường độ ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ khai thuế qua mạng trên địa bàn Quận 10. Đồng thời đề tài cũng đưa ra được một số giải pháp cũng như kiến nghị để nâng cao sự hài lòng của các doanh nghiệp. Tuy nhiên, trong khuôn khổ của nghiên cứu, đề tài vẫn còn tồn đọng một số hạn chế.

Thứ nhất, về mặt phương pháp chọn mẫu, nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Các phân tích, kết luận của nghiên cứu được dựa trên số liệu thu thập được từ các mẫu ngẫu nhiên này và kết luận cho cả tổng thể của các nhóm đại diện. Về mặt thống kê có thể giảm thiểu được sai số, tăng độ tin cậy của số liệu bằng cách chọn càng nhiều mẫu càng tốt. Tuy nhiên, trong khuôn khổ thời gian của nghiên cứu, chỉ có thể lựa chọn được 315 mẫu trên toàn bộ các doanh nghiệp đang hoạt động trên địa bàn Quận 10. Phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên này luôn có sai số nhất định, chính vì vậy đây cũng là một gợi ý cho các nghiên cứu tiếp theo về vấn đề sự thỏa mãn của khách hàng đối với dịch vụ hành chính công về thuế.

Thứ hai, Do hạn chế về điều kiện nghiên cứu như thời gian, chi phí... nên nghiên cứu chỉ tập trung thực hiện trong phạm vi các doanh nghiệp trên địa bàn quận 10 do Chi



cục thuế Quận 10 quản lý do vậy có thể không phản ánh hết thực trạng kê khai thuế qua mạng ở những bộ phận đối tượng nộp thuế khác ở những địa bàn khác.

Thứ ba, ngoài các yếu tố của mô hình còn các yếu tố khác để đánh giá chính xác sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng nhiều hơn. Đây là một hướng cho nghiên cứu tiếp theo.

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

## Tài liệu tiếng việt

1. Báo cáo tổng kết năm 2015 và năm 2016 của Cơ quan thuế Tp. Hồ Chí Minh.
2. Bộ Tài chính (2010). Thông tư số 180/2010/TT-BTC của Bộ Tài chính về việc hướng dẫn giao dịch điện tử trong lĩnh vực thuế.
3. Bộ Tài chính (2013), *Thông tư số 35/2013/TT-BTC của Bộ Tài chính về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 180/2010/TT-BTC ngày 10 tháng 11 năm 2010 của Bộ tài chính hướng dẫn về giao dịch điện tử trong lĩnh vực thuế.*
4. Chính phủ (2013), *Nghị định số 170/2013/NĐ-CP của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số và Nghị định số 106/2011/NĐ-CP ngày 23/11/2011 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007.*
5. Chính phủ (2016), *Nghị quyết số 19-2016/NQ-CP của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2016-2017, định hướng đến năm 2020.*
6. Văn Thúy Hằng (2011), đề tài “Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ công - nghiên cứu tình huống kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận Phú Nhuận”. Luận văn thạc sĩ kinh tế Tài chính- Ngân hàng, Trường đại học Kinh tế TP.HCM.
7. Huỳnh Trọng Tín (2015), *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế khi giao dịch điện tử với cơ quan thuế tại Cơ quan thuế Thành phố Hồ Chí Minh.* Luận văn Thạc sĩ quản trị kinh doanh, Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh, Tp.HCM.
8. Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh, Thành phố Hồ Chí Minh*, NXB Lao động – Xã hội.
9. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Hồng Đức.

## Tài liệu tiếng anh

10. Abhichandani, T., Horan, T.A., and Rayalu (2005), *Egovsat Toward a Robust Measure of E-Government Service Satisfaction in Transportation*. International Conference on ElectronicGovernment. Ottawa, Canada.
11. Ajzen, I. (1991) *The Theory of Planned Behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, vol. 50, page 179-211.  
[http://dx.doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](http://dx.doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T).
12. Ajzen, I. (1985), *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior*, in *Action Control*, eds. J. Kuhl and J. Beckmann, Berlin: Springer-Heidelberg, page 11-39.  
[http://dx.doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3\\_2](http://dx.doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2)
13. Azmi, A. A. C., Kamarulzaman, Y., & Hamid, N. H. A. (2012), *Perceived Risk and the Adoption of Tax E-Filing*, World Applied Sciences Journal, vol 20(4), page 532–539.
14. T. Ahn, S. Ryu, I. Han (2007), *The impact of Web quality and playfulness on user acceptance of online retailing*, Information & Management, vol 44 (3), page 263–275.
15. Bachelet, D (1995), *Measuring Satisfaction; or the Chain, the tree, and the Nest*. Customer Satisfaction Research, Brookers, R.(ed) ESOMAR.
16. A. Barati, P. Moradi, B. Ahmadi and P. Azizpour (2014), *A study of the models for adoption of e-tax returns from the perspective of taxpayers*, Online International Journal Available, Vol.4, page 1923-1939.  
<http://www.cibtech.org/sp.ed/jls/2014/01/jls.htm> 2014 Vol. 4 (S1) April-June, pp.
17. J.E. Bailey, S.W. Pearson (1983), *Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction*, Management Science, vol 29 (5), page 530–545.
18. Berry, L.L.; Seiders, K.; Grewal, D. (2002), *Understanding Service Convenience*, Journal of Marketing, vol 66, No 3, page 1-17.  
<http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.66.3.1.18505>

19. G. Bressolles and J. Nantel (2008), *The measurement of electronic service quality: Improvement and Application*, International Journal of Ebusiness Research, Vol. 4(3), page 1-19.
20. Bojuwon M., & Obid, S. N. B. S. (2015), *Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System*, Procedia - Social and Behavioral Sciences, vol 172, page 2 – 9.
21. Bojuwon, M., & Obid, S. N. B. S. (2014), *The Influence of Technology Characteristics towards an Online Tax System Usage : The Case of Nigerian Self-Employed Taxpayer*, International Journal of Computer Applications, vol 105(14), page 30–36.
22. Chen, Ching-Wen (2010), *Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems—An empirical study*. Journal Information & Management, vol 47, page 308–315.
23. Choon Yih Goh, Jeen Wei Ong, Su Zhuang Tan, Gerald Guan Gan Goh, Uchenna Cyril Eze (2012), *E-Service Quality and User Satisfaction Toward E-Filing*, Social Science Economics & Art, Vol. 2, page 50-54.

## **PHỤ LỤC**

### **DANH MỤC PHỤ LỤC**

**PHỤ LỤC 1. NỘI DUNG PHÒNG VẤN SÂU**

**PHỤ LỤC 2. BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT**

**PHỤ LỤC 3. KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH SƠ BỘ**

**PHỤ LỤC 4. KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH VÀ HỒI QUY CHÍNH THỨC**

## PHỤ LỤC 1. NỘI DUNG PHÒNG VẤN SÂU

### 1.1 DANH SÁCH CHUYÊN GIA THAM GIA THẢO LUẬN

STT	Họ và Tên	Chức vụ	Nơi công tác	Địa chỉ Công Ty	Số ĐT
1	Nguyễn Ngọc Mai	Trưởng phòng KT	Công Ty TNHH TM Kiến Thịnh	323 Vĩnh Viễn Phường 05 Quận 10	0983366961
2	Nguyễn Thu Trang	Trưởng phòng KT	Công Ty TNHH TM Ánh Sáng Xanh	Tòa nhà TNA, 192-198 Ngô Gia Tự Phường 04 Quận 10	0903724332
3	Nguyễn Thị Liên	Trưởng phòng KT	CÔNG TY TNHH MTV Thương Mại Thúy Ngọc	81A Ngô Quyền Phường 6 Quận 10	0974690949
4	Phùng Trịnh Nguyên Hùng	Trưởng phòng KT	CÔNG TY TNHH IN Bao Bì Hoàng Anh	Số 628 Điện Biên Phủ Phường 11 Quận 10	0935577564
5	Lý Thị Mỹ	Trưởng phòng KT	Công Ty TNHH TM DV Tin Học Và Thiết Bị Y Tế Hoàn Mỹ	272/26 Nguyễn Tiểu La Phường 08 Quận 10	0934190099
6	Võ Thị Bích	Kế toán tổng hợp	HTX TM DV QL Chợ Thành Thái	135A Thành Thái P12 Q10	0989041917
7	Nguyễn Mai Thảo	Kế toán tổng hợp	Công Ty TNHH QC Vĩ Hùng	348/3 Vĩnh Viễn P8 Q10	0903063843
8	Nguyễn Văn Giêng	Phó phòng KT	Công Ty TNHH Đại Đăng Cường Phát	464 Ngô Gia Tự, Phường 4, Quận 10	0903725668
9	Nguyễn Ngọc Hưng	Kế toán trưởng	Công Ty TNHH	160/11 Nguyễn	0918313816

			Cơ Điện và Xây Dựng Thuận Tiến	Duy Dương, Phường 03, Quận 10	
--	--	--	-----------------------------------	-------------------------------------	--

1.2 NỘI DUNG THẢO LUẬN

Xin chào Anh/chị!

Tôi tên Nguyễn Mai Hiền, là học viên của lớp cao học ngành Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Ngoại Ngữ Tin Học.

Hiện tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu về *“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”*. Do đó tôi muốn tìm hiểu xem các yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế quan mạng tại Chi Cục thuế quận 10. Trọng tâm của cuộc trao đổi hôm nay là chúng ta cùng tìm hiểu và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng của ngành thuế. Các thông tin thu thập được giúp cho tôi tích lũy kiến thức và hoàn thành nghiên cứu này. Do vậy rất mong cuộc trao đổi thẳng thắn và chân thành của Anh/chị.

Tôi xin cam đoan những thông tin từ anh/chị chỉ phục vụ cho nghiên cứu khoa học của luận văn. Thông tin cá nhân của các anh chị sẽ được giữ kín và chỉ được công bố khi có sự đồng ý của các anh/chị.

Trước hết cho phép tôi được chia buổi thảo luận nhóm gồm 9 đại diện của doanh nghiệp.

Hôm nay chúng ta sẽ thảo luận với nội dung chính là xây dựng mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng trên địa bàn quận 10 tại thành phố Hồ Chí Minh qua bảng khảo sát sau:

STT	YẾU TỐ	Đồng ý	Không đồng ý	Điều chỉnh	Nội dung điều chỉnh

	<b>Sự thuận tiện</b>				
1	Việc khai thuế điện tử qua Internet giúp tôi khai thuế dễ dàng hơn.				
2	Khai thuế qua mạng rất tiện lợi.				
3	Kê khai thuế qua mạng giảm bớt nhiều thời gian hơn việc nộp tờ khai thuế bằng giấy				
	<b>Nội dung Dịch vụ Web</b>				
1	Tôi có thể sử dụng dễ dàng các chức năng (điều hướng) trên trang web.				
2	Thông tin về các dịch vụ cho nhu cầu khai thuế của tôi là đủ để đưa ra quyết định khai thuế qua mạng.				
3	Thông tin về dịch vụ trên trang web khai thuế được cung cấp đầy đủ.				
4	Trang web khai thuế có một số hình ảnh hợp lý.				
5	Nội dung của trang web khai thuế rất hữu ích cho việc khai thuế điện tử.				
	<b>Dễ sử dụng</b>				
1	Tôi thấy hệ thống khai thuế qua mạng dễ sử dụng				
2	Tôi thấy dễ dàng xác định thông tin của mình mà tôi cần trong hệ thống khai thuế qua mạng.				
3	Hệ thống khai thuế qua mạng rất linh hoạt để tương tác				



4	Học cách sử dụng hệ thống khai thuế qua mạng rất dễ dàng				
	<b>Chất lượng thông tin</b>				
1	Hệ thống khai thuế qua mạng cung cấp thông tin liên quan mà tôi cần để kê khai thuế của tôi				
2	Tôi thường nhận được đầy đủ thông tin để nộp tờ khai thuế				
3	Hệ thống khai thuế qua mạng luôn được nâng cấp				
4	Kết quả khi kết xuất của hệ thống khai thuế qua mạng được trình bày dưới dạng hữu ích				
	<b>Chất lượng hệ thống</b>				
1	Tôi có thể truy cập thông tin khai nộp thuế từ hệ thống theo thời gian				
2	Hệ thống kê khai thuế qua mạng có những thay đổi màn hình khi sai thao tác				
3	Đường truyền kê khai thuế qua mạng của ngành thuế luôn được kết nối				
	<b>Sự đáp ứng</b>				
1	Hệ thống xác nhận tự động cung cấp dịch vụ cho người nộp thuế nhanh chóng				
2	Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hệ thống thuế điện tử là đáng tin cậy				
3	Phản hồi hệ thống thuế điện tử phù hợp				

	với yêu cầu của người nộp thuế				
4	Hệ thống thuế điện tử có điều chỉnh để đáp ứng các khiếu nại của người nộp thuế				
	<b>Độ an toàn và bảo mật</b>				
1	Dữ liệu thông tin trên tờ khai thuế điện tử được mã hóa				
2	Website kê khai thuế qua mạng được kiểm soát an ninh thường xuyên				
3	Tôi cảm thấy thật an toàn khi thực hiện việc kê khai thuế qua mạng				
4	Tôi cảm thấy an toàn khi đăng nhập kê khai thuế bằng chữ ký số				
	<b>Sự hài lòng</b>				
1	Tôi hài lòng với việc kê khai thuế qua mạng				
2	Kê khai thuế qua mạng là một trải nghiệm thú vị				
3	Tôi sẽ nói tốt về dịch vụ kê khai thuế qua mạng				

Xin cảm ơn sự quan tâm và dành thời gian giúp đỡ của Anh/chị cung cấp thông tin quý báu này, Một lần nữa, xin chân thành cảm ơn!

Tác giả đọc qua các biến và nhờ các đại diện của các doanh nghiệp biểu quyết và cho thêm ý kiến, kết quả như sau:

STT	Biến độc lập	Biến quan sát	Ý kiến biểu quyết Doanh nghiệp
-----	--------------	---------------	-----------------------------------

1	<b>Sự Thuận tiện</b>	Việc khai thuế điện tử qua Internet giúp tôi khai thuế dễ dàng hơn.	8 DN đồng ý và 01 DN không đồng ý về biến sự thuận tiện vì cho rằng sự thuận tiện không nhất thiết phải đưa vào vì kê khai qua mạng là dịch vụ công điện tử và các DN phải có nghĩa vụ thực hiện nhằm tiết kiệm chi phí cho chính DN và cho cả nhà nước. Tuy nhiên sau khi thảo luận đại diện các doanh nghiệp vẫn đồng ý giữ nguyên biến sự thuận tiện để đưa vào mô hình.
		Khai thuế qua mạng rất tiện lợi.	
		Kê khai thuế qua mạng giảm bớt nhiều thời gian hơn việc nộp tờ khai thuế bằng giấy	
2	<b>Nội dung Dịch vụ Web</b>	Tôi có thể sử dụng dễ dàng các chức năng (điều hướng) trên trang web.	9 DN đồng ý với các biến quan sát mô tả yếu tố <b><i>nội dung dịch vụ web</i></b>
		Thông tin về các dịch vụ cho nhu cầu khai thuế của tôi là đủ để đưa ra quyết định khai thuế qua mạng.	
		Thông tin về dịch vụ trên trang web khai thuế được cung cấp đầy đủ.	

		Trang web khai thuế có một số hình ảnh hợp lý.	
		Nội dung của trang web khai thuế rất hữu ích cho việc khai thuế qua mạng.	
3	<b>Dễ sử dụng</b>	Tôi thấy hệ thống khai thuế qua mạng dễ sử dụng	9 DN đồng ý với các biến quan sát mô tả về yếu tố <b><i>dễ sử dụng</i></b>
		Tôi thấy dễ dàng xác định thông tin của mình mà tôi cần trong hệ thống khai thuế qua mạng.	
		Hệ thống khai thuế qua mạng rất linh hoạt để tương tác	
		Học cách sử dụng hệ thống khai thuế qua mạng rất dễ dàng	
4	<b>Chất lượng thông tin</b>	Hệ thống khai thuế qua mạng cung cấp thông tin liên quan mà tôi cần để kê khai thuế của tôi	7 DN đồng ý và 02 DN không đồng ý về biến <b><i>chất lượng thông tin</i></b> vì cho rằng yếu tố này ít ảnh hưởng đến sự hài lòng của các DN, các DN phải thực hiện kê khai thuế theo các mẫu biểu đã được quy định sẵn. Tuy nhiên sau thảo luận đa số đại diện các doanh nghiệp yêu cầu vẫn
		Tôi thường nhận được đầy đủ thông tin để nộp tờ khai thuế	
		Hệ thống khai thuế qua mạng luôn được nâng cấp	
		Kết quả khi kết xuất của hệ thống khai thuế qua mạng được trình bày dưới dạng hữu ích	

			giữ lại yếu tố này.
5	<b>Chất lượng hệ thống</b>	<p>Tôi có thể truy cập thông tin khai nộp thuế từ hệ thống theo thời gian</p> <p>Hệ thống kê khai thuế qua mạng có những thay đổi màn hình khi sai thao tác</p> <p>Đường truyền kê khai thuế qua mạng của ngành thuế luôn được kết nối</p>	9 DN đồng ý với các biến quan sát mô tả về yếu tố <b><i>chất lượng hệ thống</i></b>
6	<b>Sự đáp ứng</b>	<p>Hệ thống xác nhận tự động cung cấp dịch vụ cho người nộp thuế nhanh chóng</p> <p>Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hệ thống thuế điện tử là đáng tin cậy</p> <p>Phản hồi hệ thống thuế điện tử phù hợp với yêu cầu của người nộp thuế</p> <p>Hệ thống thuế điện tử có điều chỉnh để đáp ứng các khiếu nại của người nộp thuế</p>	9 DN đồng ý với các biến quan sát mô tả về yếu tố <b><i>sự đáp ứng</i></b>
7	<b>Độ an toàn và bảo mật</b>	<p>Dữ liệu thông tin trên tờ khai thuế điện tử được mã hóa</p> <p>Website kê khai thuế qua mạng được kiểm soát an ninh thường xuyên</p>	9 DN đồng ý với các biến quan sát mô tả về yếu tố <b><i>độ an toàn và bảo mật</i></b> vì các biến đã được đánh giá và

		Tôi cảm thấy thật an toàn khi thực hiện việc kê khai thuế qua mạng	đo lường bởi tác giả có uy tín là Parasuraman và cộng sự (2005)
		Tôi cảm thấy an toàn khi đăng nhập kê khai thuế bằng chữ ký số	

STT	Biến phụ thuộc	Biến quan sát	Ý kiến biểu quyết Doanh nghiệp
1	<b>Sự hài lòng</b>	Tôi hài lòng với việc kê khai thuế qua mạng	9 DN đồng ý với các biến phụ thuộc và các biến quan sát mô tả về yếu tố sự hài lòng.
		Kê khai thuế qua mạng là một trải nghiệm thú vị	
		Tôi sẽ nói tốt về dịch vụ kê khai thuế qua mạng	

### 1.3 KẾT QUẢ THẢO LUẬN

Như vậy mô hình được đề xuất sau khi thảo luận định tính gồm 7 thành phần với 27 biến miêu tả là: sự thuận tiện, sự đáp ứng, nội dung dịch vụ web, dễ sử dụng, chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin, độ bảo mật an toàn. Biến phụ thuộc là Sự hài lòng của doanh nghiệp bao gồm 3 biến dùng để mô tả.

## PHỤ LỤC 2.BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT

### PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN

Xin chào anh/chị. Với mục đích hoàn thiện công tác kê khai thuế qua mạng của cơ quan thuế, nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người nộp thuế thực hiện nghĩa vụ thuế, tôi đang tiến hành một nghiên cứu ***“Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế quận 10 thành phố Hồ Chí Minh”***. Tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp của các anh/chị về chất lượng dịch vụ của việc kê khai thuế qua mạng.

Các thông tin anh/chị cung cấp chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu, tuyệt đối không sử dụng cho bất kỳ việc nào gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của các anh/chị.

#### A- THÔNG TIN CHUNG

1. Xin vui lòng cho quy mô doanh nghiệp:

- a) Lớn (có bộ phận kế toán riêng biệt)
- b) Vừa và nhỏ (có từ 2 đến 5 nhân viên kế toán)
- c) Siêu Nhỏ (không có nhân viên kế toán hoặc có 1 nhân viên kế toán)

2. Xin vui lòng cho biết việc kê khai thuế (cách nộp) theo từng lần phát sinh, hàng tháng, quý, của doanh nghiệp:

- a) Kê khai qua mạng.
- b) Nộp tờ khai trực tiếp tại cơ quan thuế.

#### B- PHẦN CHÍNH

Xin anh/chị vui lòng đọc và khoanh tròn số điểm mà anh/chị ***đánh giá chung*** về việc sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh:

Đối với chất lượng dịch vụ:

*(đánh giá chất lượng dịch vụ này)*

*Điểm 1: Rất không hài lòng*

*Điểm 2: Không hài lòng*

*Điểm 3: Trung bình*

Điểm 4: *Hài lòng*

Điểm 5: *Rất hài lòng*

STT	YẾU TỐ	MỨC ĐỘ ĐÁNH GIÁ				
	<b>Sự thuận tiện</b>					
1	Việc khai thuế điện tử qua Internet giúp tôi khai thuế dễ dàng hơn.	1	2	3	4	5
2	Khai thuế qua mạng rất tiện lợi.	1	2	3	4	5
3	Kê khai thuế qua mạng giảm bớt nhiều thời gian hơn việc nộp tờ khai thuế bằng giấy	1	2	3	4	5
	<b>Nội dung Dịch vụ Web</b>					
4	Tôi có thể sử dụng dễ dàng các chức năng (điều hướng) trên trang web.	1	2	3	4	5
5	Thông tin về các dịch vụ cho nhu cầu khai thuế của tôi là đủ để đưa ra quyết định khai thuế qua mạng.	1	2	3	4	5
6	Thông tin về dịch vụ trên trang web khai thuế được cung cấp đầy đủ.	1	2	3	4	5
7	Trang web khai thuế có một số hình ảnh hợp lý.	1	2	3	4	5
8	Nội dung của trang web khai thuế rất hữu ích cho việc khai thuế qua mạng.	1	2	3	4	5
	<b>Dễ sử dụng</b>					
9	Tôi thấy hệ thống khai thuế qua mạng dễ sử dụng	1	2	3	4	5
10	Tôi thấy dễ dàng xác định thông tin của mình mà tôi cần trong hệ thống khai thuế qua mạng.	1	2	3	4	5
11	Hệ thống khai thuế qua mạng rất linh hoạt để tương tác	1	2	3	4	5
12	Học cách sử dụng hệ thống khai thuế qua mạng rất dễ dàng	1	2	3	4	5
	<b>Chất lượng thông tin</b>					
13	Hệ thống khai thuế qua mạng cung cấp thông tin liên quan	1	2	3	4	5



	mà tôi cần để kê khai thuế của tôi					
14	Tôi thường nhận được đầy đủ thông tin để nộp tờ khai thuế	1	2	3	4	5
15	Hệ thống khai thuế qua mạng luôn được nâng cấp	1	2	3	4	5
16	Kết quả khi kết xuất của hệ thống khai thuế qua mạng được trình bày dưới dạng hữu ích	1	2	3	4	5
	<b>Chất lượng hệ thống</b>					
17	Tôi có thể truy cập thông tin khai nộp thuế từ hệ thống theo thời gian	1	2	3	4	5
18	Hệ thống kê khai thuế qua mạng có những thay đổi màn hình khi sai thao tác	1	2	3	4	5
19	Đường truyền kê khai thuế qua mạng của ngành thuế luôn được kết nối	1	2	3	4	5
	<b>Sự đáp ứng</b>					
20	Hệ thống xác nhận tự động cung cấp dịch vụ cho người nộp thuế nhanh chóng	1	2	3	4	5
21	Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hệ thống thuế điện tử là đáng tin cậy	1	2	3	4	5
22	Phản hồi hệ thống thuế điện tử phù hợp với yêu cầu của người nộp thuế	1	2	3	4	5
23	Hệ thống thuế điện tử có điều chỉnh để đáp ứng các khiếu nại của người nộp thuế	1	2	3	4	5
	<b>Độ an toàn và bảo mật</b>					
24	Dữ liệu thông tin trên tờ khai thuế điện tử được mã hóa	1	2	3	4	5
25	Website kê khai thuế qua mạng được kiểm soát an ninh thường xuyên	1	2	3	4	5
26	Tôi cảm thấy thật an toàn khi thực hiện việc kê khai thuế qua mạng	1	2	3	4	5
27	Tôi cảm thấy an toàn khi đăng nhập kê khai thuế bằng chữ	1	2	3	4	5

	kỹ số					
	<b>Sự hài lòng</b>					
28	Tôi hài lòng với việc kê khai thuế qua mạng	1	2	3	4	5
29	Kê khai thuế qua mạng là một trải nghiệm thú vị	1	2	3	4	5
30	Tôi sẽ nói tốt về dịch vụ kê khai thuế qua mạng	1	2	3	4	5

*Xin chân thành cảm ơn những ý kiến đóng góp của các anh/chị !*

### PHỤ LỤC 3. KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH SƠ BỘ

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	3

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
STT1	2.67	.896	60
STT2	2.88	.783	60
STT3	3.13	.873	60

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STT1	6.02	2.423	.746	.865
STT2	5.80	2.671	.789	.829
STT3	5.55	2.387	.799	.814

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	5

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
NDW1	3.32	.983	60
NDW2	3.08	1.094	60
NDW3	3.18	1.000	60
NDW4	3.32	.792	60
NDW5	3.23	1.064	60

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NDW1	12.82	10.186	.738	.816
NDW2	13.05	9.845	.690	.829
NDW3	12.95	10.116	.733	.817
NDW4	12.82	11.678	.642	.843
NDW5	12.90	10.431	.614	.849

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	4

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DSD1	3.32	.725	60
DSD2	2.98	.748	60
DSD3	3.03	.637	60
DSD4	2.85	.732	60

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DSD1	8.87	2.897	.420	.723
DSD2	9.20	2.468	.609	.608
DSD3	9.15	3.113	.418	.719
DSD4	9.33	2.463	.634	.693

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
CLTT1	3.35	.732	60
CLTT2	3.53	.769	60
CLTT3	3.68	.725	60
CLTT4	3.72	.715	60

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CLTT1	10.93	3.555	.545	.813
CLTT2	10.75	3.140	.684	.748
CLTT3	10.60	3.329	.659	.761
CLTT4	10.57	3.334	.670	.756

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
CLHT1	3.40	.807	60
CLHT2	3.40	.848	60
CLHT3	3.22	.761	60

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CLHT1	6.62	2.105	.785	.767
CLHT2	6.62	2.071	.739	.812
CLHT3	6.80	2.366	.704	.842

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
SDU1	3.550	.7686	60
SDU2	3.567	.7449	60
SDU3	3.650	.6058	60
SDU4	3.550	.8321	60

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SDU1	10.767	2.962	.611	.682
SDU2	10.750	3.513	.395	.755
SDU3	10.667	3.446	.603	.700
SDU4	10.767	2.623	.688	.635

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
DBM1	3.43	.927	60
DBM2	3.08	1.109	60
DBM3	3.42	.962	60
DBM4	3.50	.770	60

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DBM1	10.00	5.186	.762	.705
DBM2	10.35	4.909	.636	.773
DBM3	10.02	5.712	.572	.795
DBM4	9.93	6.334	.603	.786

## RELIABILITY

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	3

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
HL1	3.32	.813	60
HL2	3.32	.854	60
HL3	3.23	.722	60

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HL1	6.55	2.218	.778	.873
HL2	6.55	2.048	.812	.846
HL3	6.63	2.406	.820	.845

## PHỤ LỤC 4. KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH VÀ HỒI QUY CHÍNH THỨC

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	3

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
STT1	3.53	1.101	315
STT2	3.54	1.140	315
STT3	3.47	1.176	315

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STT1	7.02	4.137	.665	.702
STT2	7.00	4.143	.621	.747
STT3	7.07	3.941	.643	.725

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
NDW1	3.50	.929	315
NDW2	3.32	.952	315
NDW3	3.29	.926	315
NDW4	3.49	.850	315
NDW5	3.22	1.001	315

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NDW1	13.32	9.971	.733	.867
NDW2	13.51	9.677	.767	.859
NDW3	13.54	9.982	.733	.867
NDW4	13.34	10.524	.704	.874
NDW5	13.61	9.583	.734	.868

### Reliability Statistics



Cronbach's Alpha	N of Items
.847	4

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DSD1	3.48	.655	315
DSD2	3.27	.774	315
DSD3	3.30	.704	315
DSD4	3.22	.790	315

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DSD1	9.78	3.991	.559	.844
DSD2	9.99	3.124	.789	.757
DSD3	9.97	3.652	.645	.822
DSD4	10.04	3.142	.756	.773

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	4

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CLTT1	3.63	1.052	315
CLTT2	3.52	1.242	315
CLTT3	3.55	1.202	315
CLTT4	3.55	1.192	315

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CLTT1	10.63	9.483	.723	.803
CLTT2	10.73	8.731	.681	.818
CLTT3	10.70	9.051	.660	.825
CLTT4	10.70	8.796	.715	.802

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	3

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CLHT1	3.55	.841	315
CLHT2	3.57	.929	315
CLHT3	3.31	.856	315

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CLHT1	6.89	2.392	.716	.666
CLHT2	6.86	2.156	.711	.665
CLHT3	7.12	2.714	.537	.743

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	4

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SDU1	3.67	.717	315
SDU2	3.59	.757	315
SDU3	3.70	.676	315
SDU4	3.57	.785	315

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SDU1	10.86	3.343	.701	.761
SDU2	10.94	3.353	.637	.790
SDU3	10.83	3.652	.614	.800
SDU4	10.97	3.203	.668	.777

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	4

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DBM1	3.53	.893	315

DBM2	3.36	1.003	315
DBM3	3.51	.897	315
DBM4	3.66	.788	315

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DBM1	10.52	4.919	.812	.758
DBM2	10.70	4.764	.722	.800
DBM3	10.55	5.535	.614	.843
DBM4	10.40	5.878	.637	.834

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	3

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
HL1	3.45	.761	315
HL2	3.51	.811	315
HL3	3.37	.712	315

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HL1	6.88	1.937	.789	.796
HL2	6.82	1.894	.733	.852
HL3	6.96	2.103	.764	.823

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.862
Approx. Chi-Square	4508.088
Bartlett's Test of Sphericity	df
	351
	Sig.
	.000

#### Communalities

	Initial	Extraction
STT1	1.000	.739
STT2	1.000	.709
STT3	1.000	.713
NDW1	1.000	.679

NDW2	1.000	.714
NDW3	1.000	.712
NDW4	1.000	.685
NDW5	1.000	.717
DSD1	1.000	.557
DSD2	1.000	.816
DSD3	1.000	.647
DSD4	1.000	.801
CLTT1	1.000	.729
CLTT2	1.000	.706
CLTT3	1.000	.648
CLTT4	1.000	.725
CLHT1	1.000	.790
CLHT2	1.000	.800
CLHT3	1.000	.592
SDU1	1.000	.765
SDU2	1.000	.663
SDU3	1.000	.582
SDU4	1.000	.718
DBM1	1.000	.850
DBM2	1.000	.779
DBM3	1.000	.588
DBM4	1.000	.606

Extraction Method: Principal  
Component Analysis.

#### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings	
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance
1	7.923	29.346	29.346	7.923	29.346
2	2.923	10.827	40.173	2.923	10.827
3	2.219	8.219	48.392	2.219	8.219
4	1.858	6.880	55.272	1.858	6.880
5	1.610	5.961	61.234	1.610	5.961
6	1.362	5.045	66.279	1.362	5.045
7	1.135	4.203	70.482	1.135	4.203
8	.715	2.649	73.131		
9	.671	2.485	75.617		

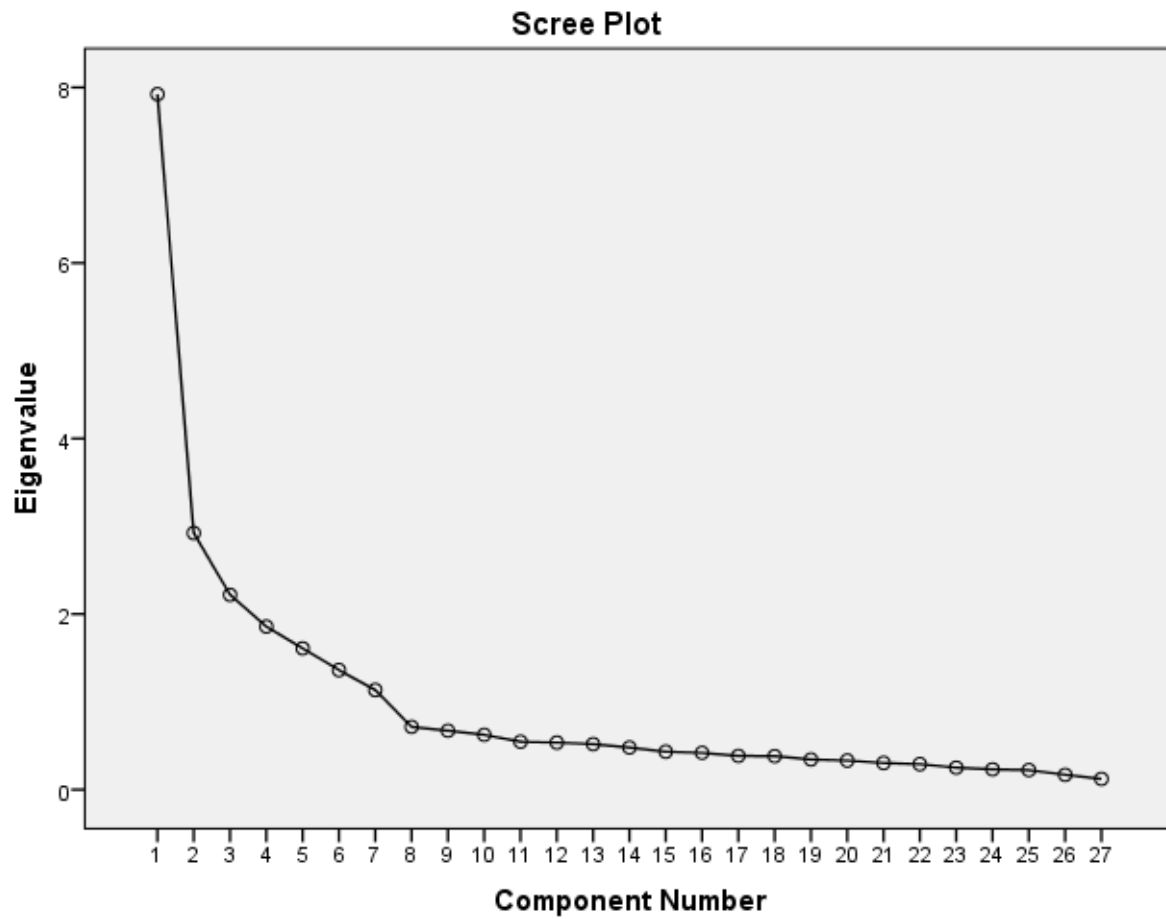
10	.624	2.312	77.928		
11	.545	2.020	79.948		
12	.536	1.985	81.933		
13	.518	1.920	83.853		
14	.479	1.775	85.628		
15	.432	1.601	87.228		
16	.419	1.551	88.779		
17	.385	1.425	90.204		
18	.382	1.414	91.618		
19	.344	1.273	92.891		
20	.331	1.224	94.115		
21	.303	1.123	95.238		
22	.290	1.074	96.312		
23	.251	.929	97.242		
24	.231	.857	98.098		
25	.222	.823	98.921		
26	.169	.626	99.547		
27	.122	.453	100.000		

#### Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	29.346	3.566	13.209	13.209
2	40.173	2.832	10.490	23.700
3	48.392	2.810	10.408	34.108
4	55.272	2.715	10.054	44.162
5	61.234	2.697	9.989	54.150
6	66.279	2.246	8.317	62.468
7	70.482	2.164	8.015	70.482
8				
9				

10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				

Extraction Method: Principal Component Analysis.



**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
NDW2	.758						
NDW1	.757						
NDW5	.725						
NDW3	.716						
DBM2	.707						
DBM1	.703						.525
DBM4	.701						
NDW4	.673						
DSD4	.669						
DSD2	.661						

SDU3	.652						
DBM3	.643						
SDU4	.595						
SDU1	.574					-.501	
DSD3	.559						
SDU2	.554						
DSD1	.526						
CLTT1		.814					
CLTT4		.810					
CLTT2		.780					
CLTT3		.754					
STT3			.822				
STT1			.806				
STT2			.754				
CLHT2				.595			
CLHT1				.591			
CLHT3							

Extraction Method: Principal Component Analysis.<sup>a</sup>

a. 7 components extracted.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
NDW4	.773						
NDW5	.772						
NDW3	.770						
NDW2	.742						
NDW1	.693						
CLTT4		.846					
CLTT1		.842					
CLTT2		.835					
CLTT3		.789					



DSD2			.835				
DSD4			.815				
DSD3			.750				
DSD1			.643				
SDU1				.834			
SDU4				.792			
SDU2				.733			
SDU3				.627			
DBM1					.853		
DBM2					.789		
DBM3					.660		
DBM4					.614		
CLHT2						.877	
CLHT1						.859	
CLHT3						.721	
STT1							.857
STT2							.834
STT3							.834

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.<sup>a</sup>

a. Rotation converged in 6 iterations.

**Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3	4	5	6	7
1	.582	.100	.434	.425	.471	.244	.021
2	-.061	.932	.058	.028	-.038	-.324	.130
3	-.189	-.104	.245	-.065	-.032	.154	.930
4	-.089	.249	.369	-.475	-.199	.686	-.241
5	-.012	.199	-.622	.457	-.167	.569	.116
6	.590	.065	-.445	-.605	.201	.005	.208
7	-.515	.067	-.166	-.120	.817	.132	-.055

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

**Component Score Coefficient Matrix**

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
STT1	.020	-.009	-.037	-.023	.025	.009	.401
STT2	.040	.011	-.043	.031	-.041	-.023	.391
STT3	-.009	-.023	.027	-.022	-.003	.006	.384
NDW1	.247	.006	-.052	-.036	-.037	.027	.011
NDW2	.287	-.005	-.040	-.013	-.087	-.028	.017
NDW3	.327	-.024	.005	-.083	-.116	-.041	.013
NDW4	.338	-.019	-.065	-.061	-.077	-.082	.016
NDW5	.320	-.003	-.043	-.070	-.090	-.013	-.005
DSD1	.019	.041	.279	-.076	-.108	.058	-.012
DSD2	-.067	-.052	.383	.004	-.048	-.069	-.015
DSD3	-.020	-.001	.343	-.049	-.071	-.051	.012
DSD4	-.117	-.035	.368	.023	-.003	-.043	-.037
CLTT1	-.045	.301	.023	-.007	.007	.013	-.007
CLTT2	-.003	.309	-.054	-.060	.035	.057	.020
CLTT3	.005	.280	-.004	.008	-.017	-.001	-.030
CLTT4	-.012	.305	-.029	.020	-.019	.017	-.010
CLHT1	-.053	.020	.005	-.012	-.046	.421	-.010
CLHT2	-.038	.037	-.037	-.048	-.019	.439	.028
CLHT3	-.045	.002	-.077	.031	.019	.352	-.024
SDU1	-.108	-.020	.042	.422	-.111	-.028	-.034
SDU2	.035	.009	-.115	.341	-.093	-.013	.028
SDU3	-.021	.015	-.033	.257	-.006	.002	.002
SDU4	-.122	-.028	-.006	.383	-.027	.005	-.004
DBM1	-.098	-.003	-.096	-.078	.478	-.019	.012
DBM2	-.132	-.007	-.010	-.048	.424	-.034	.009
DBM3	-.044	-.004	-.037	-.080	.337	-.004	-.029
DBM4	-.023	.023	-.073	-.011	.281	.015	-.005

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Scores.

**Component Score Covariance Matrix**

Component	1	2	3	4	5	6	7
1	1.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
2	.000	1.000	.000	.000	.000	.000	.000
3	.000	.000	1.000	.000	.000	.000	.000
4	.000	.000	.000	1.000	.000	.000	.000

XXX

5	.000	.000	.000	.000	1.000	.000	.000
6	.000	.000	.000	.000	.000	1.000	.000
7	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Scores

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy .		.737
Approx. Chi-Square		493.298
Bartlett's Test of Sphericity	df	3
Sig.		.000

#### Communalities

	Initial	Extraction
HL1	1.000	.831
HL2	1.000	.772
HL3	1.000	.806

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

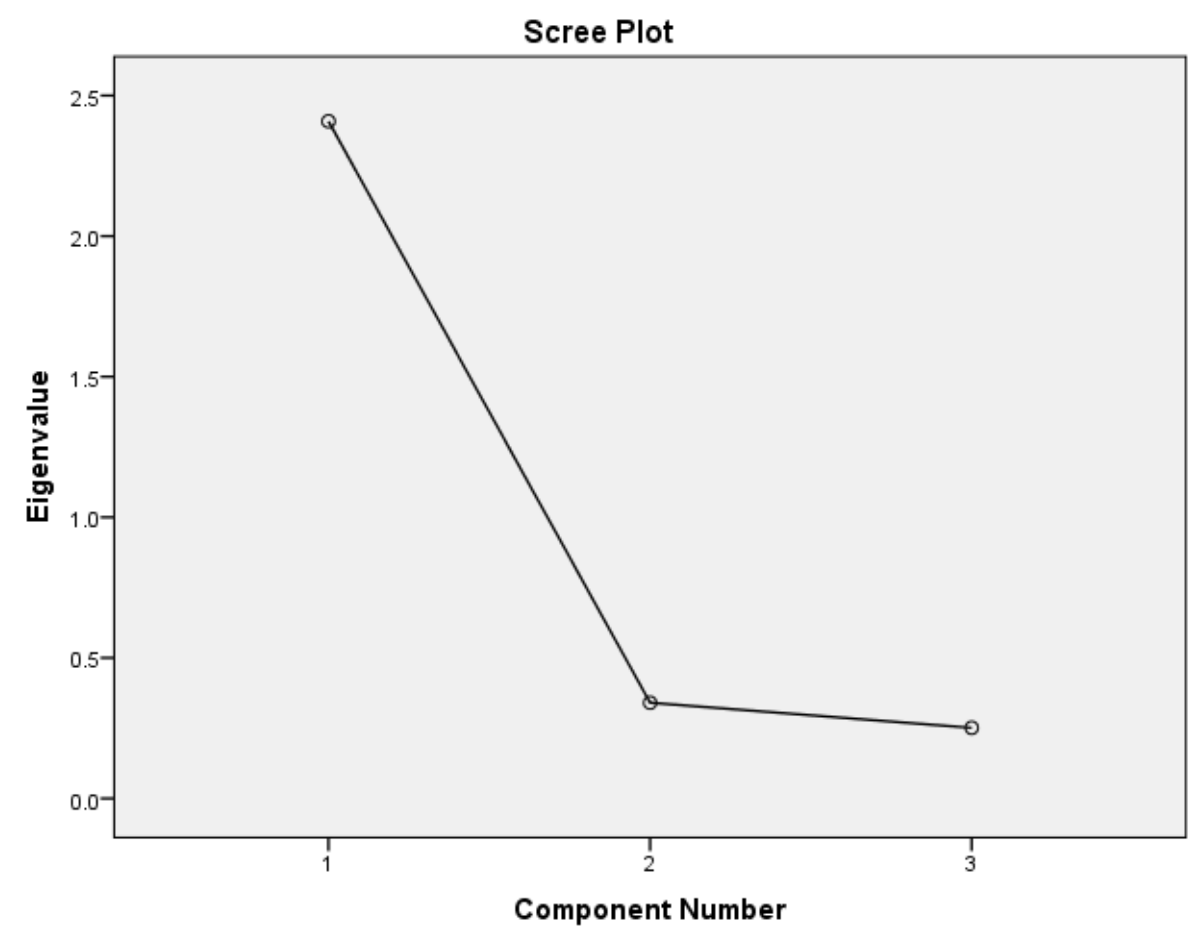
#### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings	
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance
1	2.408	80.282	80.282	2.408	80.282
2	.340	11.343	91.625		
3	.251	8.375	100.000		

#### Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings
	Cumulative %
1	80.282
2	
3	

Extraction Method: Principal Component Analysis.



**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
HL1	.911
HL3	.898
HL2	.879

**Component Score**

**Coefficient Matrix**

	Component
	1
HL1	.378
HL2	.365
HL3	.373

**Component Score  
Covariance Matrix**

Component	1
1	1.000

Descriptive Statistics									
	Mean	Std. Deviation	N						
HL12	3.4423	.68223	315						
STT12	3.5153	.96178	315						
NDW12	3.3657	.77794	315						
DSD12	3.3151	.60627	315						
CLTT12	3.5635	.97701	315						
CLHT12	3.4794	.74239	315						
SDU12	3.6333	.59663	315						
DBM12	3.5143	.74720	315						
Correlations									
		HL	STT	NDW	DSD	CLTT	CLHT	SDU	DBM
HL	Pearson Correlation	1	.059	.619**	.608**	.104	.374**	.498**	.615**
	Sig. (2-tailed)		.295	.000	.000	.065	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	146.147	12.195	103.110	78.932	21.820	59.542	63.589	98.426
	Covariance	.465	.039	.328	.251	.069	.190	.203	.313
	N	315	315	315	315	315	315	315	315
STT	Pearson Correlation	.059	1	-.031	.086	.036	.011	.039	.023
	Sig. (2-tailed)	.295		.583	.129	.528	.843	.486	.690
	Sum of Squares and Cross-products	12.195	290.454	-7.301	15.685	10.526	2.516	7.106	5.098
	Covariance	.039	.925	-.023	.050	.034	.008	.023	.016
	N	315	315	315	315	315	315	315	315
NDW	Pearson Correlation	.619**	-.031	1	.512**	.085	.317**	.531	.633
	Sig. (2-tailed)	.000	.583		.000	.134	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	103.110	-7.301	190.030	75.803	20.186	57.577	77.390	115.604
	Covariance	.328	-.023	.605	.241	.064	.183	.246	.368
	N	315	315	315	315	315	315	315	315

DSD	Pearson Correlation	.608**	.086	.512**	1	.129*	.282**	.380	.509**
	Sig. (2-tailed)	.000	.129	.000		.022	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	78.932	15.685	75.803	115.416	23.948	39.840	43.204	72.457
	Covariance	.251	.050	.241	.368	.076	.127	.138	.231
	N	315	315	315	315	315	315	315	315
CLT T	Pearson Correlation	.104	.036	.085	.129*	1	-.104	.106	.078
	Sig. (2-tailed)	.065	.528	.134	.022		.066	.060	.168
	Sum of Squares and Cross-products	21.820	10.526	20.186	23.948	299.730	-23.587	19.396	17.839
	Covariance	.069	.034	.064	.076	.955	-.075	.062	.057
	N	315	315	315	315	315	315	315	315
CLH T	Pearson Correlation	.374**	.011	.317**	.282**	-.104	1**	.226	.262**
	Sig. (2-tailed)	.000	.843	.000	.000	.066		.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	59.542	2.516	57.577	39.840	-23.587	173.060	31.367	45.676
	Covariance	.190	.008	.183	.127	-.075	.551	.100	.145
	N	315	315	315	315	315	315	315	315
SDU	Pearson Correlation	.498**	.039	.531**	.380**	.106	.226**	1	.517**

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	DBM, CLHT, SDU, DSD, NDW	.	Enter

a. Dependent Variable: HL12

b. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.752 <sup>a</sup>	.565	.558	.45349	1.534

a. Predictors: (Constant), DBM, CLHT, SDU, DSD, NDW

b. Dependent Variable: HL

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	82.600	5	16.520	80.329	.000 <sup>p</sup>

Residual	63.547	309	.206		
Total	146.147	314			

a. Dependent Variable: HL12

b. Predictors: (Constant), DBM12, CLHT12, SDU12, DSD12, NDW12

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.028	.194		.145	.885
	NDW	.187	.047	.213	4.013	.000
	DSD	.334	.052	.297	6.457	.000
	CLHT	.124	.037	.135	3.373	.001
	SDU	.139	.053	.122	2.637	.009
	DBM	.210	.048	.230	4.416	.000

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	NDW	.498	2.009
	DSD	.666	1.502
	CLHT	.877	1.141
	SDU	.658	1.519
	DBM	.518	1.929

a. Dependent Variable: HL

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	NDW	DSD	CLHT
1	1	5.890	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.039	12.330	.02	.12	.00	.58

3	.025	15.414	.20	.30	.06	.33
4	.019	17.777	.02	.01	.76	.00
5	.017	18.828	.01	.44	.03	.03
6	.011	23.406	.75	.13	.14	.06

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Variance Proportions	
		SDU	DBM
1	1	.00	.00
	2	.00	.09
	3	.08	.02
	4	.28	.00
	5	.02	.87
	6	.61	.02

a. Dependent Variable: HL

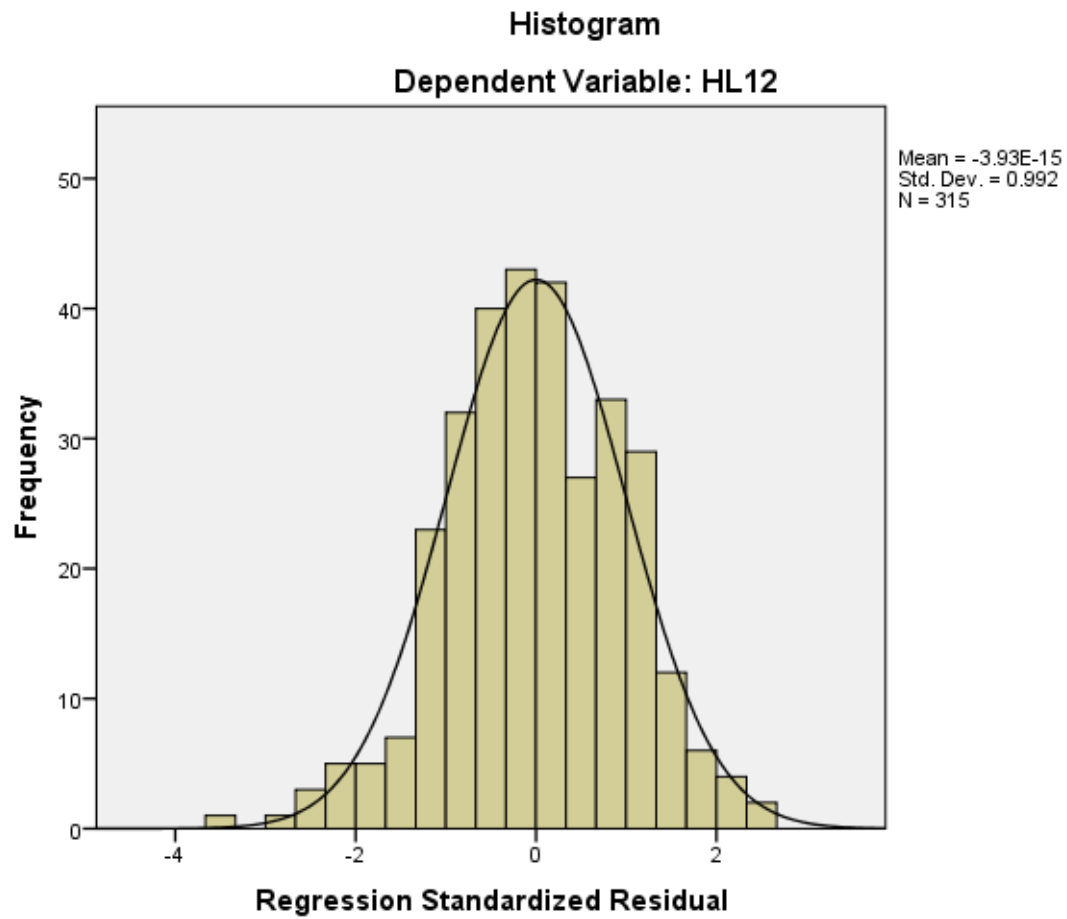
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.0015	4.8979	3.4423	.51289	315
Std. Predicted Value	-2.809	2.838	.000	1.000	315
Standard Error of Predicted Value	.029	.144	.060	.019	315
Adjusted Predicted Value	2.0016	4.9326	3.4424	.51205	315
Residual	-1.54498	1.17769	.00000	.44986	315
Std. Residual	-3.407	2.597	.000	.992	315
Stud. Residual	-3.466	2.618	.000	1.004	315
Deleted Residual	-1.59928	1.19696	-.00012	.46058	315
Stud. Deleted Residual	-3.530	2.643	.000	1.007	315
Mahal. Distance	.302	30.677	4.984	4.035	315
Cook's Distance	.000	.096	.004	.009	315
Centered Leverage Value	.001	.098	.016	.013	315

a. Dependent Variable: HL12

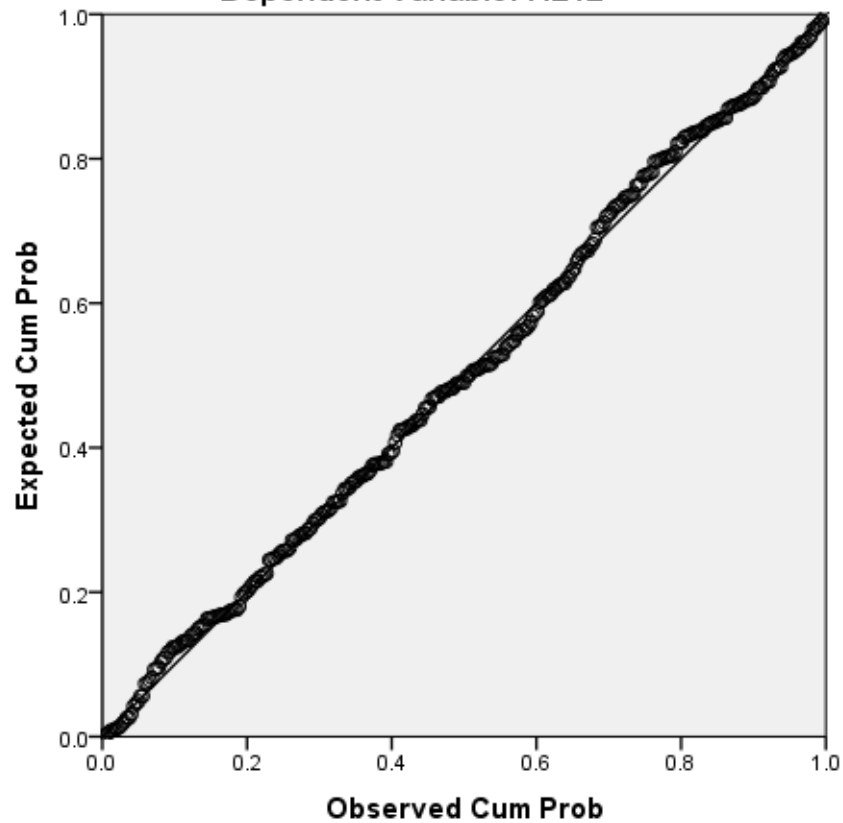
## Charts





### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: HL12



### T-Test

#### Group Statistics

	CACHNOP	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
HL12	KE KHAIQUA MANG	244	3.5041	.61715	.03951
	NOP TRUC TIEP CO QUAN THUE	71	3.2300	.84062	.09976

#### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df

HL12	Equal variances assumed	7.434	.007	3.017	313
	Equal variances not assumed			2.554	93.020

#### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
HL12	Equal variances assumed	.003	.27405	.09083	.09534
	Equal variances not assumed	.012	.27405	.10730	.06097

#### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Upper	
HL12	Equal variances assumed	.45277	
	Equal variances not assumed	.48713	

### Oneway

#### Descriptives

HL12

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
LON	49	3.6871	.89341	.12763	3.4305	3.9437
VUA VA NHO	133	3.4712	.62243	.05397	3.3644	3.5779
SIEU NHO	133	3.3233	.62622	.05430	3.2159	3.4307
Total	315	3.4423	.68223	.03844	3.3667	3.5180

#### Descriptives

HL12

	Minimum	Maximum

LON	2.00	5.00
VUA VA NHO	1.00	5.00
SIEU NHO	1.33	5.00
Total	1.00	5.00

### Test of Homogeneity of Variances

HL12

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
11.009	2	312	.000

### ANOVA

HL12

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.930	2	2.465	5.446	.005
Within Groups	141.217	312	.453		
Total	146.147	314			

### Robust Tests of Equality of Means

HL12

	Statistic <sup>a</sup>	df1	df2	Sig.
Welch	4.200	2	121.347	.017

a. Asymptotically F distributed.

## Post Hoc Tests

### Multiple Comparisons

Dependent Variable: HL12

	(I) QMDN	(J) QMDN	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	95% Confidence Interval
						Lower Bound	Upper Bound
Tukey HSD	LON	VUA VA NHO	.21590	.11243	.135	-.0489	.4807
		SIEU NHO	.36377*	.11243	.004	.0990	.6285*
	VUA VA NHO	LON	-.21590	.11243	.135	-.4807	.0489
		SIEU NHO	.14787	.08250	.174	-.0464	.3422
	SIEU NHO	LON	-.36377*	.11243	.004	-.6285	-.0990*
		VUA VA NHO	-.14787	.08250	.174	-.3422	.0464
LSD	LON	VUA VA NHO	.21590	.11243	.056	-.0053	.4371

		SIEU NHO	.36377*	.11243	.001	.1426	.5850*
	VUA VA	LON	-.21590	.11243	.056	-.4371	.0053
	NHO	SIEU NHO	.14787	.08250	.074	-.0145	.3102
	SIEU NHO	LON	-.36377*	.11243	.001	-.5850	-.1426*
		VUA VA NHO	-.14787	.08250	.074	-.3102	.0145

## Homogeneous Subsets

### HL12

QMDN		N	Subset for alpha = 0.05	
			1	2
Tukey HSD <sup>a,b</sup>	SIEU NHO	133	3.3233	
	VUA VA NHO	133	3.4712	3.4712
	LON	49		3.6871
	Sig.		.327	.094

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 84.636.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used.

Type I error levels are not guaranteed.

## Means Plots

