

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI**Nguyễn Danh Nam^{1*}, Nguyễn Thị Thanh Hằng¹, Linh Thị Huyền¹**¹Trường Đại học Thành Đông**Tác giả liên hệ: namnd@thanhdong.edu.vn***TÓM TẮT**

Nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân trong giải quyết thủ tục hành chính công trực tuyến tại thành phố Hà Nội. Bằng phương pháp phân tích thống kê mô tả, Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy Binary Logistics với số liệu khảo sát lấy từ 312 người dân sinh sống tại thành phố Hà Nội đã thực hiện các thủ tục hành chính công trực tuyến tại cơ quan cung ứng dịch vụ công trực tuyến các cấp: xã/phường, quận/huyện, thành phố. Kết quả cho thấy có sáu yếu tố ảnh hưởng theo mức độ từ cao tới thấp đến sự hài lòng của người dân tại thành phố Hà Nội trong giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến: quy trình giải quyết công việc; thái độ phục vụ; cơ chế giám sát, góp ý; thời gian giải quyết công việc; kết quả giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến; phí và lệ phí. Trên cơ sở đó, nhóm tác giả đã đề xuất những giải pháp nâng cao sự hài lòng của người dân hơn trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến.

Từ khóa: mức độ hài lòng, thành phố Hà Nội, thủ tục hành chính công trực tuyến.

ASSESSING PEOPLE'S SATISFACTION LEVEL IN HANDLING PUBLIC ADMINISTRATIVE PROCEDURES ONLINE IN HANOI CITY**ABSTRACT**

This study aims to identify factors affecting people's satisfaction level in handling online public administrative procedures in Hanoi city. Using descriptive statistical analysis, Cronbach's Alpha, exploratory factor analysis and Binary Logistics regression analysis with data was collected from 312 people living in Hanoi have used online public administrative procedures at public service providers with levels as: communes/wards, districts, cities. The results show that there are six factors affecting the level from high to low on the satisfaction of people in Hanoi at the process of handling online public administrative procedures: work settlement process; service attitude; mechanism for monitoring and commenting; time for work resolution; results of settling online public administrative procedures; fees and charges. On that basis, the authors have proposed solutions to improve people's satisfaction at the process of solving online public administrative procedures.

Keywords: Hanoi city, online public administrative procedures, satisfaction.

Ngày nhận bài: 04/08/2024 Ngày nhận bài sửa: 12/09/2024 Ngày duyệt bài đăng: 04/11/2024

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong vài năm gần đây, chính phủ đã tập trung vào việc cải cách và nâng cao chất lượng giải quyết các thủ tục hành chính công, đặc biệt là thúc đẩy việc giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến. Quá trình giải

quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến được xem là bước đệm quan trọng trong việc triển khai chính phủ điện tử nhằm gia tăng hiệu quả công việc, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại đối với việc gửi hồ sơ và việc nhận kết quả của người dân nói chung. Cụ thể, quá

trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến còn giúp giảm thiểu các tệ nạn nhũng nhieu, quan liêu, phiền hà từ một bộ phận cán bộ công quyền, tạo dựng sự tin tưởng, công khai, minh bạch của thủ tục hành chính góp phần xây dựng mối liên kết bền vững giữa người dân với các quan quản lý nhà nước.

Để quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến được phổ cập và lan tỏa một cách nhanh chóng thì yếu tố chủ chốt trong quá trình trên chính là sự hài lòng của người dân khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến. Nếu quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến đem lại sự hài lòng cho người dân thì họ sẽ chấp thuận và sẵn sàng sử dụng nhiều hơn giúp thúc đẩy một nền xã hội công bằng và văn minh. Theo kế hoạch đặt ra của thành phố Hà Nội đến năm 2025, trên 80% việc giải quyết các thủ tục hành chính công sẽ được cung cấp trực tuyến đạt mức độ 3 và 4, đồng thời tăng tỷ lệ hơn 50% tổng số người dân thực hiện giải quyết các dịch vụ hành chính công trực tuyến. Tuy nhiên, hệ thống giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến của thành phố Hà Nội hiện nay vẫn chưa thực sự đem lại sự hài lòng cho người dân và nghiên cứu tập trung xem xét một số yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình người dân sử dụng các dịch vụ hành chính công trực tuyến để từ đó đưa ra một số giải pháp giúp gia tăng sự hài lòng của người dân và cải thiện quá trình sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến hướng đến hoàn thiện hệ thống dịch vụ công trực tuyến của Nhà nước.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Dịch vụ công trực tuyến

Dịch vụ công trực tuyến là các loại dịch vụ công và dịch vụ khác được cung ứng cho người dân nói chung thuộc quyền sở hữu của các cơ quan quản lý Nhà nước. Trong đó, dịch vụ công trực tuyến hiện nay bao gồm: i) Dịch vụ hành chính công: là những dịch vụ phục vụ

cho tất cả người dân, Nhà nước phục vụ các quyền của người dân, có trách nhiệm cung cấp các giấy tờ hành chính, tư pháp theo quy định của pháp luật. Phạm vi dịch vụ hành chính công bao gồm các hoạt động thực thi chính sách, pháp luật và việc bảo đảm các quyền và nghĩa vụ có tính pháp lý của các tổ chức và công dân, như: cấp các loại giấy phép, giấy khai sinh, căn cước công dân, xác nhận hộ tịch, hộ khẩu, bổ trợ tư pháp, thu thuế,...; ii) Dịch vụ sự nghiệp công: là loại dịch vụ cung cấp hàng hóa dịch vụ về giáo dục - đào tạo, chăm sóc sức khỏe, văn hóa và tinh thần do các tổ chức sự nghiệp cung ứng, không thu tiền hoặc thu một phần nhưng không vì mục tiêu lợi nhuận; iii) Dịch vụ công ích: là hoạt động cung cấp các hàng hóa dịch vụ có tính chất kinh tế, đáp ứng nhu cầu vật chất thiết yếu cho sinh hoạt của người dân, nó gắn liền với việc cung ứng của cơ sở hạ tầng kỹ thuật cơ bản. Đồng thời, dịch vụ công trực tuyến hiện nay được chia theo 4 mức độ như sau:

Mức độ 1: là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về quy trình, thủ tục; hồ sơ; thời gian; phí và lệ phí thực hiện nhiệm vụ.

Mức độ 2: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người dân sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Mức độ 3: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người dân sử dụng điện và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ công.

Mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người dân sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực

tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến người dân sử dụng.

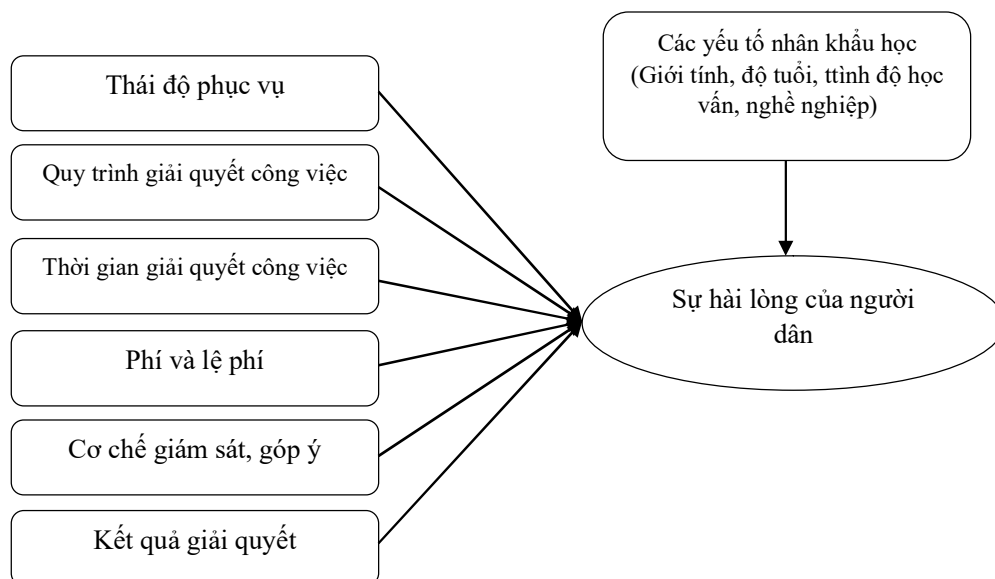
2.2. Sự hài lòng của người dân

Trong nghiên cứu này người dân được coi là khách hàng đang sử dụng các loại dịch vụ được cung cấp từ phía các cơ quan quản lý Nhà nước và sự hài lòng người dân cũng chính là sự hài lòng khách hàng. Theo Oliver và Bearden (1985), sự hài lòng là thái độ của khách hàng khi những mong muốn được đáp ứng đầy đủ. Dẫn theo quan niệm này, Kotler và Keller (2009) nhấn mạnh, sự hài lòng của khách hàng là trạng thái cảm xúc xuất hiện khi so sánh giữa kết quả sau khi tiêu dùng sản phẩm hoặc loại dịch vụ bất kỳ với kỳ vọng lúc ban đầu của họ. Từ đó, sự hài lòng của khách hàng đã được chia theo 3 mức độ khác nhau như sau: i) không hài lòng khi cảm xúc khó chịu của khách hàng về kết quả nhỏ hơn kỳ vọng; ii) hài lòng là cảm xúc thoải mái của khách hàng về kết quả bằng với kỳ vọng; iii) rất hài lòng là cảm xúc phấn kích về kết quả bằng với kỳ vọng. Tóm lại, sự hài lòng của

khách hàng là những cảm xúc tích cực có được từ bên trong mỗi cá nhân và được thể hiện ra bên ngoài khi tiêu dùng một sản phẩm hoặc dịch vụ cụ thể.

2.3. Đề xuất mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu dựa theo hai mô hình đo lường sự hài lòng của khách hàng theo chất lượng dịch vụ là SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) và SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992), đây được coi là mô hình được sử dụng phổ biến trong nhiều lĩnh vực khác nhau và đem lại kết quả tương đối ổn định trong các nghiên cứu về sau, đặc biệt là hoàn toàn phù hợp để đo lường sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công (Nguyễn Hữu Dũng, 2021; Nguyễn Danh Nam & Uông Thị Ngọc Lan, 2021). Thông qua lược khảo một số tài liệu trong nước có liên quan đến chủ đề nghiên cứu kết hợp với quan sát thực tế tình hình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến trên địa bàn thành phố Hà Nội để lựa chọn các yếu tố phù hợp và đề xuất mô hình nghiên cứu như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

Bảng 1. Các giả thuyết nghiên cứu đề xuất

Kí hiệu	Giả thuyết nghiên cứu	Hướng tác động
H1	Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân	+
H2	Quy trình giải quyết công việc có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân	+
H3	Thời gian giải quyết công việc có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân	+
H4	Phí và lệ phí có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân	+
H5	Cơ chế giám sát, góp ý có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân	+
H6	Kết quả giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân	+
H7	Các yếu tố nhân khẩu học có tác động đến sự hài lòng của người dân	

Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thang đo sơ bộ được kế thừa từ các nghiên cứu trong nước có liên quan đến chủ đề kết hợp với quá trình thảo luận nhóm đối với những người dân đã từng sử dụng và được giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến để lấy ý kiến đóng góp cho các biến quan sát trong thang đo.

Ngoài ra, nhóm tác giả tiến hành trao đổi sâu với các chuyên gia trong lĩnh vực quản lý công để điều chỉnh và xem xét các mối quan hệ mô hình nghiên cứu đề xuất. Từ đó, mô hình nghiên cứu đề xuất được chấp nhận, thang đo sơ bộ được bổ sung thêm các biến quan sát và hiệu chỉnh một số từ ngữ để nội dung thang đo chính thức được rõ ràng và cụ thể hơn (Bảng 2).

Bảng 2. Thang đo chính thức

Các yếu tố	Mã hoá	Nội dung các biến quan sát	Nguồn
Thái độ phục vụ	TĐ1	Tôi nhận thấy cán bộ, công chức vui vẻ, hoà đồng, lễ phép khi tiếp xúc và giao tiếp với người dân	Phan Quang Việt và cộng sự (2022), Nhóm tác giả
	TĐ2	Tôi nhận thấy cán bộ, công chức tận tình hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hành chính công trực tuyến	
	TĐ3	Tôi nhận thấy cán bộ, công chức sẵn lòng giải đáp các thắc mắc trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính công trực tuyến	
	TĐ4	Tôi nhận thấy cán bộ, công chức luôn có trách nhiệm thi tiếp nhận hồ sơ để thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	
	TĐ5	Tôi nhận thấy cán bộ, công chức sẵn sàng giúp đỡ những người dân không biết kê khai và thực hiện các thủ tục hành chính công trực tuyến	
Quy trình giải quyết	QT1	Tôi nhận thấy cán bộ, công chức luôn thực hiện đúng quy trình khi giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	Hoàng Mạnh

Các yếu tố	Mã hoá	Nội dung các biến quan sát	Nguồn
công việc	QT2	Tôi nhận thấy quy trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến là rất thuận tiện, tiết kiệm chi phí và công sức cho người dân	Dũng và Nguyễn Minh Tân (2022), Nhóm tác giả
	QT3	Tôi nhận thấy quy trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến được minh bạch, đồng bộ và được xử lý nhanh chóng	
	QT4	Tôi có thể tra cứu thông tin và tình hình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến một cách đơn giản và dễ dàng	
	QT5	Tôi luôn nhận được phiếu hẹn trả kết quả hồ sơ cụ thể và chi tiết	
Thời gian giải quyết công việc	TG1	Tôi có thể tra cứu trực tuyến về các mốc thời gian giải quyết thủ tục hành chính công trực tuyến	Nguyễn Thị Loan và Lê Văn Sang (2022), Nhóm tác giả
	TG2	Tôi luôn nhận được kết quả giải quyết hồ sơ đúng hoặc trước lịch hẹn	
	TG3	Tôi nhận thấy thời gian giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến luôn đúng với quy định niêm yết	
Phí và lệ phí	LP1	Tôi nhận thấy phí và lệ phí phải nộp khi giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến đúng với quy định	Nguyễn Thị Loan và Lê Văn Sang (2022), Nhóm tác giả
	LP2	Tôi không thấy phát sinh bất cứ chi phí gì khi giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	
	LP3	Tôi luôn nhận được biên lai khi nộp phí và lệ phí khi giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	
Cơ chế giám sát, góp ý	GS1	Tôi rất thuận tiện đóng góp các ý kiến, khiếu nại trực tuyến trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	Phan Quang Việt và cộng sự (2022), Nhóm tác giả
	GS2	Tôi nhận thấy các ý kiến, khiếu nại đưa ra đều được tiếp nhận	
	GS3	Tôi nhận thấy các ý kiến, khiếu nại đưa ra đều được phản hồi	
	GS4	Tôi nhận thấy cơ quan quản lý luôn nhanh chóng tìm cách để tháo gỡ các ý kiến, khiếu nại phát sinh trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	
	GS5	Tôi nhận thấy cơ quan quản lý luôn công khai kết quả xử lý các ý kiến, khiếu nại phát sinh trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	
Kết quả giải quyết	KQ1	Tôi nhận thấy kết quả giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến thường ít gặp các sai sót	Trần Long và Trần Văn Hoà (2022), Nhóm tác giả
	KQ2	Tôi nhận thấy kết quả giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến hoàn toàn đáp ứng được yêu cầu, nguyện vọng người dân	
	KQ3	Tôi nhận thấy kết quả giải quyết các thủ tục hành chính công	

Các yếu tố	Mã hoá	Nội dung các biến quan sát	Nguồn
		trực tuyến nhanh hơn, chính xác hơn khi giải quyết thủ tục hành chính công theo hướng truyền thống	
	KQ4	Tôi nhận thấy kết quả giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến hoàn toàn đúng với quy định của Nhà nước	
Sự hài lòng của người dân	SHL1	Tôi hài lòng với thái độ của cán bộ, công chức khi tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	Nhóm tác giả
	SHL2	Tôi hài lòng với quy trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	
	SHL3	Tôi hài lòng với thời gian giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	
	SHL4	Tôi hài lòng với phí và lệ phí phải nộp khi giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	
	SHL5	Tôi hài lòng với cơ chế giám sát và đóng góp ý kiến trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	
	SHL6	Tôi hài lòng với kết quả giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	
	SHL7	Nói chung, tôi hài lòng với quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến	

Nguồn: Tổng hợp và điều chỉnh của nhóm tác giả

Nghiên cứu sử dụng các phương pháp phân tích bao gồm; đầu tiên là, phương pháp phân tích thống kê mô tả phương pháp phân tích hệ số Cronbach's Alpha; hai là, phương pháp phân tích nhân tố khám phá nhằm mục đích kiểm tra độ tin cậy và mức độ phù hợp của thang đo các yếu tố trong mô hình nghiên cứu; cuối cùng là, phương pháp phân tích hồi quy Binary Logistics để kiểm tra yếu tố tác động và mức độ tác động của các yếu tố đó. Thang đo chính thức đo chính thức được đo lường theo 5 mức độ (Từ 1- Rất không đồng ý đến 5- Rất đồng ý) với 350 phiếu phát ra theo

công thức cỡ mẫu Hair và cộng sự (2010). Phương pháp chọn mẫu thuận tiện thông qua hình thức điều tra trực tuyến đối với người dân sinh sống tại thành phố Hà Nội đã thực hiện các thủ tục hành chính công trực tuyến tại cơ quan cung ứng dịch vụ công trực tuyến các cấp: xã/phường, quận/huyện, thành phố. Kết quả sau khi xử lý thu về 312 phiếu hợp lệ với tỷ lệ hồi đáp 89,1%.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Kết quả thống kê mô tả mẫu

Bảng 3. Kết quả phân tích mẫu khảo sát

Các yếu tố nhân khẩu học		Chỉ tiêu	
		Tần suất	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	172	55,13
	Nữ	140	44,87
Độ tuổi	Từ 18 đến 25 tuổi	78	25,00
	Từ 26 đến 40 tuổi	68	21,80
	Từ 41 đến 50 tuổi	81	26,00
	Từ 51 đến 60 tuổi	61	19,56

Các yếu tố nhân khẩu học		Chỉ tiêu	
		Tần suất	Tỷ lệ (%)
	Trên 61 tuổi	24	7,64
Trình độ học vấn	THPT trở xuống	10	3,20
	Từ Trung cấp, Cao đẳng đến Đại học	219	70,20
	Sau Đại học	83	26,60
Nghề nghiệp	Sinh viên	22	7,05
	Công chức Nhà nước	68	21,80
	Nhân viên doanh nghiệp	85	24,04
	Kinh doanh tự do	82	23,08
	Nội trợ	55	24,04

Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả

Qua Bảng 3 cho thấy số người dân được khảo sát chủ yếu là nam giới và hầu hết các độ tuổi đều đã từng đến để thực hiện giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến. Người dân đều có trình độ học vấn chủ yếu từ trung cấp, cao đẳng đến đại học và sau đại học, cùng với đó là nghề nghiệp chủ yếu là kinh doanh tự do và nhân viên làm việc tại

các doanh nghiệp tổ chức tư nhân. Như vậy, số mẫu thực hiện khảo sát tương đối phù hợp để đại diện cho tổng thể người dân trên địa bàn thành phố Hà Nội.

4.2. Kết quả kiểm định thang đo

Bảng 4. Kết quả phân tích hệ số Cronbach's alpha, EFA của các yếu tố độc lập

Các yếu tố	Điểm trung bình	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tải nhân tố nhỏ nhất
TĐ	3,79	5	0,783	0,712
QT	4,05	5	0,822	0,707
TG	3,66	3	0,765	0,743
LP	3,94	3	0,778	0,730
GS	4,02	5	0,763	0,728
KQ	3,59	4	0,751	0,725
Hệ số KMO = 0,782				
Kiểm định Bartlett's			Chi bình phương	4020,434
			df	412
			Sig.	0,000
Tổng phương sai trích đạt 79,3%				

Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả

Kết quả Bảng 4 cho thấy, điểm trung bình khảo sát nằm trong khoảng từ 3,41 đến 4,20 đã cho thấy mức độ đánh giá của người dân trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến tương đối hài lòng. Trong đó, người dân hài lòng nhiều nhất đối với yếu tố quy trình giải quyết nhận được sự hài lòng cao nhất với độ lệch chuẩn

là 0,87 và hài lòng ít nhất đối với yếu tố kết quả giải quyết các thủ tục hành chính trực tuyến với độ lệch chuẩn là 0,89.

Kết quả hệ số Cronbach's Alpha nêu loại biến của các yếu tố độc lập và yếu tố phụ thuộc đều lớn hơn 0,6 và nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha tổng. Tiếp đến, hệ số tương quan biến tổng của các yếu tố độc lập và yếu

tổ phụ thuộc cũng đều lớn hơn 0,5 đã chứng tỏ thang đo đạt được hai giá trị hội tụ và giá trị phân biệt (Hair và cộng sự, 2010).

Sau khi phân tích EFA các yếu tố độc lập đã cho thấy hệ số KMO và hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,7, hệ số Sig. của kiểm định Bartlett's là 0,000 và hệ số Eigenvalue lớn hơn 1 đã cho thấy các yếu tố có ý nghĩa thống kê (Hair và cộng sự, 2010). Ngoài ra, tổng phương sai trích của các yếu tố độc lập đạt 79,3%, chứng tỏ 25 biến quan sát được phân chia đầy đủ vào 6 yếu tố và giải thích được khoảng 79,3% sự biến thiên của các biến quan sát, dữ liệu nghiên cứu. Đối với yếu tố phụ thuộc 7 biến quan sát được phân chia vào cùng 1 yếu tố với hệ số KMO lớn hơn 0,7; hệ số Sig. của kiểm định Bartlett's đạt 0,000, hệ số Eigenvalue lớn hơn 1, hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,7 nên thỏa mãn các điều kiện đặt ra của Hair và cộng sự (2010). Tóm lại, các kết quả EFA của các yếu tố độc lập và yếu tố phụ thuộc đều phù hợp để tiến hành phân tích hồi quy Binary Logistics.

4.3. Kết quả phân tích hồi quy Binary Logistics

Hồi quy nhị phân logistics sử dụng yếu tố phụ thuộc dạng nhị phân để ước lượng xác suất một sự kiện sẽ diễn ra từ những thông tin thu thập được từ các yếu tố độc lập. Những dữ liệu có được từ các yếu tố độc lập và yếu tố phụ thuộc có thể giúp dự đoán xem được người dân có hài lòng hoặc không hài lòng đối với các yếu tố độc lập trong mô hình đề xuất. Cụ thể, phân tích hồi quy Binary Logistics ước lượng ảnh hưởng của các yếu tố độc lập đến yếu tố phụ thuộc sự hài lòng của người dân trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến. Yếu tố phụ thuộc có giá trị 1 khi người dân cho rằng sẽ hài lòng với quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến và yếu tố phụ thuộc có giá trị 0 khi họ không hài lòng với quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến. Kết quả phân tích hồi quy Binary Logistics tại Bảng 5.

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy Binary Logistics

Biến độc lập		Hệ số B	Kiểm định Wald	df	Sig.	Giá trị Exp (B)
Bước 1 ^a	Hằng số	2,520	6,675	1	0,005	3,234
	TĐ	1,503	2,009	1	0,003	1,683
	QT	1,512	1,882	1	0,003	1,605
	TG	1,203	1,351	1	0,000	0,743
	LP	0,845	3,134	1	0,000	0,689
	GS	1,347	1,989	1	0,012	1,331
	KQ	1,041	1,177	1	0,010	1,522
-2 Log likelihood (-2LL): 96,7%						
Mức ý nghĩa: 0,05						

Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả

Kết quả phân tích hồi quy Binary Logistics cho thấy hệ số Tolerance lớn hơn 0,6, hệ số VIF nằm trong khoảng lớn hơn 1 và nhỏ hơn 2 đã khẳng định mô hình không xuất hiện hiện tượng đa cộng tuyến và thích hợp để phân tích hồi quy. Đồng thời, tỷ lệ dự đoán mức độ phù hợp của mô hình thông qua hệ số (-2LL) đạt 96,7% với mức ý nghĩa 95% đã chỉ ra các giả thuyết nghiên cứu H1, H2, H3, H4,

H5, H6 đều được chấp nhận. Trong đó 45 trường hợp không hài lòng thì mô hình đã dự đoán đúng 42 trường hợp tương ứng với tỷ lệ 93,3%; trong 267 trường hợp hài lòng thì mô hình dự đoán sai 4 trường hợp tương ứng với tỷ lệ 98,5%.

Kết quả Bảng 5 cho thấy giá trị Sig. của kiểm định Wald đều nhỏ hơn 0,05 đã khẳng

định rằng hệ số hồi quy đều đạt yêu cầu, mang ý nghĩa thống kê và các yếu tố độc lập đều có tác động trực tiếp đến yếu tố phụ thuộc trong mô hình nghiên cứu. Từ đó, mức độ ảnh hưởng của các yếu tố độc lập đến yếu tố phụ thuộc được xem xét qua giá trị hệ số B với giá trị dương (+) và yếu tố phụ thuộc đã nhận giá trị là 1, tức là các yếu tố độc lập TĐ, QT, TG, LP, GS, KQ tăng sẽ làm tăng yếu tố phụ thuộc SHL. Trong đó, yếu tố Quy trình giải quyết công việc có mức độ tác động mạnh nhất với hệ số Beta là 1,512; tiếp đến là các yếu tố Thái độ phục vụ với hệ số Beta là 1,503; Cơ chế giám sát, góp ý với hệ số Beta là 1,347; Thời gian giải quyết công việc với hệ số Beta là 1,203; Kết quả giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến với hệ số Beta là 1,041 và cuối cùng yếu tố Phí và lệ phí có mức độ tác động yếu nhất với hệ số Beta là 0,845 đến sự hài lòng của người dân trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến.

Ngoài ra, nghiên cứu còn sử dụng kiểm định trung bình t-test và phân tích phương sai ANOVA để kiểm tra mức độ tác động của các yếu tố nhân khẩu học. Kết quả cho thấy các yếu tố nhân khẩu học không xuất hiện sự khác biệt nào xảy ra giữa các yếu tố nhân khẩu học đối với yếu tố phụ thuộc.

5. THẢO LUẬN VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP

Dựa vào các kết quả nghiên cứu trên đã cho thấy người dân tại thành phố Hà Nội hài lòng với quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến được thể hiện qua mức điểm đánh giá trung bình trong quá trình tham gia khảo sát. Điều này đã cho thấy việc ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết các thủ tục hành chính công giúp thúc đẩy cải cách hành chính và được coi tiền đề cho phát triển chính phủ số. Ngoài ra, người dân cũng nhận thấy việc giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến đem đến nhiều lợi ích như: có thể nộp hồ sơ tại bất kỳ thời gian nào trong ngày, tại mọi địa điểm có kết nối internet, tiết kiệm thời gian, công sức, chi phí đi lại, đơn giản hoá thủ tục giấy tờ, đảm bảo

tính công khai, minh bạch, theo dõi được tiến trình xử lý hồ sơ và hạn chế được tình trạng quan liêu, vòi vĩnh của một bộ phận cán bộ, công chức tại các cơ quan quản lý nhà nước. Tuy nhiên, người dân tham gia quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến được coi như là khách hàng của các cơ quan quản lý nhà nước nên vẫn cần một số giải pháp để nâng cao sự hài lòng của người dân hơn nữa như sau:

Một là, cần nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ làm việc, phục vụ người dân của cán bộ, công chức, đặc biệt là công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả của các cơ quan quản lý nhà nước, thông qua việc kiểm tra, giám sát đánh giá thường xuyên hoặc đột xuất để có biện pháp uốn nắn những hành vi thiếu trách nhiệm hoặc có thái độ không đúng của cán bộ, công chức đối với người dân trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến. Ngoài ra, lãnh đạo các cơ quan quản lý nhà nước cần có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức công vụ, kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, công chức, chú trọng đến công chức thường xuyên tiếp xúc với người dân nhằm nâng cao năng lực, thái độ phục vụ của họ trong việc giải thích, hướng dẫn thủ tục, hồ sơ rõ ràng, đầy đủ cho người dân.

Hai là, công khai, niêm yết đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan quản lý nhà nước tại Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả và đăng tải lên trang website của cơ quan quản lý nhà nước; Thường xuyên rà, soát các thủ tục hành chính đề nghị UBND thành phố Hà Nội công bố, bãi bỏ, sửa đổi, bổ sung, rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan quản lý nhà nước cấp dưới nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi đến giao dịch. Đồng thời, hạn chế thấp nhất việc người dân phải đi lại nhiều lần bổ sung hồ sơ vào ngày hẹn trả kết quả; Tránh tình trạng người đến nhận hồ sơ trong ngày hẹn trả trong khi đó hồ

so chưa giải quyết xong. Bên cạnh đó, áp dụng công nghệ thông tin trong quá trình thực hiện công việc từ khâu tiếp nhận, xử lý và trả kết quả cho người dân; Mỗi quá trình đều có ghi nhận thời gian xử lý và ngày xử lý và có thông báo nhắc nhở từng giai đoạn thực hiện; Đẩy mạnh việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trong thực hiện dịch tại cơ quan quản lý nhà nước nhằm giúp giảm thời gian, chi phí đi lại trong việc gửi hồ sơ và nhận kết quả của người dân.

Ba là, UBND thành phố Hà Nội cần xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng năng lực trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ lý luận chính trị thực hiện tốt yêu cầu nhiệm vụ được giao. Có chế độ khen thưởng hợp lý, và xử lý nghiêm cán bộ, công chức có biểu hiện tiêu cực; Cần xây dựng quy chế làm việc, quy trình tiếp nhận xử lý công việc giữa Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả với các phòng, đơn vị trực thuộc và công khai tại Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả cho người dân được biết; công khai các kênh thông tin như: Số điện thoại lãnh đạo phụ trách, trang thông tin điện tử, địa chỉ cơ quan, đơn vị, hộp thư góp ý... để người dân liên hệ phản ánh khi có vấn đề bức xúc trong thực hiện các dịch vụ của đơn vị để nhằm kịp thời chấn chỉnh, xử lý (nếu có) các sự việc xảy ra, nhằm tạo lòng tin cho người dân. Tại Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả, cần xây dựng hệ thống đánh giá sự hài lòng của người dân đối với cán bộ, công chức khi tiếp tiếp nhận và hoàn trả kết quả, qua đó sẽ làm cho họ có sự thay đổi tích cực về thái độ phục vụ trong thực hiện nhiệm vụ để có được sự tin tưởng của người dân.

Bốn là, để cho đội ngũ cán bộ, công chức thực sự hiểu rõ công việc do mình thực hiện và hoàn thành tốt nhiệm vụ, ngoài trình độ chuyên môn được đào tạo thì việc bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, đạo đức công vụ là điều hết sức cần thiết cho đội ngũ cán bộ, công chức tại các cơ quan quản lý Nhà nước, đặc biệt là tại bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả.

Đồng thời, cần nâng cao năng trình độ lý luận chính trị nhằm góp phần làm cho cán bộ, công chức có ý thức tổ chức kỷ luật, ý thức giữ gìn sự đoàn kết, giúp đỡ nhau để cùng nhau hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Năm là, người dân đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả có trình độ học vấn nghề nghiệp khác nhau nên công chức phải nhận thức được đối tượng tiếp xúc để có hướng dẫn phù hợp với sự hiểu biết của người dân, hướng dẫn với thái độ lịch sự, vui vẻ nhiệt tình, thực hiện đúng nội quy, quy chế làm việc của cơ quan, tuyệt đối không gây phiền hà cho người dân khi đến giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến. Cán bộ, công chức cần biết lắng nghe một cách hiệu quả, biết kiềm chế cảm xúc, lắng nghe và tiếp nhận thông tin phản hồi từ người dân để việc trao đổi thông tin hai chiều, giúp cho cán bộ, công chức nắm bắt kịp thời thông tin và xử lý linh hoạt; Đồng thời, tham mưu cho lãnh đạo để đưa ra những cải tiến và cách làm tốt nhất và giảm bớt thủ tục hành chính không cần thiết trong quá trình xử lý hồ sơ.

Sáu là, UBND thành phố Hà Nội cần niêm yết công khai các loại phí, lệ phí các dịch vụ của đơn vị tại bộ phận tiếp nhận và hoàn trả kết quả; Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ để không xảy ra tình trạng nhũng nhiễu của công chức khi thực hiện nhiệm vụ nhằm đảm bảo cho người dân khi giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến tại các cơ quan quản lý nhà nước không tốn thêm các khoản chi phí không chính thức khác ngoài các khoản theo quy định.

6. KẾT LUẬN

Việc đo lường mức độ hài lòng của người dân trên địa bàn thành phố Hà Nội trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính công trực tuyến đem lại nhiều ý nghĩa quan trọng. Nghiên cứu góp phần đề ra các giải pháp thực tiễn nhằm tiếp tục hoàn thiện hệ thống thông tin, dữ liệu, cải cách hành chính công, nâng

cao sự hài lòng của người dân hướng đến mục tiêu phát triển chính phủ số.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Cronin, J. J., & Taylor, A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th Edition). New York: Peason.
- Hoàng Mạnh Dũng, & Nguyễn Minh Tân (2022). Đánh giá chỉ số SIPAS 2020 giai đoạn 2017 - 2021 tại ủy ban nhân dân thị xã Tân Uyên, tỉnh Bình Dương. *Tạp chí Công thương*, 11, 196-202.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2009). *A Framework for marketing Management* (4th edition). New York: Prentice Hall.
- Nguyễn Danh Nam, & Uông Thị Ngọc Lan (2021). Đánh giá sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thủ đô Hà Nội. *Tạp chí Kinh tế và Quản trị kinh doanh*, 18, 57-66.
- Nguyễn Hữu Dũng (2021). Các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của người dân huyện Châu Phú, tỉnh An Giang. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh - Kinh tế và Quản trị kinh doanh*, 16(1), 34-45.
- Nguyễn Thị Loan, & Lê Văn Sang (2022). Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công: Nghiên cứu tình huống tại UBND xã Vạn Hòa, huyện Nông Cống, tỉnh Thanh Hóa. *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, 36, 81-84.
- Oliver, R. L., & Bearden, W. O. (1985). Disconfirmation processes and consumer evaluations in product usage. *Journal of business Research*, 13(3), 235-246.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Phan Quan Việt, Lê Đỗ Tân Đạt, Đinh Hoàng Anh Tuấn, & Võ Khắc Trường Thanh (2022). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa của bảo hiểm xã hội huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. *Tạp chí Công thương*, 22, 144-150.
- Trần Long, & Trần Văn Hoà (2022). Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ hành chính công đến sự hài lòng của người dân tại Quảng Bình- Tiếp cận từ mô hình cấu trúc tuyến tính (PLS-SEM). *Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Kinh tế và Phát triển*, 131(5A), 5-22.