

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH PHƯỚC

ONLINE PUBLIC SERVICES USER SATISFACTION SURVEY IN BINH PHUOC PROVINCE

Nguyễn Thị Hòa*

Trường Đại học Thủ Dầu Một

* hoant@tdmu.edu.vn

Ngày nhận bài:

30/08/2024

Ngày chấp nhận đăng:

19/12/2024

Keywords: online public services, user satisfaction, Bình Phước province, SERVQUAL model.

Từ khóa: dịch vụ công trực tuyến, sự hài lòng, tỉnh Bình Phước, mô hình SERVQUAL.

ABSTRACT

This study analyzes the level of citizen satisfaction with online public services in Binh Phuoc province using the SERVQUAL model criteria, such as responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibility. The research results indicate a relatively high level of citizen satisfaction, particularly regarding responsiveness and assurance. However, improvements are still needed in aspects such as reliability, tangibility, and empathy to enhance service quality.

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này phân tích mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công trực tuyến tại tỉnh Bình Phước thông qua các tiêu chí trong mô hình SERVQUAL như tính đáp ứng, độ tin cậy, sự đảm bảo, sự đồng cảm và tính hữu hình. Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của người dân tương đối cao, đặc biệt là về tính đáp ứng và sự đảm bảo. Tuy nhiên, vẫn cần cải thiện các yếu tố như độ tin cậy, tính hữu hình và sự đồng cảm để nâng cao chất lượng dịch vụ.

1. Giới thiệu

Dịch vụ công trực tuyến (Online Public Services) là một hệ thống cho phép người dân và doanh nghiệp thực hiện các giao dịch và nhận dịch vụ từ các cơ quan nhà nước qua môi trường mạng, đặc biệt là qua internet. Theo định nghĩa của The United Nations E-Government Survey, dịch vụ công trực tuyến được định nghĩa là “cung cấp các dịch vụ công qua các nền tảng kỹ thuật số, nhằm tăng cường sự tiếp cận, minh bạch và hiệu quả

của các dịch vụ chính phủ” (Affairs, 2020).

Tác giả Jane E. Fountain (Fountain, 2001) cho rằng dịch vụ công trực tuyến là một phần của chính phủ điện tử (e-Government), giúp cải thiện mối quan hệ giữa chính quyền và công dân bằng cách cung cấp thông tin và dịch vụ công một cách dễ dàng và nhanh chóng.

Mục tiêu chính của dịch vụ công trực tuyến là tăng cường sự tiện lợi. Người dân có

thể thực hiện các giao dịch mà không cần phải đến các cơ quan hành chính, tiết kiệm thời gian và chi phí (Haque, 2005). Bên cạnh đó, dịch vụ công trực tuyến hướng đến cải thiện hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước, giúp xử lý hồ sơ và yêu cầu một cách nhanh chóng và chính xác hơn, nhờ vào việc áp dụng công nghệ thông tin (Kraemer, 2006). Dịch vụ công trực tuyến còn nhằm nâng cao tính minh bạch thông qua việc cung cấp thông tin rõ ràng về quy trình và yêu cầu của các dịch vụ công, giảm thiểu sự tham nhũng và gian lận (Heeks, Richard, 2006). Cuối cùng, mục tiêu của dịch vụ công trực tuyến là tăng cường sự tham gia của công dân. Dịch vụ công trực tuyến tạo điều kiện thuận lợi cho việc tham gia của công dân trong các hoạt động chính trị và xã hội (Norris, 2001).

Dịch vụ công trực tuyến ở Việt Nam đã có sự phát triển đáng kể trong những năm qua. Theo Báo cáo Chính phủ điện tử Việt Nam năm 2023, dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam đã được triển khai rộng rãi với nhiều loại dịch vụ khác nhau, từ việc đăng ký khai sinh, cấp giấy phép kinh doanh đến nộp thuế (Nam, 2023).

Quá trình phát triển dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam có thể được chia thành ba giai đoạn chính: giai đoạn khởi đầu, giai đoạn phát triển và giai đoạn hiện tại. Trong giai đoạn khởi đầu (2000-2010), chính phủ tập trung vào việc xây dựng cơ sở hạ tầng kỹ thuật

và thử nghiệm các dịch vụ công trực tuyến. Nhiều cơ quan đã bắt đầu cung cấp thông tin và dịch vụ qua internet nhưng còn hạn chế về mặt chức năng và sự phổ biến; Đến giai đoạn phát triển (2011-2020), Chính phủ đã triển khai nhiều dịch vụ công trực tuyến hơn và nâng cao tính năng của các nền tảng này. Các dịch vụ đã được mở rộng và cải tiến, bao gồm các dịch vụ thanh toán trực tuyến và xử lý hồ sơ điện tử (Lê, 2019); Giai đoạn hiện tại, Chính phủ đang tiếp tục cải tiến các dịch vụ công trực tuyến bằng cách ứng dụng công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo và blockchain để nâng cao hiệu quả và bảo mật. Đặc biệt, nhiều tỉnh thành đã xây dựng cổng dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh để phục vụ nhu cầu của người dân và doanh nghiệp (Nam, 2023).

2. Tình hình dịch vụ công trực tuyến tại Bình Phước

Theo báo cáo tư vấn triển khai dịch vụ hành chính công trực tuyến ở tỉnh Bình Phước của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, Hội Xã hội học Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, 2023), việc triển khai dịch vụ công trực tuyến tại tỉnh Bình Phước hiện nay đã đạt được những kết quả quan trọng nhưng vẫn còn tồn tại một số thách thức đáng lưu ý.

Số liệu thứ cấp về tình hình dịch vụ công trực tuyến tại Bình Phước thể hiện như sau:

Bảng 1. Tình hình dịch vụ công trực tuyến tại Bình Phước từ 2021 - 2023

Năm	Mức độ cung cấp	Tổng số thủ tục hành chính	Chưa giải quyết	Đang giải quyết	Đã giải quyết	Đã giải quyết đúng và trước hạn	Đã giải quyết trễ hạn	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến
2021	Một phần	20.951	0	4	20.947	98.4%	1.57%	3.3% (một phần), 77.4% (toàn trình), 19.3% (còn lại)
	Toàn trình	106.397	0	19	106397	97%	2.96%	
2022	Một phần	17.676	0	13	17.663	98.6%	1.37%	3.3% (một phần), 77.4% (toàn trình), 19.3% (còn lại)
	Toàn trình	101.745	0	122	101.745	99.2%	0.70%	
2023	Một phần	18.384	0	67	18.317	98.9%	1.14%	3.3% (một phần), 77.4% (toàn trình), 19.3% (còn lại)
	Toàn trình	154.524	0	1.974	154.524	99.6%	0.44%	

Nguồn: Cổng thông tin Dịch vụ công tỉnh Bình Phước

Tình hình giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến tại Bình Phước đã đạt được nhiều tiến bộ đáng kể qua ba năm gần đây, kể từ khi áp dụng dịch vụ công trực tuyến. Tỷ lệ giải quyết đúng hạn của các thủ tục luôn ở mức cao, từ 97% đến 99,6%, thể hiện sự cải thiện trong quản lý và giải quyết hồ sơ hành chính. Đặc biệt, tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức toàn trình luôn duy trì ở mức 77,4%, cho thấy tỉnh đã đẩy mạnh việc áp dụng dịch vụ trực tuyến. Tuy nhiên, tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức “một phần” vẫn còn khá thấp (3,3%), phản ánh nhu cầu tăng cường cải tiến để tối ưu hóa quy trình này. Tỷ lệ thủ tục hành chính trễ hạn đã giảm dần qua các năm, đặc biệt chỉ còn 0,44%

trong năm 2023, minh chứng cho những nỗ lực trong việc nâng cao hiệu quả quản lý hành chính của tỉnh Bình Phước.

Nhìn chung, mặc dù Bình Phước đã có những nỗ lực đáng kể trong việc hiện đại hóa dịch vụ công bằng việc áp dụng công nghệ trực tuyến, nhưng để đạt được hiệu quả tối ưu, tỉnh cần tiếp tục đầu tư vào cơ sở hạ tầng công nghệ, nâng cao khả năng tiếp cận của người dân, và thực hiện các biện pháp tăng cường sự tin tưởng và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

3. Tầm quan trọng của việc nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công trực tuyến

Sự hài lòng của người dân là một chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ công trực tuyến. Tại tỉnh Bình Phước, nghiên cứu sự hài lòng không chỉ giúp xác định các vấn đề tồn tại trong dịch vụ công trực tuyến mà còn cung cấp thông tin giá trị để cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ. Khi người dân cảm thấy hài lòng với dịch vụ công trực tuyến, điều này thường đồng nghĩa với việc các dịch vụ được cung cấp một cách hiệu quả, nhanh chóng và dễ tiếp cận. Sự phản hồi tích cực từ người dân có thể dẫn đến việc các cơ quan quản lý sẽ tập trung hơn vào việc giải quyết các vấn đề và cải tiến quy trình, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ.

Ngoài ra, sự hài lòng của người dân cũng có thể dẫn đến việc áp dụng các công nghệ và phương pháp mới nhằm nâng cao trải nghiệm của người dùng. Ví dụ, nếu người dân phản ánh rằng họ gặp khó khăn trong việc truy cập hoặc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, cơ quan chức năng có thể cải thiện giao diện người dùng hoặc nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin để đáp ứng nhu cầu thực tế.

Cải thiện sự hài lòng của người dân với dịch vụ công trực tuyến mang lại nhiều lợi ích thiết thực cho cả cơ quan nhà nước và cộng đồng. Trước hết là tăng cường niềm tin của người dân vào chính quyền. Khi người dân nhận thấy rằng các dịch vụ công trực tuyến được cung cấp một cách hiệu quả và đáp ứng nhu cầu của họ, họ sẽ có xu hướng tin tưởng hơn vào chính quyền và các cơ quan công quyền. Niềm tin này rất quan trọng trong việc xây dựng mối quan hệ tốt giữa chính quyền và cộng đồng, đồng thời thúc đẩy sự hợp tác và tham gia tích cực của người dân trong các hoạt động của chính phủ; thứ đến, tăng cường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công trực tuyến sẽ nâng cao hiệu quả công việc. Sự

hài lòng cao của người dân thường liên quan đến việc giảm thiểu các sai sót và sự cố trong việc cung cấp dịch vụ, từ đó nâng cao hiệu quả công việc của các cơ quan công quyền. Khi người dân hài lòng với quy trình và chất lượng dịch vụ, có thể giảm bớt khối lượng công việc liên quan đến giải quyết khiếu nại và phản hồi tiêu cực, từ đó tập trung hơn vào các nhiệm vụ quan trọng khác; Điều không kém phần quan trọng là, khi cải thiện sự hài lòng của người dân với dịch vụ công trực tuyến cũng sẽ giảm tỷ lệ khiếu nại. Khi dịch vụ công trực tuyến hoạt động hiệu quả và đáp ứng nhu cầu của người dân, số lượng khiếu nại giảm đi, giúp giảm bớt áp lực lên các cơ quan chức năng và cải thiện hiệu suất làm việc.

Qua đó, nghiên cứu sự hài lòng của người dân là yếu tố quan trọng trong việc cải thiện dịch vụ công trực tuyến, không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần xây dựng niềm tin, nâng cao hiệu quả công việc và giảm tỷ lệ khiếu nại.

4. Tổng quan tài liệu và phương pháp nghiên cứu

4.1 Tổng quan tài liệu

Nhiều nghiên cứu đã được thực hiện để đánh giá hiệu quả của các dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam. Các nghiên cứu này thường tập trung vào việc đo lường mức độ hài lòng của người dân, phân tích hiệu quả của các hệ thống công nghệ thông tin, và đánh giá tác động của các dịch vụ công trực tuyến đến quản lý công. Chẳng hạn, báo cáo của Viện Hàn lâm Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (2023) đã cho thấy rằng việc triển khai dịch vụ công trực tuyến giúp cải thiện sự minh bạch và giảm thiểu thời gian xử lý hồ sơ, nhưng cũng gặp nhiều thách thức về hạ tầng công nghệ và khả năng tiếp cận của người dân.

Một nghiên cứu khác của Hiệp hội Xã hội học Việt Nam (2022) đã chỉ ra rằng, mặc dù có sự cải thiện về số lượng dịch vụ công trực tuyến, nhưng mức độ sử dụng và sự hài lòng của người dân vẫn chưa đạt được mức mong đợi. Các rào cản về kỹ năng sử dụng công nghệ và sự phức tạp của quy trình là những yếu tố chính cản trở hiệu quả của dịch vụ này.

Báo cáo của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, Hội Xã hội học Việt Nam và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc, việc triển khai dịch vụ hành chính công trực tuyến tại Bình Phước đã gặp phải nhiều thách thức, bao gồm vấn đề về kết nối Internet và khả năng tiếp cận công nghệ của người dân (Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, 2023). Nghiên cứu này nhấn mạnh sự cần thiết phải cải thiện cơ sở hạ tầng và đào tạo để đảm bảo rằng dịch vụ công trực tuyến có thể đáp ứng nhu cầu của cộng đồng một cách hiệu quả.

Sự hài lòng của người dân là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến thành công của dịch vụ công trực tuyến. Theo nghiên cứu Các yếu tố ảnh hưởng đến việc áp dụng dịch vụ Internet Banking (Tan, 2000), sự hài lòng của người dùng ảnh hưởng trực tiếp đến việc sử dụng dịch vụ và có thể dẫn đến sự cải thiện trong chất lượng dịch vụ. Các yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng bao gồm tính dễ sử dụng, độ tin cậy và tính năng của dịch vụ.

Nghiên cứu tác động của việc cải thiện dịch vụ công trực tuyến: Cải thiện dịch vụ công trực tuyến không chỉ ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân mà còn góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền. Sự cải thiện trong dịch vụ công trực tuyến dẫn đến việc tăng cường niềm tin của công dân vào chính quyền và giảm thiểu khiếu nại

(Morgeson, 2010). Nghiên cứu này cho thấy rằng việc nâng cao chất lượng dịch vụ trực tuyến có thể giảm bớt khối lượng công việc cho các cơ quan công quyền và cải thiện hiệu suất làm việc của các cơ quan này.

Nghiên cứu này dựa trên nhiều tài liệu khác nhau liên quan đến sự hài lòng của người dân về dịch vụ công trực tuyến, bao gồm các nghiên cứu trong và ngoài nước về tiêu chí “tính đáp ứng” trong mô hình SERVQUAL, các nghiên cứu về ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước và các chính sách liên quan đến dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam. Các nghiên cứu trước đây của Hoàng Văn Hoàng (2021), Trần Quốc Bảo (2022) đã phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân, trong đó “tính đáp ứng” đóng vai trò quan trọng. Các nghiên cứu đã đi sâu vào việc đo lường mức độ hài lòng trong bối cảnh sử dụng dịch vụ công trực tuyến, cung cấp các số liệu tham khảo hữu ích cho nghiên cứu này.

Mô hình nghiên cứu đề xuất

Mô hình nghiên cứu được đề xuất dựa trên mô hình SERVQUAL, với năm yếu tố chính: sự tin cậy, tính đáp ứng, tính đảm bảo, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình. Mô hình này sẽ được áp dụng để đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công trực tuyến tại Bình Phước, đồng thời phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng này.

Các thang đo trong nghiên cứu được xây dựng dựa trên các tiêu chí của mô hình SERVQUAL, bao gồm:

○ **Sự tin cậy:** Độ chính xác của thông tin cung cấp; Tính nhất quán trong việc thực hiện dịch vụ.

○ **Tính đáp ứng:** Thời gian xử lý hồ sơ; Sự sẵn lòng giúp đỡ của cán bộ công chức.

o **Tính đảm bảo:** Kiến thức và năng lực của nhân viên; Chính sách bảo mật thông tin.

o **Sự đồng cảm:** Sự quan tâm và hỗ trợ của nhân viên đối với người dân; Khả năng lắng nghe và hiểu nhu cầu của người dân.

o **Phương tiện hữu hình:** Chất lượng cơ sở vật chất và trang thiết bị; Tính khả dụng của thông tin và tài liệu liên quan đến dịch vụ.

Các thang đo này sẽ được sử dụng để xây dựng bảng hỏi và thu thập dữ liệu từ người dân, nhằm đánh giá một cách khách quan và chi tiết về sự hài lòng đối với dịch vụ công trực tuyến tại Bình Phước.

4.2. Phương pháp nghiên cứu, khung phân tích

Phương pháp nghiên cứu:

Nghiên cứu này sử dụng ba phương pháp chính như sau:

(1) Phương pháp chọn mẫu quan sát: Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu nhằm đảm bảo tính đại diện cho ba nhóm đối tượng chính gồm: công chức, doanh nghiệp, và hộ gia đình tại tỉnh Bình Phước. Tổng cộng có 350 người tham gia khảo sát. Mẫu được chọn nhằm đảm bảo bao quát được các đối tượng khác nhau về công nghệ, từ đó nâng cao tính toàn diện cho nghiên cứu.

(2) Phương pháp thu thập số liệu: Dữ liệu được thu thập thông qua khảo sát bằng bảng hỏi từ ba nhóm đối tượng: công chức, doanh nghiệp, và hộ gia đình tại tỉnh Bình Phước. Để đảm bảo tính đa dạng trong cách thức tiếp cận, bảng hỏi được triển khai theo hai hình thức:

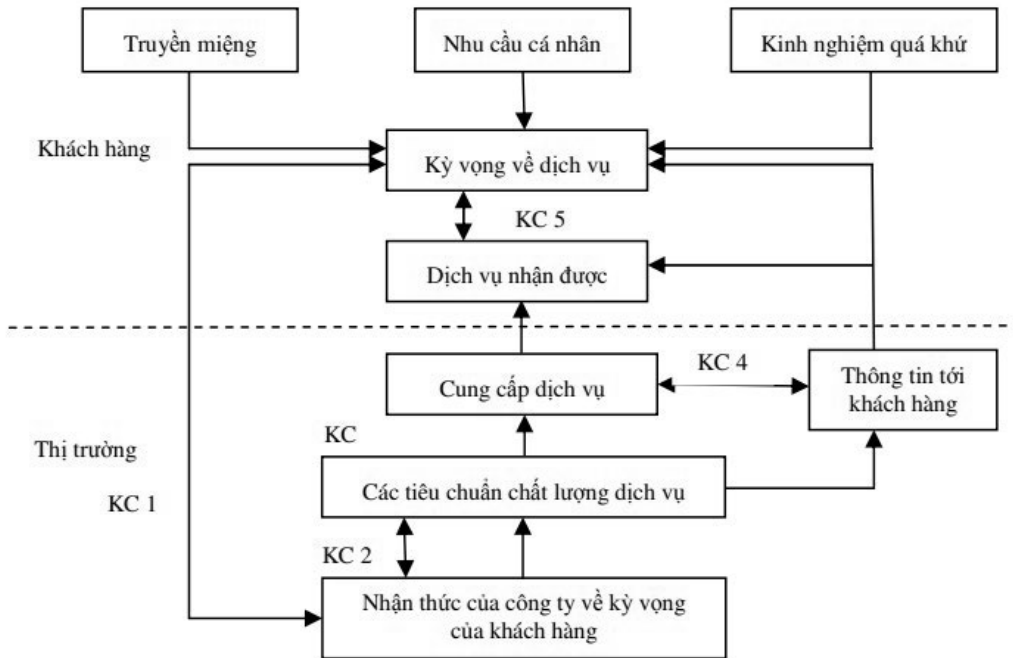
bảng hỏi trực tuyến và bảng hỏi giấy. Phương pháp này nhằm đảm bảo sự tham gia của cả những đối tượng không tiếp cận công nghệ, từ đó tăng tính đại diện cho dữ liệu.

(3) Phương pháp phân tích số liệu: Phân tích số liệu được thực hiện chủ yếu bằng phương pháp thống kê mô tả. Các chỉ số như giá trị trung bình, giá trị lớn nhất (max), nhỏ nhất (min), và độ lệch chuẩn được sử dụng để mô tả các đặc điểm của dữ liệu. Những chỉ số này giúp hiểu rõ hơn về mức độ biến động của các yếu tố khảo sát, đồng thời cung cấp cơ sở lý thuyết vững chắc để đánh giá mức độ hài lòng của người dân.

Khung phân tích dữ liệu

Mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (Parasuraman A. Z., 1985) là một công cụ quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ, dựa trên khoảng cách giữa kỳ vọng của khách hàng và nhận thức của họ sau khi sử dụng dịch vụ. Mô hình này được thiết kế để đánh giá chất lượng dịch vụ bằng cách xem xét năm loại khoảng cách giữa kỳ vọng và thực tế mà khách hàng trải qua. 5 khoảng cách trong mô hình Servqual tương ứng với 5 tiêu chí đo lường như sau: Sự tin cậy, Tinh thần trách nhiệm (khả năng đáp ứng), Sự đảm bảo (năng lực phục vụ), Sự đồng cảm và phương tiện hữu hình (Sáu, 2014). Từ các khoảng cách và tiêu chí đó, các doanh nghiệp có thể xác định được những khía cạnh cần cải thiện để đáp ứng tốt hơn mong đợi của khách hàng. Các khoảng cách được thể hiện trên sơ đồ sau đây:

Hình 1. Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ



Nguồn: Parasuraman và cộng sự (1985)

Cụ thể, “Sự tin cậy” đo lường mức độ dịch vụ có thực hiện đúng cam kết hay không, bao gồm các khía cạnh như thời gian xử lý hồ sơ, sự minh bạch của quy trình hành chính và độ chính xác của dịch vụ. Các mục hỏi (biến quan sát) như: “Dịch vụ có được thực hiện đúng hạn không?” và “Quy trình hành chính có rõ ràng và minh bạch không?” sẽ giúp đánh giá chi tiết yếu tố này.

Với “Sự đáp ứng”, tiêu chí này đo lường khả năng phản hồi nhanh chóng và hỗ trợ của cơ quan nhà nước khi người dân gặp khó khăn. Các mục hỏi được thiết kế để đánh giá sự sẵn sàng hỗ trợ của cán bộ, chẳng hạn như: “Cán bộ có hỗ trợ kịp thời khi người dân gặp sự cố không?” và “Thời gian phản hồi của cán bộ có nhanh chóng không?”.

“Sự đảm bảo” phản ánh mức độ tin tưởng của người dân vào năng lực và chuyên môn của cán bộ công chức, cũng như mức độ đảm bảo

về tính bảo mật thông tin cá nhân. Các câu hỏi như: “Cán bộ có chuyên môn cao trong việc xử lý hồ sơ không?” và “Thông tin cá nhân của bạn có được bảo mật an toàn không?” sẽ được sử dụng để đánh giá tiêu chí này.

Tiêu chí “Sự đồng cảm” đánh giá mức độ quan tâm của cán bộ đối với nhu cầu và nguyện vọng của người dân, thông qua các mục hỏi như: “Cán bộ có lắng nghe và hiểu nhu cầu của bạn không?” và “Cách giải quyết có phù hợp với hoàn cảnh cụ thể của bạn không?”.

Cuối cùng, “Phương tiện hữu hình” đánh giá cơ sở vật chất và trang thiết bị hỗ trợ dịch vụ. Các câu hỏi như: “Trang thiết bị hỗ trợ dịch vụ có hiện đại và tiện lợi không?” và “Không gian phục vụ có đảm bảo thoải mái và hiệu quả không?” giúp đo lường chất lượng của các yếu tố hữu hình này.

Mô hình SERVQUAL không chỉ giúp doanh nghiệp nhận diện các khoảng cách trong

việc cung cấp dịch vụ, mà còn là công cụ hữu ích để phân tích và phát triển chiến lược cải thiện chất lượng dịch vụ. Việc giảm thiểu các khoảng cách này sẽ giúp doanh nghiệp đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của khách hàng, từ đó nâng cao sự hài lòng và lòng trung thành của họ.

Mô tả mẫu:

Nghiên cứu sử dụng phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi để thu thập dữ liệu từ ba nhóm đối tượng chính: công chức, doanh nghiệp, và hộ gia đình tại tỉnh Bình Phước. Tổng cộng có 350 người tham gia khảo sát. Dữ liệu bao gồm cả bảng hỏi trực tuyến và bảng hỏi giấy, nhằm đảm bảo bao quát được các đối tượng không có tiếp cận công nghệ, đảm bảo tính đại diện cao hơn cho các nhóm khảo sát.

Công thức tính cỡ mẫu được sử dụng như sau:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2}$$

Trong đó: **n** là cỡ mẫu cần thiết; **Z** là hệ số tin cậy, tương ứng với mức độ tin cậy mong muốn; **p** là tỷ lệ người có đặc điểm cần khảo sát trong dân số và **e** là sai số mong muốn.

Cách tính cụ thể:

- **Mức độ tin cậy (Z):** Với mức độ tin cậy là 95%, Z sẽ là 1,96 (theo phân phối chuẩn).
- **Tỷ lệ (p):** Được sử dụng giá trị 0,5, vì đây là giá trị bảo đảm số mẫu tính ra sẽ là lớn nhất.
- **Sai số (e):** Được chọn sai số là 5% (0,05), nghĩa là kết quả khảo sát có thể chênh lệch 5% so với thực tế.

với Z = 1,96; p = 0,5 và e = 0,05, ta có:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{(0,05)^2} = 384,16$$

Như vậy, cỡ mẫu tối thiểu cần thiết sẽ là 385 người. Tuy nhiên, trong nghiên cứu đã thực hiện với 350 người tham gia khảo sát, mặc dù ít hơn mức lý thuyết tính toán, vẫn được coi là có thể tổng quát hóa.

5. Kết quả và thảo luận

5.1. Kết quả nghiên cứu

• *Thống kê mẫu nghiên cứu*

Khảo sát đã thu thập dữ liệu từ 350 người dân trên địa bàn tỉnh Bình Phước, được chia thành ba nhóm chính gồm công chức, doanh nghiệp, và hộ gia đình. Tỷ lệ trả lời bảng câu hỏi của mỗi nhóm được trình bày trong bảng dưới đây:

Bảng 2. Thống kê mẫu nghiên cứu

Nhóm đối tượng	Số lượng mẫu	Tỷ lệ trả lời (%)
Công chức	120	34,29%
Doanh nghiệp	100	28,57%
Hộ gia đình	130	37,14%
Tổng cộng	350	100%

Nguồn: Khảo sát của đề tài

Các nhóm được lựa chọn nhằm đảm bảo tính đại diện và bao phủ các đối tượng khác nhau trong dân cư, từ công chức nhà nước, cộng đồng doanh nghiệp đến hộ gia đình cá nhân.

• *Thống kê mô tả các tiêu chí đánh giá*

Để phân tích mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công trực tuyến tại Bình Phước, các tiêu chí của mô hình SERVQUAL được đánh giá chi tiết dựa trên các chỉ số min, max, giá trị trung bình, và độ lệch chuẩn. Kết quả thống kê mô tả cho từng tiêu chí được trình bày qua các bảng sau đây:

Bảng 3. Thống kê mô tả tiêu chí Sự tin cậy

Tiêu chí	Min	Max	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Dịch vụ được thực hiện đúng hạn	3	5	4,3	0,65
Quy trình rõ ràng, minh bạch	2	5	4,1	0,78

Nguồn: Khảo sát của đề tài

Tiêu chí Sự tin cậy cho thấy điểm trung bình đạt 4,3 đối với dịch vụ thực hiện đúng hạn, cho thấy người dân có sự tin tưởng cao vào khả năng hoàn thành công việc đúng thời hạn. Điểm trung bình 4,1 cho quy trình rõ ràng và minh bạch cũng phản ánh sự chấp nhận tích cực từ phía người dân. Độ lệch chuẩn thấp, đặc biệt ở tiêu chí “Dịch vụ được thực hiện đúng hạn”, cho thấy sự đồng nhất trong mức

độ hài lòng. Tuy nhiên, điểm tối thiểu (min) là 2 trong tiêu chí “Quy trình rõ ràng, minh bạch” chỉ ra rằng vẫn còn một số ít người dân cảm thấy không hài lòng về tính minh bạch trong quy trình. Điều này cho thấy cần thiết phải tăng cường các hoạt động công khai hóa thông tin và quy trình hành chính để nâng cao độ tin cậy.

Bảng 4. Thống kê mô tả tiêu chí Tính đáp ứng

Tiêu chí	Min	Max	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Cán bộ sẵn sàng hỗ trợ khi cần	2	5	4,0	0,85
Thời gian phản hồi yêu cầu kịp thời	3	5	4,2	0,72

Nguồn: Khảo sát của đề tài

Với điểm trung bình từ 4,0 đến 4,2, tiêu chí Tính đáp ứng được đánh giá cao, cho thấy người dân khá hài lòng với sự hỗ trợ từ cán bộ công chức. Tuy nhiên, độ lệch chuẩn cao hơn đối với yếu tố “Cán bộ sẵn sàng hỗ trợ khi cần” (0,85) chỉ ra rằng có sự không đồng nhất trong trải nghiệm của người dân. Một số cá

nhân có thể cảm thấy không được hỗ trợ kịp thời, điều này có thể xuất phát từ sự thiếu hụt về nguồn lực hoặc đào tạo chưa đầy đủ cho cán bộ. Để cải thiện tiêu chí này, cần có sự đầu tư mạnh mẽ vào đào tạo kỹ năng mềm cho cán bộ cũng như xây dựng các kênh hỗ trợ đa dạng và hiệu quả hơn.

Bảng 5. Thống kê mô tả tiêu chí Tính đảm bảo

Tiêu chí	Min	Max	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Cán bộ có chuyên môn cao	3	5	4,4	0,63
Thông tin cá nhân được bảo mật	3	5	4,3	0,68

Nguồn: Khảo sát của đề tài

Tiêu chí Tính đảm bảo có điểm trung bình cao từ 4,3 đến 4,4, cho thấy người dân rất đánh giá cao năng lực chuyên môn của cán bộ và khả năng bảo mật thông tin cá nhân. Độ lệch chuẩn thấp (0,63 và 0,68) chứng tỏ rằng người dân có sự đồng thuận cao trong nhận thức về chất lượng dịch vụ này. Để duy trì và

nâng cao tiêu chí này, các cơ quan hành chính cần chú trọng không chỉ vào chính sách bảo mật mà còn phải thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo chuyên môn, cập nhật kiến thức cho cán bộ, nhằm nâng cao năng lực phục vụ người dân.

Bảng 6. Thống kê mô tả tiêu chí Sự đồng cảm

Tiêu chí	Min	Max	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Cán bộ lắng nghe và hiểu nhu cầu	2	5	4,1	0,81
Giải quyết phù hợp với nhu cầu cá nhân	2	5	3,9	0,88

Nguồn: Khảo sát của đề tài

Phân tích kết quả: Điểm trung bình cho tiêu chí Sự đồng cảm từ 3,9 đến 4,1 cho thấy sự quan tâm của cán bộ đến nhu cầu cá nhân của người dân. Tuy nhiên, độ lệch chuẩn khá cao (0,81 và 0,88) chỉ ra rằng trải nghiệm

không đồng nhất, và một số người dân vẫn cảm thấy chưa được lắng nghe đầy đủ. Để cải thiện, cần có thêm các chương trình đào tạo kỹ năng mềm nhằm giúp cán bộ tiếp cận tốt hơn với nhu cầu cụ thể của từng cá nhân.

Bảng 7. Thống kê mô tả tiêu chí Phương tiện hữu hình

Tiêu chí	Min	Max	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Trang thiết bị hiện đại	3	5	4,2	0,71
Cơ sở vật chất thuận tiện	2	5	4,0	0,85

Nguồn: Khảo sát của đề tài

Tiêu chí Phương tiện hữu hình có điểm trung bình từ 4,0 đến 4,2 cho thấy người dân hài lòng với trang thiết bị và cơ sở vật chất hỗ trợ cho dịch vụ công. Tuy nhiên, độ lệch chuẩn cao ở yếu tố “Cơ sở vật chất thuận tiện” (0,85) chỉ ra rằng mức độ hài lòng không đồng nhất giữa các khu vực, đặc biệt là vùng nông thôn nơi cơ sở hạ tầng có thể chưa đáp ứng yêu cầu. Để khắc phục, cần đầu tư nhiều hơn vào cơ sở hạ tầng công nghệ, bảo đảm rằng tất cả người dân đều có thể tiếp cận dịch vụ công một cách thuận tiện và hiệu quả.

5.2. Thảo luận

Từ kết quả khảo sát, có thể thấy rằng người dân tại Bình Phước có mức độ hài lòng tương đối cao đối với dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt là ở các yếu tố như sự tin cậy, tính đảm bảo, và phương tiện hữu hình. Tuy nhiên, vẫn còn một số điểm yếu cần được chú ý để đảm bảo trải nghiệm dịch vụ của người dân ngày càng tốt hơn. Điều này đồng nghĩa với việc các cơ quan chức năng cần không chỉ duy trì mà còn nâng cao các tiêu chuẩn hiện có để đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của người dân.

Mặc dù tiêu chí về tính đáp ứng đạt điểm số tương đối tốt, nhưng vẫn có một tỷ lệ người dân cho rằng khả năng phản hồi và hỗ trợ kỹ thuật chưa đủ nhanh chóng. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm sử dụng dịch vụ của người dân, đặc biệt là khi gặp sự cố kỹ thuật hoặc cần hướng dẫn khẩn cấp. Việc phản hồi chậm có thể dẫn đến tình trạng người dân mất niềm tin vào dịch vụ, làm giảm sự hài lòng tổng thể. Để khắc phục, các cơ quan hành chính cần tập trung vào việc cải thiện hạ tầng kỹ thuật, đảm bảo hệ thống hỗ trợ kỹ thuật hoạt động liên tục và có nguồn nhân lực sẵn sàng giúp đỡ ngay khi người dân cần. Các biện pháp như hỗ trợ trực tuyến 24/7 qua các kênh đa dạng như chat trực tiếp, điện thoại, hoặc email sẽ giúp giải quyết kịp thời những khó khăn mà người dùng gặp phải.

Kết quả khảo sát đã chỉ ra rằng hạ tầng công nghệ thông tin hiện tại vẫn chưa đủ mạnh, đặc biệt là ở những khu vực nông thôn, dẫn đến sự không ổn định trong hệ thống dịch vụ trực tuyến. Các sự cố như gián đoạn hệ thống hoặc tốc độ xử lý chậm làm giảm đáng kể trải nghiệm của người dân. Điều này cho thấy sự cần thiết phải đầu tư thêm vào cơ sở hạ tầng công nghệ để đảm bảo dịch vụ công trực tuyến luôn hoạt động mượt mà và hiệu quả, ngay cả khi có lượng người dùng lớn hoặc trong giờ cao điểm. Việc này không chỉ giúp tăng sự ổn định của hệ thống, mà còn cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ công của người dân ở các vùng sâu, vùng xa, nơi mà hạ tầng công nghệ chưa được phát triển đầy đủ. Một hệ thống ổn định sẽ giảm thiểu các sự cố kỹ thuật, từ đó nâng cao sự hài lòng của người dân.

Mặc dù kết quả khảo sát cho thấy người dân có mức độ hài lòng cao về tính tin cậy của dịch vụ, niềm tin của người dân vào hệ thống dịch vụ công trực tuyến vẫn cần được

củng cố thêm. Hiện tại, một số người dân vẫn còn lo ngại về tính bảo mật và độ an toàn của thông tin cá nhân khi sử dụng các dịch vụ trực tuyến. Để cải thiện niềm tin này, các cơ quan nhà nước cần thực hiện các chiến dịch truyền thông, giáo dục cộng đồng về tính bảo mật và các biện pháp an ninh được áp dụng trong dịch vụ công trực tuyến. Ngoài ra, cần có các chính sách bảo mật rõ ràng và đảm bảo rằng mọi quy trình xử lý thông tin cá nhân của người dân đều tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật về bảo mật dữ liệu.

Một trong những yếu tố ảnh hưởng đến mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến là khả năng tiếp cận công nghệ của người dân, đặc biệt là ở các khu vực nông thôn và nhóm người lớn tuổi. Những đối tượng này thường gặp khó khăn trong việc tiếp cận và sử dụng các nền tảng trực tuyến, dẫn đến việc không thể tận dụng hết các tiện ích của dịch vụ công trực tuyến. Điều này đặt ra yêu cầu cần có chương trình đào tạo và hỗ trợ cho người dân, giúp họ nắm vững cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến một cách hiệu quả. Các chương trình đào tạo công nghệ thông tin cơ bản hoặc hướng dẫn sử dụng dịch vụ trực tuyến nên được tổ chức rộng rãi, đặc biệt là ở các vùng khó khăn. Các tài liệu hướng dẫn bằng video hoặc hình ảnh cũng cần được phổ biến, giúp người dân dễ dàng tiếp cận và làm quen với các thao tác trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến.

Một yếu tố quan trọng khác là tăng cường nhận thức của người dân về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến. Hiện tại, mặc dù dịch vụ công trực tuyến mang lại nhiều lợi ích như tiết kiệm thời gian, giảm chi phí đi lại, và tăng cường tính minh bạch, nhưng không phải ai cũng hiểu rõ những lợi ích này. Điều này có thể là do thiếu thông tin hoặc chưa tiếp cận

đủ truyền thông về dịch vụ. Các chiến dịch truyền thông cần được đẩy mạnh hơn nữa, sử dụng đa dạng các kênh thông tin từ truyền hình, mạng xã hội, đến phát thanh để đảm bảo rằng mọi đối tượng người dân đều được tiếp cận thông tin về dịch vụ công trực tuyến. Việc này không chỉ giúp người dân hiểu rõ hơn về cách thức sử dụng mà còn tăng cường niềm tin vào chất lượng và tính tiện lợi của dịch vụ.

Cuối cùng, một vấn đề đáng chú ý là tính bền vững lâu dài của hệ thống dịch vụ công trực tuyến. Để đảm bảo hệ thống này không chỉ hoạt động hiệu quả trong hiện tại mà còn tiếp tục phát triển trong tương lai, cần có một chiến lược dài hạn về đầu tư công nghệ, duy trì nguồn nhân lực, và cập nhật công nghệ mới. Các công nghệ như trí tuệ nhân tạo có thể được áp dụng để nâng cao hơn nữa tính bảo mật và hiệu quả của dịch vụ.

Việc đảm bảo tính bền vững của dịch vụ sẽ giúp hệ thống luôn đáp ứng được nhu cầu ngày càng tăng của người dân và thích ứng tốt với những thay đổi trong môi trường công nghệ.

6. Kết luận

Nghiên cứu này đã phân tích sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công trực tuyến tại tỉnh Bình Phước, tập trung vào các tiêu chí trong mô hình SERVQUAL như tính đáp ứng, độ tin cậy, tính đảm bảo, sự đồng cảm, và tính hữu hình. Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của người dân tương đối cao, đặc biệt là ở khía cạnh tính đáp ứng và độ tin cậy.

Tuy nhiên, các yếu tố như tính đảm bảo và sự đồng cảm vẫn cần được cải thiện. Những phát hiện này phản ánh mối quan hệ chặt chẽ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người dân, đồng thời nhấn mạnh tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân.

Nghiên cứu này còn gặp phải một số hạn chế. Thứ nhất, kích thước mẫu chỉ giới hạn trong một khu vực nhất định tại tỉnh Bình Phước, điều này có thể ảnh hưởng đến tính tổng quát của kết quả. Thứ hai, phương pháp thu thập dữ liệu chủ yếu dựa trên bảng hỏi trực tuyến, có thể không phản ánh đầy đủ những trải nghiệm thực tế của tất cả các nhóm đối tượng, đặc biệt là những người ít tiếp cận công nghệ. Những hạn chế này cần được xem xét khi diễn giải kết quả nghiên cứu.

Để mở rộng và nâng cao hiểu biết về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công trực tuyến, các nghiên cứu tương lai nên mở rộng quy mô mẫu và phạm vi nghiên cứu, bao gồm các khu vực địa lý khác nhau và các nhóm dân cư đa dạng hơn. Ngoài ra, nên áp dụng các phương pháp nghiên cứu đa dạng hơn, bao gồm phỏng vấn sâu và khảo sát trực tiếp, để thu thập dữ liệu toàn diện và phản ánh chính xác hơn các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng. Cuối cùng, nghiên cứu cũng nên xem xét ảnh hưởng của những thay đổi công nghệ và chính sách mới trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Affairs, U. N. (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 319-340 .

- Fountain, J. E. (2001). *Building the virtual state: Information technology and institutional change*. Georgetown University Press.
- Haque, M. S. (2005). E-Government: The new model for delivering government services. *Public Administration Review*, 422-434.
- Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, H. X. (2023). *Báo cáo tư vấn triển khai dịch vụ hành chính công trực tuyến ở tỉnh Bình Phước*. Hà Nội.
- Kraemer, K. L. (2006). Information technology and administrative reform: Will e-government be different? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 509-527.
- Lê, T. M. (2019). Phát triển dịch vụ công trực tuyến ở Việt Nam: Những thách thức và cơ hội. *Tạp chí Khoa học Chính trị*, 45-58.
- Morgeson, F. V. (2010). Service quality and service delivery in the public sector. . *Journal of Public Administration Research and Theory*, 881-898.
- Nam, C. p. (2023). *Báo cáo Chính phủ điện tử Việt Nam năm 2023*. Hà Nội.
- Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the internet worldwide*. Cambridge University Press.
- Parasuraman, A. Z. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. . *Journal of Retailing*, 12-40.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing E-Government: An International Text*. SAGE Publications
- Sáu, T. T. (2014). Ứng dụng mô hình Servqual trong đánh giá chất lượng hành chính công: Nghiên cứu thực nghiệm tại thành phố Huế. *Tạp chí Khoa học Xã hội và Nhân văn*, pp. 30 - 32.
- Tan, M. &. (2000). Factors influencing the adoption of Internet banking. *Journal of the Association for Information Systems*, 1-20.