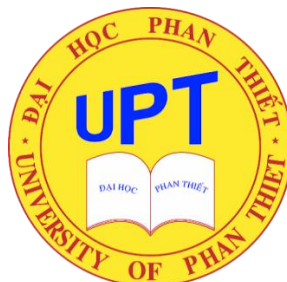


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT



NGUYỄN THÀNH NAM

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH
CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN HÀM TÂN,
TỈNH BÌNH THUẬN

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
Ngành Quản trị kinh doanh

Bình Thuận, tháng 5 năm 2024

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



NGUYỄN THÀNH NAM

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TRỰC TUYẾN TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN HÀM TÂN,
TỈNH BÌNH THUẬN**

CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 8340101

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

GVHD: TS. Võ Khắc Trường Thanh

Bình Thuận, tháng 5 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên là **NGUYỄN THÀNH NAM**

Sinh ngày: 24/6/1977

Hiện đang công tác tại Ủy ban Nhân dân huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

Là học viên cao học lớp MBA 8.2 của Trường Đại học Phan Thiết.

Mã số học viên: 2128340101010

Tôi cam kết rằng Đề án Thạc sĩ quản trị kinh doanh với đề tài: “*Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận*” là công trình nghiên cứu của tác giả. Các số liệu, nội dung nghiên cứu và kết quả nghiên cứu trong đề án này là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào trước đây ngoại trừ các trích dẫn.

Người hướng dẫn khoa học: **TS. VÕ KHẮC TRƯỜNG THANH**

Bình Thuận, ngày 22 tháng 6 năm 2024

Tác giả thực hiện đề án

NGUYỄN THÀNH NAM

LỜI CẢM ƠN

Đề án tốt nghiệp được thực hiện và hoàn thành tại Trường Đại học Phan Thiết và quá trình thực hiện đề án cho phép tôi gửi lời cảm ơn chân thành đến:

- **TS. Võ Khắc Trường Thanh** là người hướng dẫn khoa học đã chu đáo, tận tình hướng dẫn, truyền đạt những kiến thức mới, bổ ích giúp tôi hoàn thành đề án.

- Quý thầy cô giáo Khoa Quản trị Kinh doanh trường Đại học Phan Thiết đã tận tâm truyền đạt cho tôi nhiều kiến thức mới và những kinh nghiệm đầy quý giá trong thời gian tôi theo học tại trường.

- Quý thầy cô giáo Phòng Quản lý Sau Đại học trường Đại học Phan Thiết đã nhiệt tình hỗ trợ cho tôi thực hiện tốt các nhiệm vụ của sinh viên trong quá trình học và triển khai thực hiện đề tài.

- Các anh chị chuyên viên văn phòng UBND huyện Hàm Tân, Nhân dân đến liên hệ công tác - nơi tôi triển khai thực hiện đề án, đã tạo mọi điều kiện để tôi thu thập số liệu, thông tin cần thiết giúp đề án có thể hoàn thiện.

- Xin gửi lời cảm ơn đến các anh, chị, em, bạn bè, đồng nghiệp đã hết lòng giúp đỡ, động viên tôi trong quá trình thực hiện đề án.

Trân trọng cảm ơn và kính chào!

Bình Thuận, ngày 22 tháng 6 năm 2024

Tác giả thực hiện đề án

Nguyễn Thành Nam

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	ii
LỜI CẢM ƠN.....	iii
MỤC LỤC	iv
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ.....	ix
TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỀ ÁN.....	x
CHƯƠNG I. GIỚI THIỆU	1
1.1. Tính cấp thiết của đề án	1
1.2. Mục tiêu nghiên cứu	3
1.2.1. Mục tiêu tổng quát	3
1.2.2. Mục tiêu cụ thể.....	3
1.3. Câu hỏi nghiên cứu	3
1.4. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu	3
1.5. Phương pháp nghiên cứu	4
1.6. Ý nghĩa và giới hạn của nghiên cứu	5
1.6.1. Ý nghĩa	5
1.6.2. Hạn chế của nghiên cứu	5
1.7. Kết cấu của đề án	6
CHƯƠNG II. TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ THỰC TIỄN	8
2.1. Dịch vụ hành chính công trực tuyến	8
2.1.1. Khái niệm Dịch vụ	8
2.1.2. Đặc điểm của dịch vụ.....	8
2.1.3. Khái niệm về hành chính công	9
2.1.4. Khái niệm về Dịch vụ hành chính công	9
2.1.5. Đặc trưng của dịch vụ hành chính công	9
2.1.6. Khái niệm về Dịch vụ công trực tuyến.....	10
2.1.7. Đặc trưng của Dịch vụ công trực tuyến.....	11
2.2. Các nghiên cứu trước	12

2.2.1. Các nghiên cứu nước ngoài	12
2.2.2. Các nghiên cứu trong nước.....	12
2.3. Giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu	15
2.3.1. Giả thuyết nghiên cứu	15
2.3.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất	17
CHƯƠNG III. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	21
3.1. Quy trình nghiên cứu	21
3.2. Nghiên cứu định tính	22
3.3. Nghiên cứu định lượng	26
3.3.1. Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu nghiên cứu	26
3.3.2. Dữ liệu và phương pháp thu thập dữ liệu	27
3.3.3. Phương pháp phân tích dữ liệu	28
CHƯƠNG IV. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	34
4.1. Giới thiệu về Huyện Hàm Tân.....	34
4.2. Thông tin mẫu nghiên cứu	36
4.3. Đánh giá độ tin cậy của các thang đo	38
4.3.1. Đối với biến Sự tin cậy.....	38
4.3.2. Đối với Biến Quy trình thủ tục.....	38
4.3.3. Đối với biến Năng lực cán bộ phục vụ.....	39
4.3.4. Đối với biến Chi phí hợp lý.....	40
4.3.5. Đối với biến Thái độ phục vụ	41
4.3.6. Đối với biến Cơ sở vật chất.....	41
4.3.7. Đối với biến Sự hài lòng	42
4.4. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	43
4.4.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với các biến độc lập	44
4.4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến phụ thuộc.....	47
4.5. Kết quả phân tích tương quan giữa các biến và hồi quy tuyến tính đa biến.....	48
4.5.1. Phân tích tương quan	48
4.5.2. Phân tích hồi quy	50
4.6. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu	55
CHƯƠNG V. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	58

5.1. Kết luận và kết quả nghiên cứu	58
5.2. Hàm ý quản trị từ kết quả nghiên cứu.....	59
5.2.1. Hàm ý cho Chi phí hợp lý.....	63
5.2.2. Hàm ý cho Thái độ phục vụ	62
5.2.3. Hàm ý cho Quy trình thủ tục.....	63
5.2.4. Hàm ý cho Sự tin cậy.....	60
5.2.5. Hàm ý cho Ngăn lực cán bộ phục vụ.....	61
Tiếng Việt.....	65
Tiếng Anh	67
PHỤ LỤC 1.....	69
DÀN BÀI KHẢO SÁT ĐỊNH TÍNH.....	69
PHỤ LỤC 2.....	73
KẾT QUẢ KHẢO SÁT ĐỊNH TÍNH	73
PHỤ LỤC 3.....	74
PHỤ LỤC 4.....	78

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Nội dung
01	HCM	Hồ Chí Minh
02	HĐND&UBND	Hội đồng Nhân dân và Ủy ban Nhân dân
03	TP	Thành Phố
04	TTHC	Thủ tục hành chính
05	UBND	Ủy ban Nhân dân

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 4. 1. Tình hình thu thập dữ liệu nghiên cứu.....	36
Bảng 4. 2. Thống kê giới tính trong mẫu nghiên cứu	36
Bảng 4. 3. Thống kê độ tuổi trong mẫu nghiên cứu.....	36
Bảng 4. 4. Thống kê trình độ trong mẫu nghiên cứu	37
Bảng 4. 5. Thống kê nghề nghiệp trong mẫu nghiên cứu	37
Bảng 4. 6. Cronbach's Alpha của thang đo Sự tin cậy	38
Bảng 4. 7. Cronbach's Alpha của thang đo Quy trình thủ tục	38
Bảng 4. 8. Cronbach's Alpha của thang đo Năng lực cán bộ phục vụ (lần 1).....	39
Bảng 4. 9. Cronbach's Alpha của thang đo Năng lực cán bộ phục vụ (lần 2).....	40
Bảng 4. 10. Cronbach's Alpha của thang đo Chi phí hợp lý	40
Bảng 4. 11. Cronbach's Alpha của thang đo Thái độ phục vụ	41
Bảng 4. 12. Cronbach's Alpha của thang đo Cơ sở vật chất	41
Bảng 4. 13. Cronbach's Alpha của thang đo Sự hài lòng	42
Bảng 4. 14. Tổng hợp độ tin cậy của thang đo	43
Bảng 4. 15. Hệ số KMO và kiểm định Barlett các thành phần cho các biến độc lập	44
Bảng 4.16. Phương sai trích của các biến độc lập	44
Bảng 4. 17. Kết quả phân tích nhân tố EFA Ma trận xoay	45
Bảng 4. 18. Kết quả phân tích nhân tố EFA đối với biến phụ thuộc	47
Bảng 4. 19. Phương sai trích của biến phụ thuộc.....	47
Bảng 4. 20. Kết quả phân tích nhân tố EFA Ma trận xoay	47
Bảng 4. 21. Phân tích tương quan giữa các biến.....	48
Bảng 4. 22. Phân tích tương quan giữa các biến sau khi loại biến	49
Bảng 4. 23. Kết quả hệ số hồi quy	50
Bảng 4.24. Bảng tóm tắt mô hình	51
Bảng 4. 25. Bảng phân tích ANOVA ^a	51

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Hình 2. 1: Mô hình đề xuất nghiên cứu của tác giả	20
Hình 3. 1: Sơ đồ quy trình nghiên cứu.....	21
Hình 4. 1. Bản đồ hành chính huyện Hàm Tân.....	35
Hình 4. 2. Phương sai phần dư thay đổi.....	53
Hình 4. 3. Phần dư có phân phối chuẩn	53
Hình 4. 4. Biểu đồ phần dư chuẩn hoá.....	54
Hình 4. 5. Biểu đồ phân tán Scatter Plot.....	55
Hình 4. 6. Kết quả phân tích hồi quy	57

TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỀ ÁN

Đề án “*Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận*” đo lường các yếu tố để tăng cường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận góp phần tăng cường hiệu quả hoạt động của cơ quan, đơn vị. Nghiên cứu định tính thực hiện với 10 chuyên gia (là lãnh đạo các phòng, ban, xã, thị trấn) để bổ sung, điều chỉnh các thang đo. Nghiên cứu định lượng dựa trên dữ liệu thu thập từ 348 mẫu khảo sát của người dân thực hiện dịch vụ hành chính công để đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. Kết quả phân tích độ tin cậy có hệ số Cronbach’s Alpha của các thang đo đều lớn hơn 0.6 và hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát lớn hơn 0.3. Các thang đo đạt độ tin cậy được phân tích nhân tố khám phá để đo lường độ hội tụ của thang đo với kiểm định KMO, Barlett’s, phương sai trích và hệ số Eigenvalue đều đạt yêu cầu. Kết quả phân tích EFA các biến độc lập trích được 6 yếu tố, biến phụ thuộc trích được 1 yếu tố. Phân tích tương quan có các biến độc lập tương quan với biến phụ thuộc với mức ý nghĩa <0.05 . Kiểm định với $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ cho thấy mô hình hồi quy về tổng thể phù hợp. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy có 5 giả thuyết nghiên cứu có mức ý nghĩa $\text{Sig.} < 0.05$ được chấp nhận.

Thông qua các kiểm định các giả thuyết nghiên cứu cho thấy 05 yếu tố tương quan thuận chiều với sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. Từ kết quả phân tích thống kê mô tả các biến độc lập và biến phụ thuộc, tác giả đã đề xuất 05 nhóm hàm ý về: Sự tin cậy, Quy trình thủ tục, Năng lực cán bộ, Chi phí hợp lý, Thái độ phục vụ. Cuối cùng, tác giả trình bày những hạn chế của nghiên cứu và đề xuất các hướng nghiên cứu tiếp theo.

CHƯƠNG I. GIỚI THIỆU

1.1. Tính cấp thiết của đề án

Trong quá trình xây dựng và phát triển đất nước, các bộ, ngành của chính phủ luôn coi trọng sự cần thiết phải tiến hành cải cách hành chính, coi đây là một giải pháp quan trọng góp phần đạt được các mục tiêu phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội. Cải cách hành chính ở Việt Nam được triển khai trên nhiều nội dung: cải cách thể chế, cải cách tổ chức bộ máy hành chính, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, cải cách tài chính công và hiện đại hóa nền hành chính. Trong đó cải cách TTHC là một khâu quan trọng và được đặt ra ngay từ giai đoạn đầu của tiến trình cải cách. TTHC không chỉ liên quan đến công việc nội bộ của một cơ quan, một cấp chính quyền, mà còn liên quan đến các quyền và nghĩa vụ của tổ chức và công dân trong mối quan hệ với Nhà nước.

Cải cách TTHC theo cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" mà trong đó cải cách chất lượng dịch vụ hành chính công là nhu cầu tất yếu đi lên của tiến bộ xã hội. Xã hội ngày càng phát triển thì nhu cầu cải cách càng lớn, đặc biệt là trong giai đoạn nền kinh tế nước ta đang bước vào giai đoạn phát triển mạnh mẽ và đạt được các thành tựu khả quan về kinh tế, văn hóa, chính trị trên trường quốc tế.

Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg, ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành quy chế thực hiện cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương đã tạo ra một cách thức giải quyết công việc hiệu quả cho công dân, tổ chức. Không dừng lại ở đó, nhằm đáp ứng nhu cầu quản lý xã hội theo phương thức ngày càng hiện đại, Chính phủ đã ban hành nhiều quy định, chính sách về xây dựng chính phủ điện tử, chính phủ số. Theo đó, ngày 08/4/2020, Chính phủ ban hành Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; ngày 03/6/2020, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 749/QĐ-TTg phê duyệt "Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030", trong đó mục tiêu đầu tiên mà Thủ tướng Chính phủ đề ra đến

năm 2025 là 85% và đến năm 2030 là 100% dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 được cung cấp trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau, bao gồm cả thiết bị di động.

Để đánh giá hiệu quả cải cách hành chính, hàng năm Sở Nội vụ tỉnh Bình Thuận thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp (khảo sát ngẫu nhiên bằng phiếu giấy và phiếu điện tử). Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng đối với huyện Hàm Tân luôn ở mức thấp, có nhiều ý kiến phản ánh trên phiếu thể hiện sự chưa hài lòng, do đó góp phần làm cho chỉ số cải cách hành chính của huyện cũng ở mức thấp so với các địa phương trong tỉnh (Năm 2021 xếp thứ 10/10, năm 2022 xếp thứ 9/10 và 2023 xếp thứ 10/10 huyện, thị xã, thành phố). Trong quá trình nghiên cứu, tác giả nhận thấy rằng: (i) Nội dung khảo sát gắn với thang đo của Sở Nội vụ đưa ra nhằm đánh giá cải cách hành chính nói chung, chưa đi sâu đánh giá mức độ hài lòng đối với việc thực hiện dịch vụ hành chính công trực tuyến, trong khi đây là nhu cầu chủ yếu mà người dân, doanh nghiệp thực hiện thường xuyên; (ii) dù huyện Hàm Tân đã có nhiều cố gắng đầu tư khá đồng bộ cho công tác cải cách hành chính, thực hiện dịch vụ hành chính công trực tuyến nhưng qua đánh giá vẫn chưa cải thiện mức độ hài lòng bằng thang đo mà Sở Nội vụ khảo sát. Tác giả cho rằng còn có những nhân tố khác tác động đến sự hài lòng của người dân mà trong nội dung khảo sát của cơ quan chức năng chưa phản ánh hết được.

Chính vì vậy, tác giả chọn đề tài **“Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận”** để làm đề án nghiên cứu, nhằm nghiên cứu đánh giá một cách khách quan mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến tại UBND huyện Hàm Tân, từ đó đề xuất một số hàm ý quản trị để nâng cao chất lượng dịch vụ công nói chung và dịch vụ hành chính công trực tuyến nói riêng trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận, góp phần cải thiện chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước (SIPAS) và các chỉ số có liên quan của huyện, cũng như góp phần vào sự thành công chung của đề án cải cách thủ tục hành chính, chương trình chuyển đổi số quốc gia của Chính phủ.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

1.2.1. Mục tiêu tổng quát

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến tại UBND huyện Hàm Tân và đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện.

1.2.2. Mục tiêu cụ thể

Để giải quyết vấn đề nghiên cứu đã đặt ra, đề tài tập trung vào nghiên cứu các mục tiêu cụ thể sau:

- Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến.
- Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến.
- Đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến tại UBND huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

1.3. Câu hỏi nghiên cứu

Với mục tiêu chi tiết của đề tài, câu hỏi nghiên cứu được phát biểu như sau:

- (i) Các yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến?
- (ii) Các yếu tố nào ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến?
- (iii) Các hàm ý quản trị nào giúp nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến trong thời gian tới?

1.4. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu

**** Đối tượng nghiên cứu:***

- Đối tượng nghiên cứu: chất lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến tại địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.
- Đối tượng khảo sát: Người dân thực hiện dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân tại bộ phận 01 cửa của huyện.

*** Phạm vi nghiên cứu:**

- Về không gian: Nghiên cứu được tác giả thực hiện tại huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

- Về thời gian: Nghiên cứu được tác giả thực hiện từ tháng 01/2023 đến tháng 12/2023.

1.5. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện trên 02 phương pháp gồm phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng:

- *Nghiên cứu định tính*: Nhằm khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận; đồng thời hiệu chỉnh thang đo của các yếu tố trong mô hình nghiên cứu đề xuất. Nghiên cứu định tính được thực hiện theo trình tự dựa trên cơ sở lý thuyết và tổng quan các nghiên cứu liên quan đi trước để đề xuất các giả thuyết và mô hình nghiên cứu sơ bộ. Tiếp đó, tác giả tổ chức thảo luận nhóm với một số chuyên gia đang làm việc tại huyện Hàm Tân để khám phá các yếu tố của sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận và hiệu chỉnh lại thang đo của các yếu tố trong mô hình nghiên cứu sơ bộ cho phù hợp với hoàn cảnh, điều kiện nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu sẽ làm cơ sở xây dựng thang đo và bảng câu hỏi để thu thập dữ liệu cho quá trình nghiên cứu định lượng.

- *Nghiên cứu định lượng*: Được sử dụng đo lường các nhân tố chính của sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến. Mẫu nghiên cứu trong nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, dữ liệu được thu thập bằng khảo sát thông qua bảng trả lời câu hỏi được thiết kế sẵn gửi đến người dân sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân. Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS gồm: Đánh giá độ tin cậy của các thang đo với kiểm định Cronbach's Alpha; phân tích nhân tố khám phá (EFA) với kiểm định Barlett và KMO. Phân tích hồi quy đo lường ảnh hưởng các nhân tố chính của sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân bằng kiểm định F và mức ý nghĩa Sig.

1.6. Ý nghĩa và giới hạn của nghiên cứu

1.6.1. Ý nghĩa

Đề án nghiên cứu sẽ cho biết những lý luận liên quan đến dịch vụ công và các đặc thù gắn chặt với địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

Đề án sẽ phân tích, đánh giá và cung cấp cho chính quyền địa phương những nhân tố quan trọng trong việc người dân cảm nhận, đón nhận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện và một số vấn đề phát sinh, chỉ ra những vấn đề tắc nghẽn và nguyên nhân của nó.

Dựa trên những kết quả nghiên cứu thu được, đề án đưa ra các biện pháp, hướng thực hiện nhằm giúp huyện nâng cao được hiệu quả sự hài lòng của người dân. Đồng thời, kết quả này có thể giúp lãnh đạo huyện Hàm Tân có những ý tưởng mới nhằm phát triển và ổn định các dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện một cách bền vững.

1.6.2. Hạn chế của nghiên cứu

Nghiên cứu chỉ thực hiện trên phạm vi huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận, do đó tính khắt quát của kết quả nghiên cứu có thể sẽ không cao.

Mặc dù đã có nhiều công trình nghiên cứu trước đây về dịch vụ hành chính công trực tuyến ở Việt Nam hoặc các vùng, các khu vực cụ thể trong lãnh thổ Việt Nam, tuy nhiên, với nhu cầu ngày càng được mở rộng của người dân và nhu cầu phát triển của xã hội, việc cải thiện, nâng cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến luôn luôn là nhiệm vụ quan trọng. Do đó việc đào sâu tìm hiểu, tiếp cận làm cơ sở đưa ra các giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến là công việc rất cần thiết.

Ở tỉnh Bình Thuận nói chung và huyện Hàm Tân nói riêng cũng không là ngoại lệ, nhu cầu về việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến là rất lớn. Vậy nên nghiên cứu này có thể góp phần tìm ra các vấn đề then chốt nhằm đáp ứng các nhu cầu ở trên, giúp cho việc cung ứng và thụ hưởng các dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện ngày càng được hoàn thiện, hỗ trợ cho sự phát triển chung của địa phương.

Kết quả có được từ nghiên cứu thực tế sẽ giúp xác định được các yếu tố then chốt có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện, từ đó đề xuất xây dựng các cơ chế điều chỉnh từng yếu tố theo hướng cải thiện chất lượng dịch vụ ngày càng tốt hơn. Nghiên cứu này cũng là tiền đề để làm cơ sở so sánh, đối chiếu cho các nghiên cứu sau này nhằm xem xét tính đúng của các công việc đã thay đổi, cải thiện.

1.7. Kết cấu của đề án

Đề án nghiên cứu được chia làm 5 chương, cụ thể như sau:

Chương I: Giới thiệu

Trình bày về lý do chọn đề án, mục tiêu của đề án nghiên cứu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu, ý nghĩa và kết cấu của đề án.

Chương II: Tổng quan cơ sở lý thuyết và thực tiễn

Trình bày cơ sở lý thuyết liên quan đến nghiên cứu dùng trong đề án, các mô hình đã được nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước, các nghiên cứu thực nghiệm có liên quan đến mục tiêu nghiên cứu của đề án để làm cơ sở xây dựng mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu của đề án.

Chương III: Phương pháp nghiên cứu

Trình bày quy trình tác giả nghiên cứu, cách thiết kế nghiên cứu định tính, định lượng, xây dựng các thang đo tác giả dùng trong nghiên cứu, các phương pháp phân tích dữ liệu thông qua các công cụ phân tích dữ liệu.

Chương IV: Kết quả nghiên cứu

Trình bày thống kê, mô tả về mẫu khảo sát, kiểm định mô hình và đo lường các khái niệm nghiên cứu, phân tích, đánh giá các kết quả có được và đưa ra kết luận về các giả thuyết nghiên cứu.

Chương V: Kết luận và hàm ý quản trị

Trình bày các kết quả chính mà nghiên cứu đã đạt được và đưa ra các kết luận cho đề án nghiên cứu. Thông qua kết quả nghiên cứu, đề xuất một số hàm ý quản trị giúp các nhà quản trị tạo sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

TÓM TẮT CHƯƠNG I

Ở chương I tác giả đã nêu lên tính cấp thiết của đề án, mục tiêu của nghiên cứu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu, ý nghĩa nghiên cứu và kết cấu đề án.

CHƯƠNG II. TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ THỰC TIỄN

2.1. Dịch vụ hành chính công trực tuyến

2.1.1. Khái niệm Dịch vụ

Theo Zeithaml và Bitner (2000) cho rằng dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc như cung cấp, hỗ trợ và tháo gỡ các khó khăn vướng mắc của khách hàng nhằm làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Theo Kotler (2000) cho rằng dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó. Sản phẩm của nó có thể có hay không gắn liền với một sản phẩm vật chất.

2.1.2. Đặc điểm của dịch vụ

Lý thuyết về Marketing dịch vụ cho rằng Dịch vụ bao gồm 05 đặc điểm cơ bản (Kotler, 2000):

Một là *Tính vô hình (Intangibility)*: Dịch vụ không thể cân, đo, đong, đếm, tồn trữ, thử nghiệm hoặc kiểm định trước khi mua để kiểm tra chất lượng.

Hai là *Tính không đồng nhất (Variability)*: Bởi hoạt động của dịch vụ thường thay đổi từ các nhà cung cấp dịch vụ cho đến khách hàng, chất lượng dịch vụ cung cấp cũng khác theo từng ngày, tháng, năm kinh doanh.

Ba là *Tính không thể tách rời (Inseparability)*: “Sản xuất và tiêu dùng đối với nhiều loại hình dịch vụ thì không thể tách rời” (Caruana & Pitt, 1997).

Bốn là *Tính không lưu trữ được (Perishability)*: Dịch vụ chỉ tồn tại vào thời gian mà nó được cung cấp.

Năm là *Tính đồng thời (Simultaneity)*: Tính chất không tách rời giữa việc tạo ra sản phẩm dịch vụ với tiêu dùng sản phẩm dịch vụ (nói cách khác là quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ xảy ra đồng thời) những người tiêu dùng sản phẩm dịch vụ cũng tham gia vào hình thành và hoàn thành sản phẩm dịch vụ.

2.1.3. Khái niệm về hành chính công

Theo Nguyễn Như Phát (2002) hành chính công có thể hiểu là một dạng hoạt động mang tính nhà nước không thuộc hoạt động lập pháp hay xét xử. Hành chính công là hoạt động ban hành các văn bản hành chính và việc thực hiện các hành vi hành chính, vì lợi ích chung và mục đích chung, không theo đuổi lợi ích riêng, không nhằm mục đích lợi nhuận, do các chủ thể quyền lực công các cấp và các tổ chức tự nguyện không nằm trong bộ máy nhà nước nhưng được thành lập và hoạt động theo pháp luật thực hiện.

Hành chính công là hoạt động của Nhà nước, của cơ quan Nhà nước, mang tính quyền lực Nhà nước, sử dụng quyền lực Nhà nước để quản lý công việc công của Nhà nước nhằm phục vụ lợi ích chung hay lợi ích riêng hợp pháp của công dân.

2.1.4. Khái niệm về Dịch vụ hành chính công

Theo Nguyễn Như Phát (2002) dịch vụ hành chính công là dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu chung của xã hội, xuất phát từ yêu cầu quản lý nhà nước nhằm thực hiện chức năng phục vụ của nhà nước. Dịch vụ hành chính công cũng là một loại dịch vụ nhưng nó được cung cấp bởi các cơ quan hành chính nhà nước hoặc bởi các tổ chức không thuộc cơ quan hành chính nhà nước nhưng được nhà nước ủy quyền cung cấp dịch vụ đó.

Như vậy Dịch vụ hành chính công trong nghiên cứu này được hiểu là dịch vụ được cung cấp bởi các cơ quan hành chính nhà nước cho các cá nhân, tổ chức bên ngoài, không mang tính chất công vụ nhằm đáp ứng nhu cầu cụ thể về mặt pháp lý.

2.1.5. Đặc trưng của dịch vụ hành chính công

Theo Nguyễn Ngọc Hiếu và cộng sự (2006), dịch vụ hành chính công có đặc trưng riêng, phân định nó với loại dịch vụ công cộng khác:

Thứ nhất, việc cung ứng dịch vụ hành chính công luôn gắn với thẩm quyền và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước – mang tính quyền lực pháp lý – trong việc thực hiện 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, công chứng, hộ tịch... Thẩm quyền hành chính pháp lý thể hiện dưới hình thức các dịch vụ hành chính công nhằm giải

quyết các quyền lợi và lợi ích hợp pháp của nhân dân, là hoạt động phục vụ công dân từ phía các cơ quan hành chính Nhà nước. Các hoạt động này không thể ủy quyền cho bất kỳ tổ chức nào ngoài cơ quan hành chính nhà nước thực hiện và chỉ có hiệu lực khi được cơ quan hành chính nhà nước thực hiện. Vì vậy, nhu cầu được cung ứng các dịch vụ hành chính công của người dân (khách hàng) không phải là nhu cầu của tự thân họ mà xuất phát từ các quy định có tính chất bắt buộc của nhà nước. Nhà nước bắt buộc và khuyến khích mọi người thực hiện các quy định này nhằm đảm bảo trật tự và an toàn xã hội, thực hiện chức năng quản lý mọi mặt đời sống xã hội.

Thứ hai, dịch vụ hành chính công nhằm phục vụ cho hoạt động quản lý nhà nước, dịch vụ hành chính công bản thân chúng không thuộc về chức năng quản lý nhà nước, nhưng lại là hoạt động nhằm phục vụ cho chức năng quản lý nhà nước. Vì vậy, hiện nay trong nghiên cứu khoa học pháp lý đã đặt ra vấn đề xung quanh việc tách bạch chức năng hành chính và chức năng quản lý trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

Thứ ba, dịch vụ hành chính công là những hoạt động không vụ lợi, chỉ thu phí là lệ phí nộp ngân sách nhà nước (theo quy định chặt chẽ của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền). Nơi làm dịch vụ không trực tiếp hưởng lợi từ nguồn thu này.

Thứ tư, mọi công dân và tổ chức đều có quyền bình đẳng trong việc tiếp nhận và sử dụng các dịch vụ hành chính công với tư cách là đối tượng phục vụ của chính quyền nhà nước có trách nhiệm và nghĩa vụ phục vụ công dân trên nguyên tắc công bằng, đảm bảo sự ổn định, bình đẳng và hiệu quả của hoạt động quản lý xã hội.

2.1.6. Khái niệm về Dịch vụ công trực tuyến

Việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước được quy định tại Nghị định 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ, Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và truyền thông, cụ thể như sau: Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

Căn cứ tại Điều 2, Khoản 3 về giải thích thuật ngữ trong Thông tư 26/2009/TT-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp thông tin và đảm bảo khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử của cơ quan Nhà nước. Theo đó, dịch vụ công trực tuyến là hình thức thực hiện các giao dịch điện tử giữa các doanh nghiệp, tổ chức, công dân với nhà nước nhằm thực hiện các thủ tục hành chính. Hệ thống được thiết lập và hoạt động nhằm tạo điều kiện cho các tổ chức, công dân, doanh nghiệp thực hiện các yêu cầu giải quyết thủ tục, hồ sơ hành chính đơn giản, không phụ thuộc vào thời gian, địa điểm tiết kiệm chi phí đi lại và công sức làm việc.

2.1.7. Đặc trưng của Dịch vụ công trực tuyến

Dịch vụ công trực tuyến được chia làm 4 mức độ, mỗi mức độ bao gồm các dịch vụ cung cấp khác nhau có sự mở rộng và nâng cấp cao hơn.

(1) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: Bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về TTHC và các văn bản có liên quan quy định về TTHC đó.

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

Với dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và 2 thì người dân, đến trực tiếp cơ quan Nhà nước lần 01 để nộp hồ sơ, lần 02 để nhận kết quả.

(3) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là dịch vụ công ở mức độ 2 tuy nhiên cho phép người sử dụng điền 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. Với dịch vụ công mức độ 3: Khai báo và nộp hồ sơ qua mạng bất cứ lúc nào, bất cứ ở đâu; chỉ đến 01 lần duy nhất để nhận kết quả và thanh toán lệ phí (nếu có).

(4) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công ở mức độ 3 và cho phép người 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 qua đường bưu điện đến người

sử dụng. Với dịch vụ công mức độ 4: Nộp hồ sơ qua mạng (tương tự như dịch vụ công mức độ 3), thanh toán lệ phí (nếu có) trực tuyến đặc biệt là trả kết quả tại nhà theo đăng ký mà không phải đến cơ quan Nhà nước để lấy.

2.2. Các nghiên cứu trước

2.2.1. Các nghiên cứu nước ngoài

Nghiên cứu của Rodriguez, Burguete, Vaughan và Edwards (2009), nhằm khám phá mối quan hệ giữa Chất lượng dịch vụ; Sự hài lòng và Sự tin cậy về chất lượng dịch vụ công tại tòa thị chính Town Hall ở Tây Ban Nha. Nghiên cứu này đã sử dụng thang đo SERVPERF, các giả đã thực hiện khảo sát 400 người tại 76 vùng hành chính khác nhau ở Castilla, một vùng thuộc Tây Ban Nha. Nghiên cứu này với mô hình có các thành phần chính gồm: (1) Tính năng kỹ thuật; (2) Tính năng chức năng; (3) Tính năng hình ảnh tiềm ẩn; (4) Chất lượng cảm nhận; (5) Sự tin cậy và (6) Sự hài lòng của công dân.

Đo lường chất lượng dịch vụ công tại Mauritius của nhóm tác giả Prabha Ramseook - Munhurrin; Soolakshna D. Lukea - Bhiwajee và Perunjodi Naidoo Đại học Công nghệ (2010). Nghiên cứu của nhóm tác giả nhằm làm hiểu rõ hơn về mức độ chất lượng dịch vụ được cung cấp trong dịch vụ công tại Mauritian bằng cách nâng cao năng lực của nhân viên và cải thiện mức độ nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu này dựa trên thang đo SERVQUAL để khảo sát sự kỳ vọng của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Nhóm tác giả đã thực hiện lấy mẫu phi xác suất thuận tiện, với 250 bảng câu hỏi đã gửi đi và có 202 bảng câu hỏi hồi đáp hợp lệ.

Park, J., & Kim, S. (2019). "Examining the Impact of Digital Divide on Citizen Satisfaction with Online Government Services" Nghiên cứu này nhằm khảo sát tác động của khoảng cách kỹ thuật số đến sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến và thực hiện một cuộc điều tra dựa trên dữ liệu thực tế.

Lee, H., & Chen, D. (2019). "The Role of Trust in Citizen Adoption of Online Government Services: An Empirical Investigation." Nghiên cứu này tập trung vào

vai trò của niềm tin trong việc công dân chấp nhận sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến và tiến hành một cuộc điều tra dựa trên dữ liệu thực tế.

Johnson, R., & Wang, L. (2020). "User Experience and Satisfaction with E-Government Websites: A Study of Factors and Their Interrelationships". Nghiên cứu này tập trung vào việc nghiên cứu trải nghiệm người dùng và sự hài lòng của công dân đối với các trang web hành chính công trực tuyến và xác định mối quan hệ giữa các yếu tố quan trọng.

Kumar, A., & Singh, P. (2021). "Exploring the Influence of User Interface Design on Citizen Satisfaction with Online Government Platforms". Nghiên cứu này tập trung vào việc khám phá ảnh hưởng của thiết kế giao diện người dùng đối với sự hài lòng của công dân đối với các nền tảng hành chính công trực tuyến và tiến hành một cuộc điều tra dựa trên dữ liệu thực tế.

Smith, J. P., Johnson, M., & Brown, A. (2022). "Factors Influencing Citizens' Trust in Online Government Services: An Empirical Analysis". Nghiên cứu này tập trung vào việc xác định những yếu tố ảnh hưởng đến sự tin tưởng của công dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến và tiến hành một phân tích dựa trên dữ liệu thực tế.

Gupta, S., Li, Y., & Rahman, M. M. (2023). "The Impact of Service Quality on Citizen Satisfaction in E-Government: A Cross-Cultural Study". Nghiên cứu này tập trung vào việc đánh giá tác động của chất lượng dịch vụ đối với sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến và thực hiện một nghiên cứu so sánh về mặt đa văn hóa.

2.2.2. Các nghiên cứu trong nước

Theo Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa (2010), hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công phải phản ánh được các yếu tố: Mục tiêu hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước; yếu tố cấu thành đầu vào của cơ quan hành chính; tiêu chí về giải quyết công việc cho người dân; tiêu chí phản ánh đầu ra của dịch vụ công và tiêu chí đánh giá kết quả của đầu ra.

Mô hình nghiên cứu của Võ Nguyên Khanh (2011) trường đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh “Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại UBND Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh” dựa vào thang đo SERVQUAL và tiêu chuẩn ISO 9000, ISO 9000-2008. Trong đó chất lượng dịch vụ hành chính công được xem như một dịch vụ dưới đánh giá của khách hàng là người dân. Tác giả đã đưa ra 5 yếu tố tác động gồm: Sự tin cậy; Cơ sở vật chất; Năng lực phục vụ của nhân viên; Thái độ phục vụ; Sự đồng cảm của nhân viên và Quy trình thủ tục hành chính.

Nguyen, T., Nguyen, T., & Nguyen, T. (2020). "Understanding the Factors Affecting Citizens' Perceived Value in E-Government Services". Nghiên cứu này tập trung vào việc hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến giá trị được cảm nhận bởi công dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến và thực hiện một cuộc điều tra dựa trên dữ liệu thực tế.

Lâm Hồng, N., Nguyễn, T. Q., & Trần, V. H. (2021). "Determinants of Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Comparative Study". Nghiên cứu này tập trung vào việc xác định các yếu tố quyết định sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến và tiến hành một nghiên cứu so sánh giữa các yếu tố này. Nội dung nghiên cứu bao gồm việc thu thập dữ liệu từ một mẫu công dân sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến. Các yếu tố quan trọng như chất lượng dịch vụ, trải nghiệm người dùng, độ tin cậy, sự tham gia của cộng đồng và sự tham gia của chính phủ được xem xét để đánh giá tác động của chúng đến sự hài lòng của công dân. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng thực hiện phân tích so sánh giữa các yếu tố này dựa trên các nhóm công dân khác nhau.

Từ kết quả nghiên cứu, tác giả kết luận rằng chất lượng dịch vụ và trải nghiệm người dùng được xem là hai yếu tố quan trọng nhất đối với sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến. Đồng thời, độ tin cậy và sự tham gia của cộng đồng cũng có tác động đáng kể đến sự hài lòng của công dân. Tuy nhiên, sự tham gia của chính phủ không được xem là yếu tố quyết định trong nghiên cứu này. Nghiên cứu này cung cấp một cái nhìn chi tiết về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài

lòng của công dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến và giúp chúng ta hiểu rõ hơn về cách cải thiện trải nghiệm người dùng, tăng cường sự tin cậy và sự tham gia của cộng đồng trong lĩnh vực này. Tuy nhiên, cần tiếp tục nghiên cứu để khám phá thêm về tác động của các yếu tố khác và xác định các chiến lược hiệu quả nhằm nâng cao sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến.

Nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi và Quan Minh Nhựt về chất lượng dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa liên thông tại Quận Thốt Nốt – Cần Thơ. Tác giả đã đưa ra mô hình 6 nhân tố độc lập có tác động đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ bao gồm: Cán bộ công chức; Thủ tục quy trình; Chi phí; Thời gian giải quyết; Thông tin phản hồi và Cơ sở vật chất.

Nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao và Phạm Thị Ánh Nguyệt về chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Cục thuế tỉnh Sóc Trăng dựa trên mô hình SERVQUAL. Tác giả đã đưa ra mô hình 5 nhân tố độc lập có tác động đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ bao gồm: Tin cậy; Đáp ứng; Năng lực phục vụ; Đồng cảm và Cơ sở vật chất.

Báo cáo chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của Bộ nội vụ (SIPAS).

2.3. Giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu

2.3.1. Giả thuyết nghiên cứu

Dựa trên cơ sở tổng quan lý thuyết, các nghiên cứu liên quan kết hợp với nghiên cứu định tính cho thấy, có nhiều nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trực tuyến. Trong phạm vi nghiên cứu của đề án, một số nhân tố được chọn lọc phù hợp với chủ đề nghiên cứu. Từ đó, các giả thuyết nghiên cứu được đặt ra như sau:

2.3.1.1. Mối quan hệ giữa sự tin cậy và sự hài lòng

Sự tin cậy được thể hiện ở sự cam kết của cơ quan hành chính về chất lượng dịch vụ đối với người dân, liên quan đến thời gian xử lý hồ sơ. Nếu cán bộ thực hiện tốt công việc, sự hài lòng của người dân sẽ được cải thiện (Nguyễn Thị Mỹ Loan, 2013). Sự tin cậy là nhân tố tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công (Phan Thị Dinh, 2013; Ngô Thạch Thảo Ly và cộng sự,

2019; Nguyễn Thị Bích Huệ, 2020 và Nguyễn Hữu Dũng, 2021). Từ đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết như sau:

=> *Giả thuyết H1: Sự tin cậy tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến tại huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.*

2.3.1.2. Mối quan hệ giữa quy trình thủ tục và sự hài lòng

Nếu thực hiện quy trình thủ tục một cách chuẩn mực và có hệ thống thì sẽ tránh được những sai sót khi thực hiện, mang lại hiệu quả cao hơn, nhờ đó mà người dân sẽ đánh giá cao chất lượng dịch vụ (Mai Thị Nghĩa Lê, 2019). Quy trình thủ tục được xác định là nhân tố có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công (Huỳnh Ngọc Thanh Tuyền, 2019; Mai Thị Nghĩa Lê, 2019). Nghiên cứu của Võ Nguyên Khanh (2011) đã chỉ ra rằng, quy trình thủ tục có tác động mạnh đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công. Do đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết H2 như sau:

=> *Giả thuyết H2: Quy trình thủ tục tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến tại huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.*

2.3.1.3. Mối quan hệ giữa năng lực cán bộ và sự hài lòng

Năng lực các cán bộ phục vụ được thể hiện thông qua tính sẵn sàng trong công việc của cán bộ công chức (Võ Nguyên Khanh, 2011). Theo Võ Nguyên Khanh (2011), Nguyễn Hồng Phong và Phan Thanh Hải (2018), nhân tố năng lực phục vụ có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân. Nghiên cứu của Nguyễn Hữu Dũng (2021) đã chỉ ra rằng năng lực phục vụ là nhân tố có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công. Từ đó, giả thuyết H3 được đề xuất như sau:

=> *Giả thuyết H3: Năng lực cán bộ phục vụ tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến tại huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.*

2.3.1.4. Mối quan hệ giữa chi phí hợp lý và sự hài lòng

Chi phí là một nhân tố thực tiễn mà người dân luôn quan tâm khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến. Từ thực tiễn có thể nhận ra người dân có thể so sánh các chi phí giữa nhiều bên khác nhau để đưa ra quyết định về lựa chọn sử dụng dịch vụ ở đâu và cũng như ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của họ khi trải nghiệm sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Từ đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết H4 như sau:

=> *Giả thuyết H4: Chi phí hợp lý tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến tại huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.*

2.3.1.5. Mối quan hệ giữa thái độ phục vụ và sự hài lòng

Thái độ phục vụ là yếu tố liên quan đến con người, cách ứng xử, giao tiếp của cán bộ đối với người dân trong quá trình thực hiện các thủ tục. Nếu thái độ phục vụ của cán bộ tốt thì sự hài lòng của người dân sẽ được cải thiện đáng kể. Do đó, nhân tố thái độ phục vụ có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân (Nguyễn Thị Mỹ Loan, 2013; Nguyễn Hữu Dũng, 2021). Đây cũng là nhân tố có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng (Mai Thị Nghĩa Lê, 2019). Từ đó, giả thuyết được đề xuất:

=> *Giả thuyết H5: Thái độ phục vụ tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến tại huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.*

2.3.1.6. Mối quan hệ giữa cơ sở vật chất và sự hài lòng

Cơ sở vật chất được thể hiện thông qua các trang thiết bị đáp ứng cơ bản chất lượng phục vụ tại nơi tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ (Huỳnh Ngọc Thanh Tuyền, 2019). Theo các nghiên cứu của Huỳnh Ngọc Thanh Tuyền (2019) và Nguyễn Hữu Dũng (2021) cho thấy, yếu tố cơ sở vật chất và sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công có sự tương quan thuận chiều. Từ đó, giả thuyết được đề xuất như sau:

=> *Giả thuyết H6: Cơ sở vật chất tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến tại huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.*

2.3.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Qua cơ sở lý thuyết đã được nêu, cùng với các mô hình nghiên cứu có liên quan. Trong đó mô hình của các nghiên cứu ngoài nước của Gutiérrez Rodríguez, P. và cộng sự (2009, 23) có các biến về chức năng gần giống với biến thủ tục hành chính, chất lượng nhận thức có liên quan đến thái độ phục vụ có thể áp dụng hai biến này để tham

khảo. Theo nghiên cứu của Kampen và cộng sự (2016, 24) có biến dịch vụ của tổ chức gần với khả năng phục vụ của công chức và lòng tin là sự tin cậy đối với dịch vụ hành chính công, chính sách quản lý gần giống như quy trình thủ tục hành chính của dịch vụ hành chính công và cơ sở vật chất trong nghiên cứu của Kampen tuy có ảnh hưởng ít, nhưng cũng có thể dùng để áp dụng cho nghiên cứu này. Mỗi nghiên cứu đều có một vài biến có liên quan đến mô hình tuy nhiên các cơ quan hành chính nước ngoài thường có những đặc điểm khác với cơ quan hành chính ở Việt Nam.

Mô hình nghiên cứu của tác giả Đỗ Hữu Nghiêm (2010), nghiên cứu của tác giả Võ Nguyên Khanh (2011), nghiên cứu của tác giả Lê Ngọc Sương (2011) và Nghiên cứu của Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018) đều có thể áp dụng các biến này vào mô hình nghiên cứu mới, nhưng chưa có nghiên cứu nào áp dụng cho huyện Hàm Tân vì thế tôi đề xuất mô hình nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân gồm 6 nhân tố độc lập (Sự tin cậy; Khả năng đáp ứng; Năng lực cán bộ phục vụ; Chi Phí hợp lý; Thái độ phục vụ và Cơ sở vật chất) và một nhân tố phụ thuộc là Sự hài lòng.

- Sự tin cậy: là sự kỳ vọng của người dân về những cam kết của cơ quan hành chính nhà nước trong quá trình thực hiện chức năng cung ứng dịch vụ công, có tác động đến sự hài lòng của người dân.

- Khả năng đáp ứng: là khả năng phục vụ biểu hiện khi cán bộ, công chức tiếp xúc với người dân trực tiếp thực hiện dịch vụ, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho việc phục vụ Nhân dân, làm Nhân dân tin cậy vào hoạt động của cơ quan hành chính.

- Năng lực cán bộ phục vụ: đây chính là tiêu chí thể hiện tính quyết định trong quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công. Nếu cán bộ, công chức có phẩm chất, trách nhiệm, đủ năng lực (nhất là kỹ năng, nghiệp vụ) sẽ hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

- Chi Phí hợp lý: các chi phí có liên quan đến dịch vụ công trực tuyến để người dân biết thực hiện và các chi phí miễn hoặc giảm cho các đối tượng có liên quan.

- Thái độ phục vụ: Yêu cầu đối với công chức làm dịch vụ hành chính là phải

biết lắng nghe, phải có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc, biết nhẫn nại và kiềm chế, biết diễn đạt rõ ràng, có thái độ thân thiện, giải quyết công việc kịp thời và tác phong làm việc.

- Cơ sở vật chất: bao gồm nơi cung cấp dịch vụ, thiết bị, công cụ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác, có tác động đến sự hài lòng của người dân.

Trong đó giả thuyết các thành phần đóng góp vào chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công trực tuyến như sau:

- Giả thuyết H1: Sự tin cậy của người dân tác động cùng chiều đến sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

- Giả thuyết H2: Quy trình thủ tục của người dân tác động cùng chiều đến sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

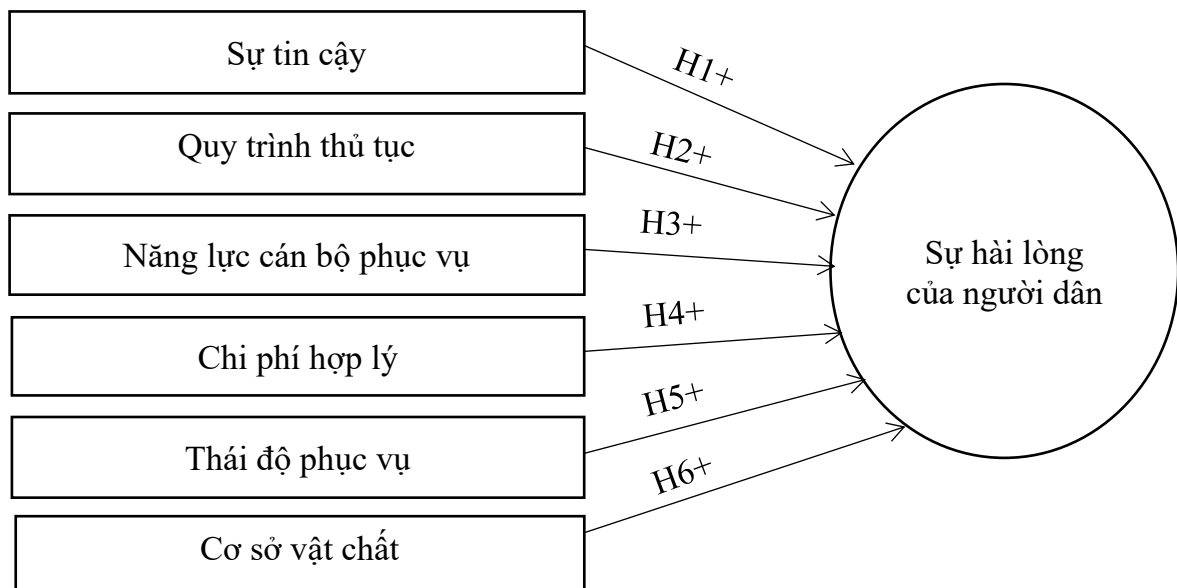
- Giả thuyết H3: Năng lực cán bộ tác động cùng chiều đến sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

- Giả thuyết H4: Chi phí hợp lý tác động cùng chiều đến sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

- Giả thuyết H5: Thái độ phục vụ của cán bộ tác động cùng chiều đến sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

- Giả thuyết H6: Cơ sở vật chất tác động cùng chiều đến sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

Từ đó tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân như sau:



Hình 2. 1: Mô hình đề xuất nghiên cứu của tác giả

(Nguồn: Tác giả)

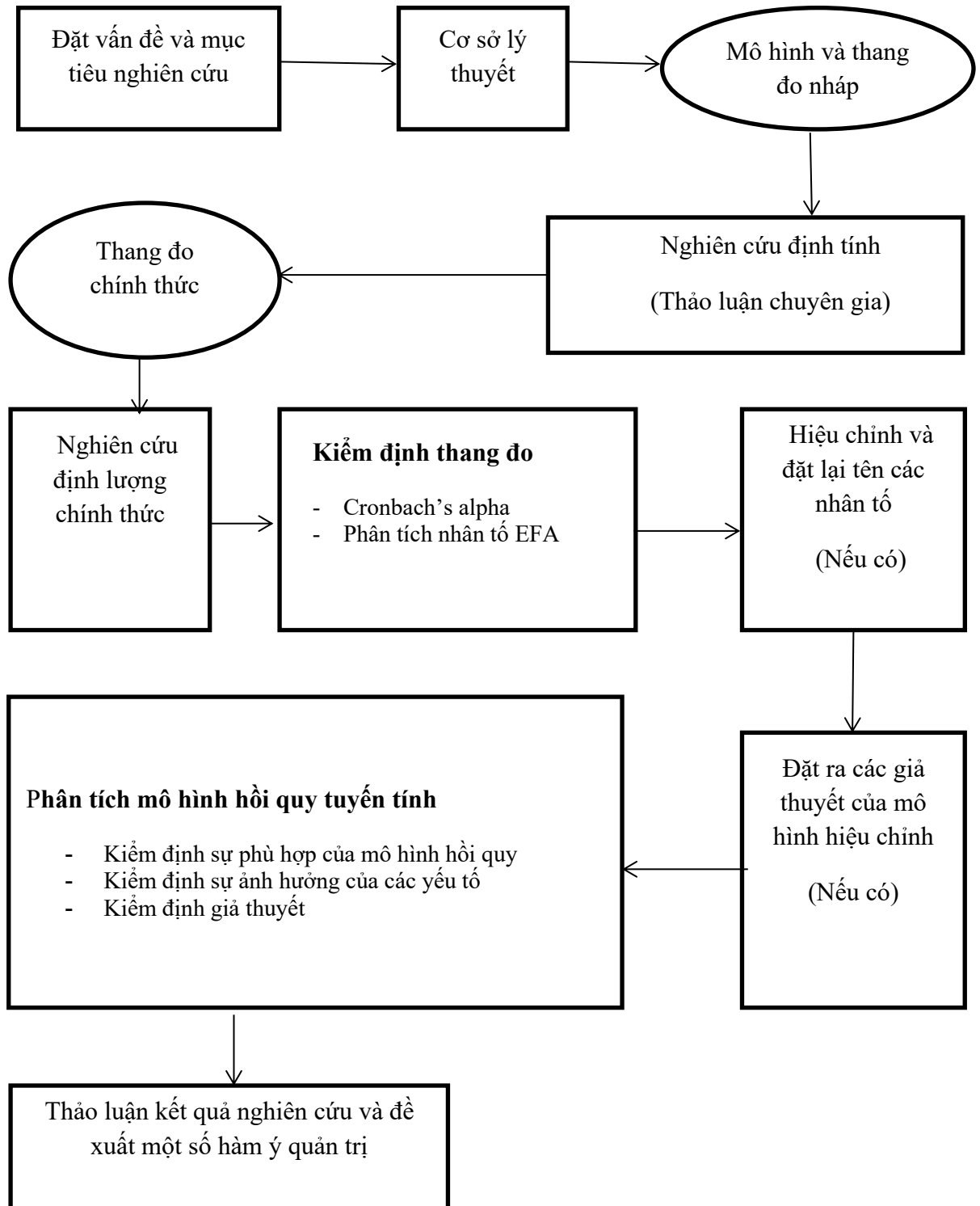
TÓM TẮT CHƯƠNG II

Ở chương II tác giả giới thiệu cơ sở lý thuyết và các căn cứ liên quan; kế thừa kết quả nghiên cứu trước của các tác giả, từ đó tác giả đã xây dựng mô hình nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân. Trên cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu có liên quan, 6 giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu được đề xuất với biến phụ thuộc là sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, 6 biến độc lập tương đương với 6 yếu tố thành phần của sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân. Ở Chương tiếp theo tác giả sẽ trình bày phương pháp nghiên cứu để đánh giá thang đo và kiểm định mô hình cũng như các giả thuyết đã đưa ra tại chương này.

CHƯƠNG III. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Quy trình nghiên cứu

Quy trình nghiên cứu được thực hiện thông qua sơ đồ sau:



Hình 3. 1: Sơ đồ quy trình nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện trên cơ sở sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Sử dụng phương pháp suy luận từ các lý thuyết và mô hình nền tảng về sự hài lòng, đề tài xây dựng khung khái niệm và các giả thuyết, từ đó hình thành mô hình nghiên cứu. Từ mô hình, để đáp ứng được những mục tiêu đã đưa ra và phù hợp với môi trường nghiên cứu hiện tại, nghiên cứu này được thực hiện thông qua 2 giai đoạn chính: nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng để kiểm định lại mô hình và các giả thuyết.

Nghiên cứu định tính sử dụng phương thức thảo luận chuyên gia có thâm niên trong tổ chức và kinh nghiệm làm việc lâu năm tại các đơn vị. Kết quả nghiên cứu định tính sẽ giúp đề án hình thành thang đo chính thức cho nghiên cứu và làm tiền đề để xây dựng bảng câu hỏi khảo sát thu thập dữ liệu phục vụ cho nghiên cứu định lượng ở bước tiếp theo.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua phân tích các dữ liệu thu thập được khảo sát từ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. Dữ liệu sau khi thu thập sẽ được kiểm tra và phân tích qua các bước phân tích độ tin cậy các thang đo, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan và phân tích hồi quy để xác định các yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

Từ kết quả phân tích, tác giả sẽ kết luận mục tiêu nghiên cứu có đạt được hay không và đưa ra các kiến nghị giúp cho lãnh đạo huyện Hàm Tân có cách nhìn nhận chi tiết hơn những yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận để có thể hoàn thiện các chính sách giúp nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận trong giai đoạn tới.

3.2. Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính được thực hiện với mục đích xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên

địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận và giúp điều chỉnh thang đo đo lường cho các yếu tố đó cho phù hợp với điều kiện, đối tượng và phạm vi nghiên cứu. Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng phương thức thảo luận nhóm 10 chuyên gia có kinh nghiệm và thâm niên làm việc tại huyện Hàm Tân.

Trên cơ sở lý thuyết nền, các mô hình đo lường nghiên cứu và các nghiên cứu trước của tác giả trong và ngoài nước có mục tiêu tương đồng với mục tiêu của đề án, nghiên cứu xây dựng mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

Sau quá trình thảo luận ý kiến các chuyên gia, tác giả nhận được các ý kiến đóng góp rất quan trọng cho nghiên cứu, các chuyên gia cho rằng 06 nhân tố (Sự tin cậy; Khả năng đáp ứng; Năng lực cán bộ phục vụ; Chi Phí hợp lý; Thái độ phục vụ và Cơ sở vật chất) tác động đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. Tuy nhiên các chuyên gia đưa ra ý kiến hiệu chỉnh và bổ sung các nội dung đối với biến quan sát nhằm phù hợp hơn với điều kiện làm việc tại địa phương. Các chuyên gia cho rằng các biến quan sát tác giả đề xuất trong mô hình là thực sự cần thiết trong việc giải thích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

Kết quả thu được từ nghiên cứu định tính được sử dụng để thiết kế phiếu khảo sát để thu thập dữ liệu sơ cấp phục vụ cho bước nghiên cứu chính thức tiếp theo. Thang đo dùng trong nghiên cứu chính thức được xây dựng với dạng thang đo Likert 5 bậc với mức độ là: (1) Hoàn toàn không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Bình thường, trung dung; (4) Đồng ý; (5) Hoàn toàn đồng ý.

Sau khi hoàn thiện phiếu khảo sát, tác giả tiến hành phỏng vấn thử với số mẫu là 20 để hiệu chỉnh từ ngữ dùng trong Phiếu khảo sát nhằm xem xét tính tương thích và dễ hiểu đối với người được khảo sát. Kết quả khảo sát cho thấy, đa phần các đáp viên đều cho rằng các từ ngữ trong bảng khảo sát đều dễ hiểu, rõ ràng và phù hợp với mục tiêu nghiên cứu. Như vậy, nội dung phiếu khảo sát phù hợp để sử dụng khảo sát ở quy mô lớn hơn.

Bảng 3.1. Các thang đo chính thức sau khi thực hiện

TT	KÝ HIỆU	THANG ĐO NHÂN TỐ	NGUỒN
I	TC	Sự tin cậy	Đỗ Hữu Nghiêm (2010); Lê Ngọc Sương (2011); Nguyễn Hoài Diệu (2019) và tác giả đề xuất
1	TC1	Các văn bản hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu	
2	TC2	Không mất nhiều thời gian chờ	
3	TC3	Hồ sơ được giải quyết đúng theo giấy hẹn	
4	TC4	Thủ tục thực hiện được niềm yết công khai, minh bạch	
5	TC5	Hệ thống dịch vụ công trực tuyến đơn giản, dễ sử dụng	
II	QT	Quy trình thủ tục	
1	QT1	Quy trình, các bước xử lý hồ sơ trực tuyến đơn giản	
2	QT2	Nội dung trong biểu mẫu dễ hiểu, dễ điền thông tin.	
3	QT3	Thành phần hồ sơ hợp lý, được hướng dẫn, ghi chú cụ thể.	
4	QT4	Không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào ngoài quy định.	
III	NL	Năng lực cán bộ phục vụ	
1	NL1	Cán bộ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến (tư vấn trực tuyến) có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc liên quan.	
2	NL2	Cán bộ tiếp nhận rất thành thạo, tuân thủ đúng quy trình làm việc	

3	NL3	Cán bộ tiếp nhận, thụ lý trực tuyến tư vấn, giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân	
4	NL4	Cán bộ làm việc nhận/tra hồ sơ có khả năng giao tiếp tốt	
IV	CP	Chi phí hợp lý	
1	CP1	Chi phí cho các thủ tục được hướng dẫn công khai	
2	CP2	Các khoản phí phải đóng được thực hiện minh bạch, tự động	
3	CP3	Hướng dẫn đóng phí liên quan cụ thể, dễ thực hiện	
4	CP4	Các chi phí liên quan phù hợp và tiết kiệm cho người dân	
V	TD	Thái độ phục vụ	
1	TD1	Hệ thống tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến phục vụ công bằng với tất cả người dân	
2	TD2	Cán bộ tiếp nhận trực trực nếu có không gây những phiền, phiền hà cho người dân khi giải quyết hồ sơ	
3	TD3	Cán bộ hướng dẫn và tiếp nhận trực tuyến có thái độ tốt, thân thiện	
4	TD4	Cán bộ hướng dẫn nhiệt tình khi giải đáp thắc mắc	
5	TD5	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến khi giải quyết công việc	
VI	VC	Cơ sở vật chất	

1	VC1	Nơi tiếp nhận và trả hồ sơ rộng rãi, thoáng mát	
2	VC2	Hệ thống tiếp nhận ít trực trực, gián đoạn	
3	VC3	Cán bộ quản lý hệ thống tiếp nhận áp dụng công nghệ thông tin tốt	
4	VC4	Các tiện ích khác phục vụ nhận và trả hồ sơ trực tuyến hiện đại	
VII	HL	Sự hài lòng	
1	HL1	Ông/Bà hài lòng với dịch vụ công trực tuyến tại huyện Hàm Tân	
2	HL2	Ông/Bà hài lòng với cung cách phục vụ của cán bộ phụ trách dịch vụ công trực tuyến tại huyện Hàm Tân	
3	HL3	Ông/Bà hài lòng về quá trình thực hiện giải quyết thủ tục liên quan dịch vụ công trực tuyến tại huyện Hàm Tân	

(Nguồn: Kế thừa từ thang đo trong các nghiên cứu trước)

3.3. Nghiên cứu định lượng

3.3.1. Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu nghiên cứu

Về phương pháp chọn mẫu, nghiên cứu này tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất với hình thức chọn mẫu thuận tiện. Mẫu nghiên cứu được thu thập từ người dân sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến tại địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. Tổng số người được chọn để khảo sát là 400 người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. Bên cạnh đó, phương pháp chọn mẫu này cũng giúp việc thu thập dữ liệu khảo sát được thuận lợi vì người trả lời khảo sát sẽ dễ tiếp cận và họ sẵn sàng trả lời bảng câu hỏi nghiên cứu.

Về kích thước mẫu của nghiên cứu, Nguyễn Đình Thọ (2011) cho rằng kích thước mẫu càng lớn thì càng tốt nhưng lại tốn chi phí và thời gian. Đối với các nghiên cứu có quy mô và các vấn đề nghiên cứu đa dạng, phức tạp thì mẫu nghiên cứu càng lớn sẽ đảm bảo được tính chính xác cho nghiên cứu. Tuy nhiên, thực tế cho thấy rằng, việc lựa chọn kích thước mẫu nghiên cứu phụ thuộc rất nhiều vào năng lực tài chính và yếu tố thời gian mà nhà nghiên cứu có thể có được.

Theo Tabachnick và Fidell (1996) cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được khi đề tài có sử dụng phân tích nhân tố khám phá được xác định theo công thức: $n = 50 + 8 \cdot m$ (n là cỡ mẫu, m là số lượng nhân tố độc lập).

Comrey và Lee (1992) thì không đưa ra một con số cố định mà đưa ra các con số khác nhau với các nhận định tương ứng khác nhau: 100 = tệ, 200 = khá, 300 = tốt, 500 = rất tốt, 1000 hoặc hơn = tuyệt vời.

Theo Hair và cộng sự (2010), khi phân tích nhân tố khám phá EFA thì yêu cầu kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100, hoặc theo công thức: $n = 5 \cdot x$ (n là cỡ mẫu, x là số biến quan sát). Nghiên cứu này gồm 29 biến quan sát (26 biến quan sát đo lường cho 6 yếu tố độc lập, 3 biến quan sát đo lường biến phụ thuộc). Vậy tối thiểu phải 145 mẫu, tác giả đã thực hiện với 400 người.

3.3.2. Dữ liệu và phương pháp thu thập dữ liệu

Đề tài sử dụng 02 loại dữ liệu chính là dữ liệu sơ cấp và thứ cấp:

- Dữ liệu sơ cấp tác giả thu thập thông qua khảo sát người dân sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân. Dữ liệu khảo sát được thu về sẽ được kiểm tra lại và xử lý đối với các bảng câu hỏi không đạt yêu cầu. Tiếp theo tiến hành nhập liệu và phân tích các bước Phân tích Cronbach's Alpha, Phân tích nhân tố khám phá – EFA, Phân tích tương quan và Phân tích hồi quy.

- Dữ liệu thứ cấp được thu thập thông qua các báo cáo, các dữ liệu nội bộ của địa phương và các tài liệu được công bố trong thời gian 3 năm trở lại đây.

- Phương pháp thu thập dữ liệu được tiến hành thông qua phiếu phỏng vấn trực tiếp người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. Mục tiêu của việc khảo sát là thu thập các thông tin sơ cấp để tiến hành

phân tích, đánh giá và thông tin này sẽ trở thành dữ liệu chính cho quá trình tác giả nghiên cứu để thực hiện Đề án.

3.3.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

3.3.3.1 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo

Thang đo được kiểm định độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Hệ số Cronbach's Alpha giúp loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong mô hình nghiên cứu, tránh gây ra nhiều kết quả thu được, làm ảnh hưởng xấu đến ý nghĩa thống kê. Theo Nguyễn Đình Thọ (2011), để tính giá trị Cronbach's Alpha cho một thang đo thì thang đo đó phải có tối thiểu là ba biến đo lường. Một thang đo được coi là có giá trị khi nó đo lường đúng cái cần đo, nghĩa là phương pháp đo lường đó không có sai lệch mang tính hệ thống và sai lệch ngẫu nhiên.

Hệ số Cronbach Alpha có giá trị biến thiên trong khoảng $[0;1]$, điều này có nghĩa Cronbach Alpha càng cao thì độ tin cậy càng lớn do nó thể hiện được tính thống nhất của các biến đo lường. Tuy nhiên, nếu hệ số Cronbach Alpha quá lớn (lớn hơn 0,95) cho thấy có nhiều biến trong thang đo không khác biệt nhau, nghĩa là nó cùng giải thích cho một nội dung nào đó của khái niệm nghiên cứu. Một thang đo có độ tin cậy tốt khi hệ số Cronbach Alpha nằm trong khoảng $[0.70 ; 0.90]$. Nếu Cronbach Alpha từ 0,6 trở lên thì thang đo có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm thang đo lường là mới hoặc mới đối với người phỏng vấn trong bối cảnh nghiên cứu (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Điều kiện để đánh giá độ tin cậy của thang đo là hệ số tương quan biến tổng (Corrected item – Total correclation). Các biến đo lường dùng để đo lường cùng một khái niệm nên chúng phải có mối tương quan với nhau. Nếu hệ số tương quan biến tổng của từng biến đo lường nhỏ hơn 0.3 thì biến đó không đạt yêu cầu.

3.3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi các khái niệm (nhân tố) được kiểm định thang đo bằng Cronbach's Alpha sẽ tiếp tục được đưa vào phân tích khám phá nhân tố (EFA). Phân tích khám phá nhân tố sẽ giúp tác giả thu gọn các biến quan sát thành các biến tiềm ẩn ít hơn,

có ý nghĩa hơn trong việc giải thích mô hình nghiên cứu. Một số tiêu chuẩn áp dụng khi phân tích EFA trong nghiên cứu như sau:

- + Kiểm định sự thích hợp của phân tích nhân tố với dữ liệu của mẫu thông qua giá trị thống kê Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Theo đó, trị số của KMO lớn hơn 0.5 thì phân tích nhân tố là thích hợp (Hair và cộng sự, 2010), ngược lại nếu trị số KMO nhỏ hơn 0.5 thì áp dụng phương pháp phân tích nhân tố không thích hợp với dữ liệu đang có.

- + Số lượng nhân tố: được xác định dựa vào chỉ số eigenvalue đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố. Theo tiêu chuẩn Kaiser thì những nhân tố có eigenvalue nhỏ hơn 1 sẽ bị loại khỏi mô hình nghiên cứu (Garson, 2003).

- + Phương sai trích (variance explained criteria): Tổng phương sai trích phải lớn hơn 50% (Hair và cộng sự, 2010).

- + Độ giá trị hội tụ: Để thang đo đạt giá trị hội tụ thì hệ số tương quan đơn giữa các biến và các hệ số chuyển tải nhân tố (factor loading) phải lớn hơn hoặc bằng 0.5 trong một nhân tố (Gerbing & Anderson, 1988).

Phương pháp trích hệ số yếu tố Principal components với phép xoay Varimax để đảm bảo số lượng nhân tố là bé nhất (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

3.3.3.3. Phân tích tương quan giữa các biến

Hệ số tương quan Pearson (Pearson correlation coefficient, ký hiệu r); sau khi thực hiện phân tích EFA tiến hành phân tích tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc bằng các biến được tạo ra ở bước sau cùng của phân tích EFA. Tương quan Pearson được biết đến như là phương pháp tốt nhất để đo lường mối liên hệ giữa các biến quan tâm bởi vì nó dựa trên phương pháp hiệp phương sai. Nó cung cấp thông tin về mức độ quan trọng của mỗi liên hệ, hoặc mỗi tương quan, cũng như hướng của mỗi quan hệ. Ngoài ra, việc kiểm tra hệ số tương quan Pearson còn giúp chúng ta sớm nhận diện được sự xảy ra của vấn đề đa cộng tuyến khi các biến độc lập có sự tương quan mạnh với nhau. Điều kiện để phân tích hồi quy là các biến độc lập và biến

phụ thuộc phải có mối tương quan với nhau (giá trị p-value (sig.) < 0.05 (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Ý nghĩa hệ số tương quan Pearson

- Hệ số tương quan Pearson (r) có giá trị dao động liên tục khoảng từ -1 đến +1:

+ $r = 0$: Hai biến không có tương quan tuyến tính.

+ $r = 1$; $r = -1$: Hai biến có mối tương quan tuyến tính tuyệt đối.

+ $r < 0$: Hệ số tương quan âm, nghĩa là giá trị biến x tăng thì giá trị biến y giảm và ngược lại, giá trị biến y tăng thì giá trị biến x giảm.

+ $r > 0$: Hệ số tương quan dương, nghĩa là giá trị biến x tăng thì giá trị biến y tăng và ngược lại, giá trị biến y tăng thì giá trị biến x cũng tăng.

- Lưu ý:

+ Hệ số tương quan pearson (r) chỉ có ý nghĩa khi và chỉ khi mức ý nghĩa quan sát (sig.) nhỏ hơn mức ý nghĩa $\alpha = 5\%$.

+ Nếu r nằm trong khoảng từ 0.50 đến ± 1 , nó được cho là tương quan mạnh.

+ Nếu r nằm khoảng từ 0.30 đến ± 0.49 , thì nó là tương quan trung bình.

+ Nếu r nằm dưới ± 0.29 , thì nó được gọi là một mối tương quan yếu.

3.3.3.4. Phân tích hồi quy

* Mô hình tổng quan chung

Phân tích hồi quy sẽ xác định mối quan hệ giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập. Mô hình phân tích hồi quy sẽ mô tả hình thức của mối liên hệ, qua đó giúp dự đoán được mức độ của biến phụ thuộc khi biết trước giá trị của biến độc lập.

Hồi quy tuyến tính là phép hồi quy xem xét mối quan hệ tuyến tính giữa biến độc lập với biến phụ thuộc. Chúng tôi dự kiến sử dụng phương trình hồi quy tuyến tính để tìm ra mối quan hệ giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập trong nghiên cứu.

Phương trình hồi quy như sau:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + e$$

Trong đó:

- Y: biến phụ thuộc, là biến chịu tác động của biến khác, cụ thể trong nghiên cứu của chúng tôi thì biến này đại diện cho sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

- X, X_1 , X_2 , X_n : là các biến độc lập, tác động lên biến phụ thuộc Y, lần lượt là nhóm nhân tố về sự tin cậy; khả năng đáp ứng; năng lực cán bộ phục vụ; chi phí hợp lý; thái độ phục vụ và cơ sở vật chất tác động đến sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

- β_0 : hằng số hồi quy, hay còn được gọi là hệ số chặn. Đây là chỉ số nói lên giá trị của Y sẽ là bao nhiêu nếu tất cả X cùng bằng 0.

- β_1 , β_2 , β_n : hệ số hồi quy, hay còn được gọi là hệ số góc. Chỉ số này cho chúng ta biết về mức thay đổi của Y gây ra bởi X tương ứng, trong nghiên cứu này, chúng tôi tập trung vào việc xác định các hệ số này để hiểu rõ trọng số của từng biến độc lập tác động lên sự gắn kết với tổ chức như thế nào.

- e: sai số. Chỉ số này càng lớn càng khiến cho khả năng dự đoán của hồi quy trở nên kém chính xác hơn hoặc sai lệch nhiều hơn so với thực tế.

Phương pháp phân tích được chọn lựa là phương pháp Enter (đưa vào một lượt), đây là phương pháp được sử dụng rộng rãi nhất. Mức ý nghĩa được xác lập cho các kiểm định và phân tích là 5% (độ tin cậy 95%).

Các kết luận dựa trên hàm hồi quy tuyến tính thu được chỉ có ý nghĩa khi hàm hồi quy đó phù hợp với dữ liệu mẫu và các hệ số hồi quy khác 0 có ý nghĩa, đồng thời các giả định của hàm hồi quy tuyến tính cổ điển về phương sai, tính độc lập của phần dư... được đảm bảo. Vì thế, trước khi phân tích kết quả hồi quy ta thực hiện các kiểm định về độ phù hợp của hàm hồi quy, kiểm định ý nghĩa của các hệ số hồi quy và đặc biệt là kiểm định các giả định của hàm hồi quy.

Theo Nguyễn Đình Thọ (2011), tiêu chuẩn chấp nhận sự phù hợp của mô hình tương quan hồi quy là: Kiểm định F phải có giá trị sig < 0.05.

Đại lượng chuẩn đoán hiện tượng đa cộng tuyến với hệ số phóng đại phương sai VIF. Nếu hệ số phóng đại phương sai VIF (variance inflation factor) > 2 thì có

dấu hiệu đa cộng tuyến, đây là điều không mong muốn. Nếu $VIF > 10$ thì chắc chắn có đa cộng tuyến. Nếu $VIF < 2$: không bị đa cộng tuyến.

* Mô hình cụ thể trong nghiên cứu

Từ lập luận trên về mô hình hồi quy tổng quát, chúng tôi xây dựng nên phương trình hồi quy cụ thể cho nghiên cứu gắn liền với các biến được mã hóa như sau:

$$HL = \beta_0 + \beta_1 TC + \beta_2 QT + \beta_3 NL + \beta_4 CP + \beta_5 TD + \beta_6 VC + e$$

Trong đó:

+ HL là biến phụ thuộc, đại diện cho sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

+ TC là biến độc lập, đại diện cho sự tin cậy của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

+ QT là biến độc lập, đại diện cho quy trình thủ tục đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

+ NL là biến độc lập, đại diện cho năng lực cán bộ đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

+ CP là biến độc lập, đại diện cho chi phí hợp lý đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

+ TD là biến độc lập, đại diện cho thái độ phục vụ của cán bộ đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

+ VC là biến độc lập, đại diện cho cơ sở vật chất đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

+ e là phần dư của việc đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

3.3.3.5. Kiểm định sự khác biệt của mẫu nghiên cứu

Để đánh giá sự khác biệt giữa các thuộc tính phân nhóm của biến quan sát đến biến phụ thuộc thông qua phân tích phương sai ANOVA (Đinh Bá Hùng Anh, Tô Ngọc Hoàng Kim, 2017), Trường hợp sig (Levene test) > 0.05 thì phương sai giữa các nhóm đồng nhất và tiếp tục phân tích phương sai ANOVA, nếu sig.F > 0.05 thì không có sự khác biệt giữa các nhóm, nếu sig.F < 0.05 thì có sự khác biệt giữa các

nhóm. Trường hợp sig (Levene test) < 0.05 thì phương sai giữa các nhóm không đồng nhất và tiếp tục phân tích Robust Test, nếu sig Welch < 0.05 thì có sự khác biệt giữa các nhóm, nếu sig Welch > 0.05 thì không có sự khác biệt giữa các nhóm (Andy Field, 2009).

TÓM TẮT CHƯƠNG III

Ở chương này, tác giả đã trình bày cách thức nghiên cứu thông qua các nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Tác giả đã mô tả nghiên cứu định tính và kết quả của nghiên cứu định tính với các thang đo được hiệu chỉnh bằng phiếu khảo sát nhằm phục vụ cho việc thu thập dữ liệu để nghiên cứu. Tác giả mô tả thiết kế nghiên cứu định lượng gồm các cỡ mẫu nghiên cứu, chọn mẫu nghiên cứu để tăng độ chính xác cho kết quả nghiên cứu; dùng phương pháp xử lý dữ liệu: kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan giữa các biến, phân tích hồi quy tuyến tính và viết phương trình hồi quy cụ thể cho nghiên cứu của mình, phân tích phương sai ANOVA kiểm định sự khác biệt của mẫu đến biến phụ thuộc và các kiểm định sẽ được thực hiện.

CHƯƠNG IV. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

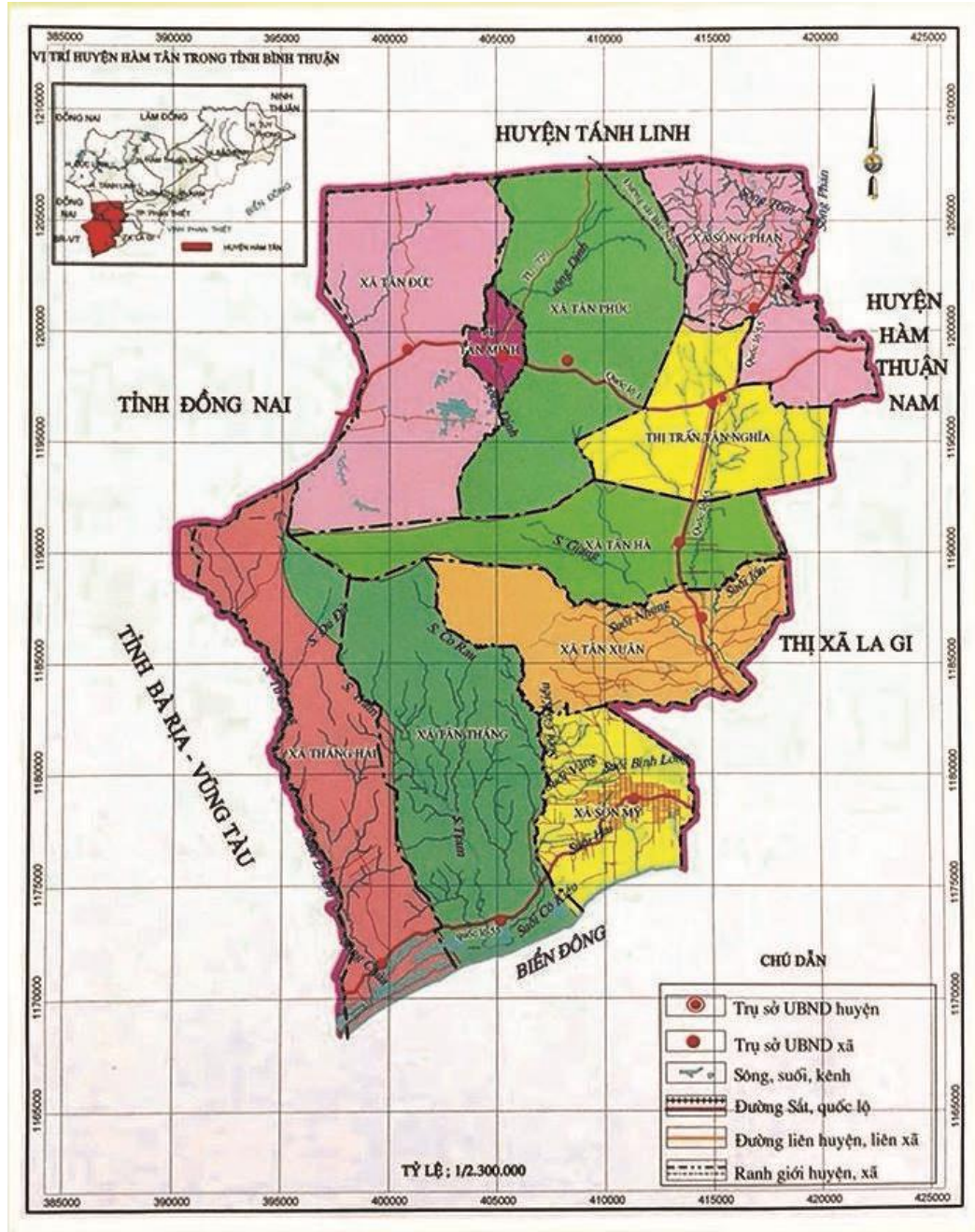
4.1. Giới thiệu về Huyện Hàm Tân

Từ cuối thế kỷ 17, cư dân đã đến sinh sống tại Hàm Tân, gồm người Chăm và người Kinh đến từ Hà Tĩnh, Quảng Bình, các tỉnh miền trung Trung bộ và miền Tây Nam bộ, hình thành nên các làng Hàm Tân, Tam Tân, Phước Lộc, Phò Trì, Cù My. Địa danh Hàm Tân bắt đầu hình thành và có hệ thống hành chính từ năm Bính Thìn - 1916, theo đề nghị của Vua Duy Tân được Toàn quyền Pháp chuẩn y vào ngày 03/5/1916. Trải qua các thời kỳ lịch sử, địa giới hành chính Hàm Tân đã nhiều lần được điều chỉnh, chia tách, sáp nhập để đáp ứng yêu cầu lịch sử. Đến đầu những năm 2000, nhờ đường lối đổi mới của Đảng và sự phấn đấu, nỗ lực xây dựng quê hương của Đảng bộ và Nhân dân, đời sống kinh tế - xã hội của huyện Hàm Tân (cũ) có sự phát triển tích cực, đô thị hóa ngày càng nhanh. Để đáp ứng tốt yêu cầu quản lý, khai thác và phát huy hiệu quả các tiềm năng, lợi thế, tăng cường đầu tư phát triển, đáp ứng nguyện vọng của cán bộ và Nhân dân Hàm Tân, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 114/2005/NĐ-CP, ngày 05/9/2005 về việc thành lập Thị xã La Gi trên cơ sở điều chỉnh địa giới hành chính huyện Hàm Tân. Kể từ ngày 01/12/2005, bộ máy của huyện Hàm Tân (mới) chính thức đi vào hoạt động.

Sau chia tách, thành lập Thị xã La Gi, huyện Hàm Tân (mới) là huyện miền núi, có diện tích tự nhiên 73.914 ha và 70.515 nhân khẩu, có 9 đơn vị hành chính trực thuộc gồm các xã Tân Thắng, Sơn Mỹ, Tân Hà, Tân Xuân, Tân Nghĩa, Sông Phan, Tân Đức, Tân Phúc và thị trấn Tân Minh. Ngày 03/12/2007, Chính phủ ban hành Nghị định số 176/2007/NĐ-CP, theo đó, thành lập xã Thắng Hải thuộc huyện Hàm Tân trên cơ sở điều chỉnh 9.898 ha diện tích tự nhiên và 6.062 nhân khẩu của xã Tân Thắng và thành lập thị trấn Tân Nghĩa thuộc huyện Hàm Tân trên cơ sở toàn bộ 5.520 ha diện tích tự nhiên và 12.679 nhân khẩu của xã Tân Nghĩa. Như vậy, đến nay huyện Hàm Tân có 10 đơn vị hành chính trực thuộc, gồm 08 xã và 02 thị trấn.

Huyện Hàm Tân có vị trí phía cực Nam của tỉnh Bình Thuận, phía Đông giáp Biển Đông và thị xã La Gi, phía Bắc giáp huyện Hàm Thuận Nam và huyện Tánh

Linh, phía Tây giáp tỉnh Đồng Nai, phía Nam giáp tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu. Nền kinh tế chủ yếu là sản xuất nông nghiệp. Thương mại, dịch vụ, công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp và du lịch đang từng bước phát triển.



Hình 4. 1. Bản đồ hành chính huyện Hàm Tân

(Nguồn: UBND huyện Hàm Tân)

4.2. Thông tin mẫu nghiên cứu

Trong nghiên cứu chính thức với mong muốn đạt được độ tin cậy cao tác giả đã sử dụng kích thước mẫu là 400 phiếu khảo sát nhằm loại trừ những phiếu khảo sát không hợp lệ do người dân cung cấp không đầy đủ thông tin hoặc không hợp tác. Tổng số bảng khảo sát thu về được là 361 bảng, sau khi kiểm tra, có 13 phiếu khảo sát bị loại do không đạt yêu cầu. Đặc điểm của đối tượng khảo sát như sau:

Bảng 4. 1. Tình hình thu thập dữ liệu nghiên cứu

Mô tả		Số phiếu	Tỷ lệ (%)
Số phiếu khảo sát phát ra		400	-
Số phiếu khảo sát thu về		361	90,25
Trong đó	Số phiếu hợp lệ	348	96,40
	Số phiếu không hợp lệ	13	3,60

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp (2023)

Bảng 4. 2. Thống kê giới tính trong mẫu nghiên cứu

Giới tính	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)
Nữ	203	58,33
Nam	145	41,67
Tổng	348	100

(Nguồn: Tác giả, trích xuất dữ liệu SPSS 20)

Bảng 4.2 trình bày kết quả thống kê mẫu theo giới tính. Kết quả cho thấy trong tổng số 348 quan sát, có 203 quan sát là nữ chiếm tỷ lệ 58,33 %/tổng mẫu và 145 quan sát là nam chiếm tỷ lệ 41,67 %/tổng mẫu.

Bảng 4. 3. Thống kê độ tuổi trong mẫu nghiên cứu

Độ tuổi	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)
Dưới 30 tuổi	47	13,51
30-45 tuổi	169	48,56
Trên 45 tuổi	132	37,93
Tổng	348	100

(Nguồn: Tác giả, trích xuất dữ liệu SPSS 20)

Bảng 4.3 trình bày kết quả thống kê mẫu theo độ tuổi. Kết quả cho thấy trong tổng số 348 quan sát, nhiều nhất là 169 quan sát nằm trong độ tuổi từ 30-45 chiếm 48,56% /tổng mẫu và ít nhất là 47 quan sát nằm trong độ tuổi dưới 30 chiếm 13,51%/ tổng mẫu.

Bảng 4. 4. Thống kê trình độ trong mẫu nghiên cứu

Trình độ	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)
Trung cấp trở xuống	69	19,83
Cao đẳng	117	33,62
Đại học	160	45,98
Sau Đại học	2	0,57
Tổng	348	100

(Nguồn: Tác giả, trích xuất dữ liệu SPSS 20)

Bảng 4.4 trình bày kết quả thống kê mẫu theo trình độ. Kết quả cho thấy trong tổng số 348 quan sát, nhiều nhất là 160 quan sát với trình độ là đại học chiếm 45,98%/tổng mẫu và ít nhất là 2 quan sát với trình độ là sau đại học chiếm 0,57%/ tổng mẫu.

Bảng 4. 5. Thống kê nghề nghiệp trong mẫu nghiên cứu

Trình độ	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)
Công việc tự do	87	25
Nghỉ hưu	19	5,46
Sinh viên	63	18,10
Làm việc cho tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư	99	28,45
Làm việc cho tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công	70	20,12
Khác	10	2,87
Tổng	348	100

(Nguồn: Tác giả, trích xuất dữ liệu SPSS 20)

Bảng 4.5 trình bày kết quả thống kê mẫu theo nghề nghiệp. Kết quả cho thấy trong tổng số 348 quan sát, nhiều nhất là 99 quan sát với nghề nghiệp là làm việc cho tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư chiếm 28,45%/tổng mẫu và ít nhất là 10 quan sát với nghề nghiệp khác như nội trợ, buôn bán... chiếm 2,87%/ tổng mẫu.

4.3. Đánh giá độ tin cậy của các thang đo

Sử dụng kiểm định Cronbach's Alpha để đánh giá chất lượng của thang đo xây dựng. Thang đo được đánh giá chất lượng tốt khi: (1) Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể lớn hơn 0,6; và (2) Hệ số tương quan biến - tổng của các biến quan sát lớn hơn 0,3 (Corrected Item-Total Correlation) (Nunnally và Bernstein, 1994).

4.3.1. Đối với biến *Sự tin cậy*

Bảng 4. 6. Cronbach's Alpha của thang đo Sự tin cậy

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
TC1	12.5460	9.442	.675	.815
TC2	11.8937	9.646	.558	.845
TC3	12.5144	9.242	.690	.811
TC4	13.3621	8.658	.698	.808
TC5	13.3851	8.906	.684	.812
Số lượng biến			5	
Cronbach's Alpha = 0.849				

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, 2023

Bảng 4.6 cho thấy, thang đo yếu tố Sự tin cậy được đo lường qua 5 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) là $0.849 > 0.6$. Đồng thời cả 5 biến quan sát đều có tương quan biến tổng > 0.3 . Do vậy, thang đo yếu tố Sự tin cậy đáp ứng độ tin cậy và được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

4.3.2. Đối với Biến *Quy trình thủ tục*

Bảng 4. 7. Cronbach's Alpha của thang đo Quy trình thủ tục

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
QT1	10.7241	5.365	.584	.754
QT2	11.3448	5.316	.622	.735
QT3	11.3908	5.294	.631	.731
QT4	10.7902	5.359	.584	.754
Số lượng biến			4	
Cronbach's Alpha = 0.795				

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, 2023

Bảng 4.7 cho thấy, thang đo yếu tố Quy trình thủ tục được đo lường qua 4 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) là 0.795 > 0.6. Đồng thời cả 4 biến quan sát đều có tương quan biến tổng > 0.3. Do vậy, thang đo yếu tố Quy trình thủ tục đáp ứng độ tin cậy và được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

4.3.3. Đối với biến Năng lực cán bộ phục vụ

Bảng 4. 8. Cronbach's Alpha của thang đo Năng lực cán bộ phục vụ (lần 1)

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
NL1	10.8161	4.923	.501	.529
NL2	11.3448	5.189	.536	.521
NL3	10.7931	4.897	.519	.518
NL4	11.6667	5.041	.242	.746
Số lượng biến			4	
Cronbach's Alpha = 0.647				

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, 2023

Bảng 4.8 cho thấy, biến quan sát NL4 có tương quan biến tổng = $0.242 < 0.3$. Do vậy biến quan sát NL4 không đáp ứng độ tin cậy để sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo, ta loại biến quan sát NL4 ra khỏi mô hình.

Bảng 4. 9. Cronbach's Alpha của thang đo Năng lực cán bộ phục vụ (lần 2)

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
NL1	7.6092	2.412	.575	.661
NL2	8.1379	2.747	.562	.677
NL3	7.5862	2.416	.586	.646
Số lượng biến			3	
Cronbach's Alpha = 0.746				

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, 2023

Bảng 4.9 cho thấy, thang đo yếu tố Năng lực cán bộ phục vụ được đo lường qua 3 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) là $0.746 > 0.6$. Đồng thời cả 3 biến quan sát đều có tương quan biến tổng > 0.3 . Do vậy, thang đo yếu tố Năng lực cán bộ phục vụ đáp ứng độ tin cậy và được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

4.3.4. Đối với biến Chi phí hợp lý

Bảng 4. 10. Cronbach's Alpha của thang đo Chi phí hợp lý

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
CP1	11.9368	4.405	.552	.720
CP2	11.1494	4.842	.581	.704
CP3	10.4598	4.681	.583	.701
CP4	10.5144	4.631	.552	.717
Số lượng biến			4	

Cronbach's Alpha = 0.766

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, 2023

Bảng 4.10 cho thấy, thang đo yếu tố Chi phí hợp lý được đo lường qua 4 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) là $0.766 > 0.6$. Đồng thời cả 4 biến quan sát đều có tương quan biến tổng > 0.3 . Do vậy, thang đo yếu tố Chi phí hợp lý đáp ứng độ tin cậy và được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

4.3.5. Đối với biến Thái độ phục vụ

Bảng 4. 11. Cronbach's Alpha của thang đo Thái độ phục vụ

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
TD1	13.3592	8.946	.601	.837
TD2	13.8592	8.732	.676	.819
TD3	13.8132	8.798	.674	.819
TD4	13.8649	8.596	.712	.810
TD5	14.5862	7.897	.671	.823
Số lượng biến			5	
Cronbach's Alpha = 0.852				

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, 2023

Bảng 4.11 cho thấy, thang đo yếu tố Thái độ phục vụ được đo lường qua 5 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) là $0.852 > 0.6$. Đồng thời cả 5 biến quan sát đều có tương quan biến tổng > 0.3 . Do vậy, thang đo yếu tố Thái độ phục vụ đáp ứng độ tin cậy và được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

4.3.6. Đối với biến Cơ sở vật chất

Bảng 4. 12. Cronbach's Alpha của thang đo Cơ sở vật chất

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
VC1	10.1351	4.140	.711	.847
VC2	10.0920	3.853	.771	.823
VC3	10.1178	4.110	.713	.846
VC4	10.0948	4.115	.728	.841
Số lượng biến			4	
Cronbach's Alpha = 0.875				

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, 2023

Bảng 4.12 cho thấy, thang đo yếu tố Cơ sở vật chất được đo lường qua 4 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) là $0.875 > 0.6$. Đồng thời cả 4 biến quan sát đều có tương quan biến tổng > 0.3 . Do vậy, thang đo yếu tố Cơ sở vật chất đáp ứng độ tin cậy và được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

4.3.7. Đối với biến Sự hài lòng

Bảng 4. 13. Cronbach's Alpha của 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
HL1	6.9741	1.754	.785	.824
HL2	6.9425	1.778	.751	.855
HL3	6.9282	1.790	.785	.825
Số lượng biến			3	
Cronbach's Alpha = 0.884				

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, 2023

Bảng 4.13 cho thấy, thang đo yếu tố Sự hài lòng được đo lường qua 3 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha) là $0.884 > 0.6$. Đồng thời cả 3 biến quan sát đều có tương quan biến tổng > 0.3 . Do vậy, thang

đo yếu tố Sự hài lòng của người dân đáp ứng độ tin cậy và được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Bảng 4. 14. Tổng hợp độ tin cậy của thang đo

Thang đo	Số biến quan sát	Độ tin cậy Cronbach's Alpha
Sự tin cậy	5	0.849
Quy trình thủ tục	4	0.795
Năng lực cán bộ phục vụ	3	0.746
Chi phí hợp lý	4	0.766
Thái độ phục vụ	5	0.852
Cơ sở vật chất	4	0.875
Sự hài lòng	3	0.884

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, năm 2023

Qua việc đánh giá độ tin cậy của thang đo các yếu tố thông qua hệ số Cronbach's Alpha, kết quả cho thấy các nhóm yếu tố đều cho kết quả Cronbach's Alpha trên 0.6. Các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item – Total Correlation) trên 0.3 nên thang đo của các nhóm yếu tố đạt được độ tin cậy và tiếp tục tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA) để có thể đánh giá chính xác hơn các thang đo, giúp các thang đo đảm bảo tính đồng nhất. Quá trình đánh giá độ tin cậy của thang đo, có nhân tố “*Cán bộ làm việc nhận/ trả hồ sơ có khả năng giao tiếp tốt (NL4)*” thuộc biến phụ thuộc “*Năng lực cán bộ phục vụ*” có hệ số Cronbach's Alpha = 0.242 < 3 nên bị loại khỏi mô hình.

4.4. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Những nguyên tắc cần quan tâm và thực hiện trong phân tích nhân tố khám phá EFA như sau:

(1) Kiểm định tính thích hợp của EFA và tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện: Sử dụng hệ số KMO (Kaiser-Mayer-Olkin) giữa 0.50 và 1 (Hair và cộng sự, 2006) và mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett ≤ 0.05 (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

(2) Hệ số tải nhân tố (factor loadings) $> 0,5$ (trong đề tài này, quá trình chạy SPSS 20 tác giả chọn “Suppress absolute values less than” bằng 0.50 để đảm bảo ý nghĩa thiết thực của EFA). Nếu nhân tố nào có hệ số tải nhân tố < 0.5 sẽ bị loại (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

(3) Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố: Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích $\geq 50\%$.

(4) Hệ số Eigenvalue > 1 (Gerbing và Anderson, 1988; Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

(5) Khác biệt hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố ≥ 0.3 để tạo giá trị phân biệt giữa các nhân tố (Jabnoun và Al-Tamimi, 2003).

4.4.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với các biến độc lập

Bảng 4. 15. Hệ số KMO và kiểm định Barlett các thành phần cho các biến độc lập

Kiểm tra KMO and Berlett's		
Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		0.846
Mô hình kiểm tra của Barlett	Giá trị Chi-Square	3466.979
	Bậc tự do	300
	Sig (giá trị P – value)	0.000

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, năm 2023

Hệ số KMO (Kaiser – Meyer – Olkin): $0.5 \leq KMO = 0.846 \leq 1$, do đó phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu với dữ liệu nghiên cứu.

Kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa Sig. = $0.000 < 0.05$), cho thấy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là thích hợp.

Bảng 4.16. Phương sai trích của các biến độc lập

Nhân tố	Giá trị Eigenvalues			Chỉ số sau khi xoay		
	Tổng	Phương sai trích	Tích lũy phương sai trích	Tổng	Phương sai trích	Tích lũy phương sai trích
1	4.999	19.994	19.994	3.208	12.834	12.834

2	3.777	15.109	35.103	3.195	12.781	25.615
3	2.979	11.917	47.020	2.935	11.739	37.354
4	1.754	7.016	54.036	2.497	9.989	47.343
5	1.440	5.761	59.797	2.384	9.536	56.879
6	1.279	5.117	64.913	2.009	8.034	64.913
7	.719	2.876	67.789			
8	.669	2.678	70.467			
9	.649	2.597	73.064			
10	.589	2.357	75.421			
...	...	...	...	...	...	...
25	.276	1.104	100.000			

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, năm 2023

Bảng 4.16 cho thấy, các nhân tố đều có giá trị Eigenvalues > 1 . Với phương pháp rút trích Principal component và phép quay Varimax, có 6 nhân tố được rút trích ra từ biến quan sát và hệ số Eigenvalues của yếu tố thứ 6 bằng $1.279 > 1$, thể hiện sự hội tụ của phép phân tích dừng ở yếu tố thứ 6. Phương sai trích là $64.913\% > 50\%$ là đạt yêu cầu. Điều này cho chúng ta thấy 6 nhân tố rút trích ra thể hiện khả năng giải thích được 64.913% sự thay đổi của biến phụ thuộc trong tổng thể, do vậy các thang đo rút ra chấp nhận được. Điểm dừng trích các yếu tố với Eigenvalues > 1 ; kết quả phân tích nhân tố EFA là phù hợp.

Bảng 4. 17. Kết quả phân tích nhân tố EFA Ma trận xoay

Biến quan sát	Yếu tố					
	1	2	3	4	5	6
TD4	.813					
TD2	.804					
TD5	.759					
TD3	.749					
TD1	.738					

TC4		.801				
TC5		.801				
TC3		.784				
TC1		.761				
TC2		.686				
VC2			.875			
VC4			.849			
VC3			.841			
VC1			.831			
QT2				.762		
QT1				.752		
QT3				.749		
QT4				.747		
CP2					.762	
CP1					.756	
CP3					.745	
CP4					.683	
NL1						.790
NL3						.784
NL2						.745

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, năm 2023

Từ kết quả phân tích nhân tố tại bảng 4.17, ta thấy nhân tố trên tổng số mẫu hợp lệ là 348 với phương pháp rút trích các thành phần chính và phép quay Varimax, kết quả từ các nhân tố ban đầu sau khi chạy EFA và trong mỗi nhân tố các thành phần đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0.5 và khác biệt hệ số tải nhân tố của một biến quan

sát giữa các nhân tố lớn hơn 0.3 (kết quả không có các biến xuất hiện ở nhiều hơn 01 nhân tố).

Kết quả phân tích nhân tố như trên, có 6 nhân tố độc lập được rút trích ra từ 25 biến quan sát, các nhóm khác giữ nguyên như ban đầu.

4.4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến phụ thuộc

Bảng 4. 18. Kết quả phân tích nhân tố EFA đối với biến phụ thuộc

Kiểm tra KMO and Bartlett's Test		
Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		0.743
Mô hình kiểm tra Bartlett's Test	Approx, Chi-Square	568.708
	Df	3
	Sig.	0.000

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, năm 2023

Kết quả phân tích tại bảng 4.18 cho thấy hệ số KMO = 0.743 > 0.5 nên kết quả EFA phù hợp với dữ liệu. Kiểm định Bartlett's Test có mức ý nghĩa Sig = 0.000 (< 0.05), do vậy các biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể.

Bảng 4. 19. Phương sai trích của biến phụ thuộc

Nhân tố	Giá trị Eigenvalues			Chỉ số sau khi trích		
	Tổng	Phương sai trích	Tích lũy phương sai trích	Tổng	Phương sai trích	Tích lũy phương sai trích
1	2.434	81.145	81.145	2.434	81.145	81.145
2	.313	10.432	91.577			
3	.253	8.423	100.000			

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, năm 2023

Tại bảng 4.19, phương sai trích là 81.145% > 50% là đạt yêu cầu. Do đó EFA là phù hợp, các biến quan sát này đều đạt yêu cầu cho các phân tích tiếp theo.

Bảng 4. 20. Kết quả phân tích nhân tố EFA Ma trận xoay

Biến quan sát	Yếu tố
---------------	--------

	1
HL1	.907
HL3	.907
HL2	.888

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, năm 2023

Từ kết quả phân tích tại bảng 4.20 cho thấy nhân tố khám phá EFA cho thấy hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều lớn hơn 0.5.

Như vậy, kết quả phân tích nhân tố (EFA) đã đưa ra mô hình sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân là tổ hợp các thang đo: (1) Sự tin cậy, (2) Quy trình thủ tục, (3) Năng lực cán bộ, (4) Chi phí hợp lý, (5) Thái độ phục vụ, (6) Cơ sở vật chất.

Từ kết quả phân tích EFA và Cronbach's Alpha như trên, mô hình nghiên cứu chính thức gồm 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân tỉnh Bình Thuận. Cụ thể, mô hình này có 7 biến thành phần, trong đó có 6 biến độc lập (1) Sự tin cậy, (2) Quy trình thủ tục, (3) Năng lực cán bộ, (4) Chi phí hợp lý, (5) Thái độ phục vụ, (6) Cơ sở vật chất và 1 biến phụ thuộc (sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến). Các nhân tố này được dùng để phân tích tương quan và hồi quy tiếp theo.

4.5. Kết quả phân tích tương quan giữa các biến và hồi quy tuyến tính đa biến

4.5.1. Phân tích tương quan

Phân tích ma trận hệ số tương quan Pearson nhằm xem xét mối tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc, điều kiện để tiến hành phân tích hồi quy là các biến độc lập và biến phụ thuộc phải có mối tương quan với nhau. Nghiên cứu sử dụng kiểm định tương quan Pearson để phân tích tương quan giữa các biến và được mã hoá như sau: 6 biến độc lập (1) Sự tin cậy (TC), (2) Quy trình thủ tục (QT), (3) Năng lực cán bộ (NL), (4) Chi phí hợp lý (CP), (5) Thái độ phục vụ (TD), (6) Cơ sở vật chất (VC) và 1 biến phụ thuộc (sự hài lòng (HL)).

Bảng 4. 21. Phân tích tương quan giữa các biến

		HL	TC	QT	NL	CP	TD	VC
HL	Pearson Correlation	1	.298**	.333**	.434**	.651**	.582**	-.021**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.702
	N	348	348	348	348	348	348	348
(Ghi chú: **:Tương quan ý nghĩa ở mức 0.01)								

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, năm 2023

Từ bảng 4.21, cho thấy các biến độc lập TC, QT, NL, CP, TD có hệ số Sig. < 0.05 nên có ý nghĩa thống kê về xét mối tương quan giữa các biến độc lập đó đối với biến phụ thuộc HL và biến độc lập VC bị loại do hệ số sig. = 0.702 > 0.05. Mặt khác, các biến độc lập có mối tương quan cùng chiều với biến phụ thuộc vì hệ số Pearson đều lớn hơn 0, riêng biến độc lập VC có hệ số pearson nhỏ hơn 0 nên có mối tương quan ngược chiều với biến phụ thuộc.

Bảng 4. 22. Phân tích tương quan giữa các biến sau khi loại biến

		HL	TC	QT	NL	CP	TD
HL	Pearson Correlation	1	.298**	.333**	.434**	.651**	.582**
	Sig.(2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	348	348	348	348	348	348
(Ghi chú: **:Tương quan ý nghĩa ở mức 0.01)							

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, năm 2023

Từ bảng 4.22, cho thấy tất cả các hệ số tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc đều có giá trị Sig. = 0.000 < 0.05, điều này chứng tỏ các biến độc lập có tương quan với biến phụ thuộc có ý nghĩa ở mức 5%; trong đó, tương quan giữa

các biến độc lập và phụ thuộc đều có hệ số tương quan cao trên 0.5 và biến “TC” có hệ số tương quan thấp nhất là 0.298.

4.5.2. Phân tích hồi quy

4.5.2.1. Kiểm định hệ số hồi quy

Sử dụng mô hình hồi quy bội để định nghĩa và kiểm định mối liên hệ giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập được rút trích ra sau bước phân tích EFA. Mô hình hồi quy bội với 5 nhân tố được biểu diễn như sau:

$$Y = a_0 + a_i * F_i$$

Trong đó: Y: Biến phụ thuộc HL (Sự hài lòng của người dân)

a_0 : Tung độ gốc

$a_i * F_i$: Hệ số hồi quy của nhân tố thứ i (i=1-5)

Bảng 4. 23. Kết quả hệ số hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Hệ số Tolerance	Hệ số VIF
(Constant)	-.405	.204		-1.990	.047		
TC	.109	.033	.126	3.345	.001	.758	1.320
QT	.155	.032	.179	4.784	.000	.766	1.306
NL	.095	.032	.110	2.958	.003	.777	1.287
CP	.418	.035	.447	12.028	.000	.774	1.292
TD	.310	.033	.345	9.281	.000	.773	1.294

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, năm 2023

Kết quả phân tích hồi quy từ bảng 4.23 cho thấy có 05 yếu tố tác động đến biến phụ thuộc HL, bao gồm TC, QT, NL, CP, TD.

Từ kết quả phân tích hồi quy trên bảng 4.19 ta có phương trình hồi quy chuẩn hoá: $HL = 0.447*CP + 0.345*TD + 0.179*QT + 0.126*TC + 0.110*NL + e$

Sự hài lòng của người dân = $0.447 \times \text{Chi phí hợp lý} + 0.345 \times \text{Thái độ phục vụ} + 0.179 \times \text{Quy trình thủ tục} + 0.126 \times \text{Sự tin cậy} + 0.110 \times \text{Năng lực cán bộ}$

Dựa vào độ lớn của hệ số hồi quy chuẩn hoá Beta, thứ tự mức độ tác động từ mạnh nhất đến yếu nhất của các biến độc lập tới biến phụ thuộc HL là: CP (0.447) > TD (0.345) > QT (0.179) > TC (0.126) > NL (0.110). Tương ứng với:

- Biến Chi phí hợp lý tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.
- Biến Thái độ phục vụ tác động mạnh thứ 2 đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.
- Biến Quy trình thủ tục tác động mạnh thứ 3 đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.
- Biến Sự tin cậy tác động mạnh thứ 4 đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.
- Biến Năng lực cán bộ tác động yếu nhất đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

4.5.2.2. Kiểm định mức độ giải thích của mô hình

Bảng 4.24. Bảng tóm tắt mô hình

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Độ sai tiêu chuẩn	Hệ số Durbin-Watson
1	.798 ^a	.636	.630	.39389	1.657
a. Predictors: (Constant), VC, NL, QT, CP, TD, TC					
b. Dependent Variable: HL					

Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, năm 2023

Từ bảng 4.24, cho thấy mô hình có hệ số R^2 hiệu chỉnh = 0.635 có nghĩa là 63.5% sự thay đổi của biến phụ thuộc được giải thích bằng các biến độc lập và có 36.5% còn lại được giải thích bằng các yếu tố khác không có trong mô hình.

4.5.2.3. Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Bảng 4. 25. Bảng phân tích ANOVA^a

Mô hình		Tổng các bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Sig.
1	Hồi quy	92.528	6	15.421	99.397	.000 ^b
	Phần dư	52.906	341	.155		
	Tổng	145.434	347			

a. Dependent Variable: HL

b. Predictors: (Constant), VC, NL, QT, CP, TD, TC

(Nguồn: Tác giả phân tích tổng hợp, năm 2023)

Từ bảng 4.25, cho thấy phân tích ANOVA của mô hình có giá trị Sig. = 0.000 < 0.05 nên đảm bảo được mức ý nghĩa thống kê. Từ đó cho thấy mô hình hồi quy phù hợp về mặt tổng thể và có thể kết luận các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc theo kiểm định F với độ tin cậy trên 95%.

4.5.2.4. Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến

Kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến, nhằm kiểm tra trong trường hợp các biến độc lập có hiện tượng đa cộng tuyến, tức là các biến độc lập tương quan chặt chẽ với nhau trong mô hình.

Theo kết quả phân tích hồi quy ở Bảng 4.23 trên; giá trị hệ số phóng đại phương sai (VIF - Variance inflation factor) đều nhỏ hơn 2, cho thấy mối liên hệ giữa các biến độc lập này là không đáng kể, tức không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập với nhau, chấp nhận đưa vào mô hình nghiên cứu.

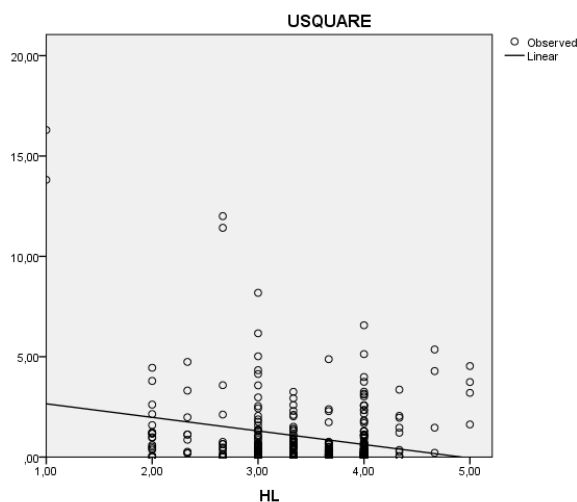
4.5.2.5. Kiểm định tự tương quan giữa các phần dư

Theo kết quả bảng 4.24 nêu trên, trị số thống kê Durbin-Watson = 1.657 nằm trong khoảng từ 1 đến 3 nên không có hiện tượng tự tương quan (Fomby T.B và cộng sự, 1984).

4.5.2.6. Kiểm định phương sai phần dư thay đổi

Thực hiện kiểm định Park với dạng đồ thị (Park, 1966) kết quả như sau

Theo Park (1966), dựa vào dạng đồ thị hình 4.2 (hình dưới) có thể thấy đường biểu diễn của tương quan USQUARE và biến phụ thuộc HL là dạng đường thẳng (tương quan tuyến tính) nên không có hiện tượng phương sai phần dư thay đổi.

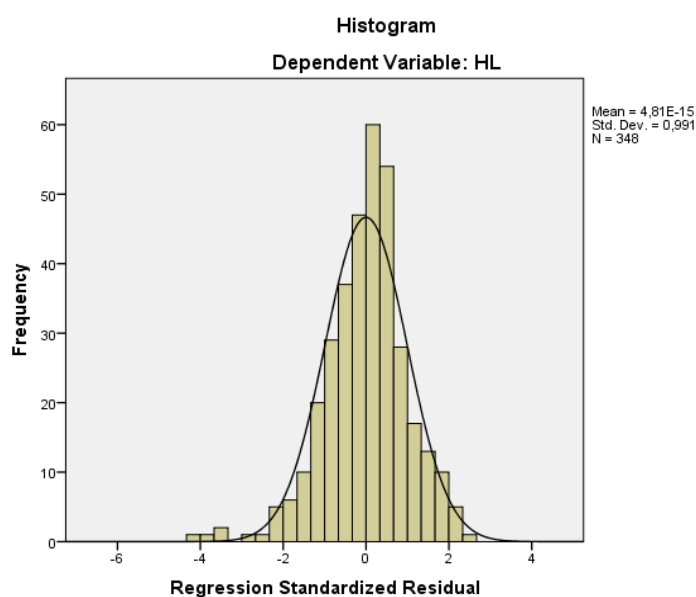


Hình 4. 2. Phương sai phần dư thay đổi

(Nguồn: Tác giả phân tích, năm 2023)

4.5.2.7. Kiểm định giả thiết về phần dư có phân phối chuẩn

Để kiểm định giả định về phân phối chuẩn của phần dư bằng cách vẽ biểu đồ tần số của các phần dư.



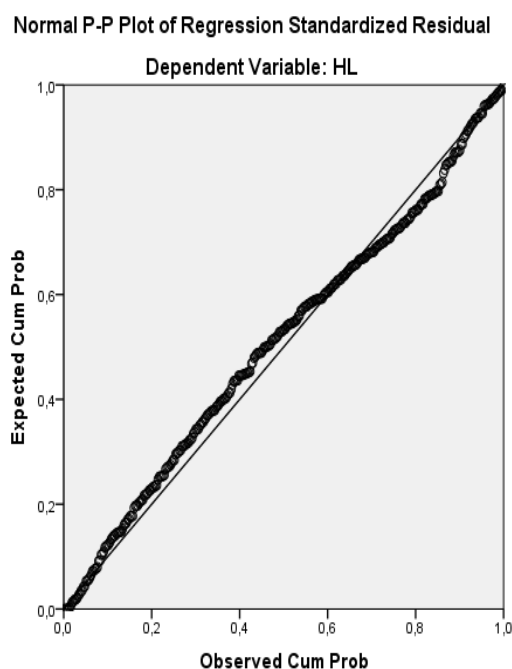
Hình 4. 3. Phần dư có phân phối chuẩn

(Nguồn: Tác giả phân tích, năm 2023)

Kết quả cho thấy các phần dư tuân theo quy luật phân phối chuẩn, vì giá trị trung bình (Mean) của phần dư bằng 0 và phương sai ($= \text{Std.Dev} = 0.991$) xấp xỉ bằng 1. Do đó kết luận rằng giả thuyết phân phối chuẩn không bị vi phạm.

Kiểm tra bằng đồ thị trên mô tả mối quan hệ giữa phần dư chuẩn hóa và giá trị ước lượng, ta nhận thấy các phần dư phân bố tương đối đều xung quanh giá trị trung bình (*giá trị trung bình của phần dư bằng 0*). Do vậy, hiện tượng phương sai thay đổi không xuất hiện trong mô hình hồi quy này.

Một cách khác để kiểm định sự chuẩn hoá của phần dư là vẽ đồ thị P-P Plots để so sánh với phân phối chuẩn. Đồ thị này thể hiện những giá trị tích lũy của các điểm phân vị của phân phối biến phần dư theo tích lũy phân vị của phân phối chuẩn.



Hình 4. 4. Biểu đồ phần dư chuẩn hoá

(Nguồn: Tác giả phân tích năm 2023)

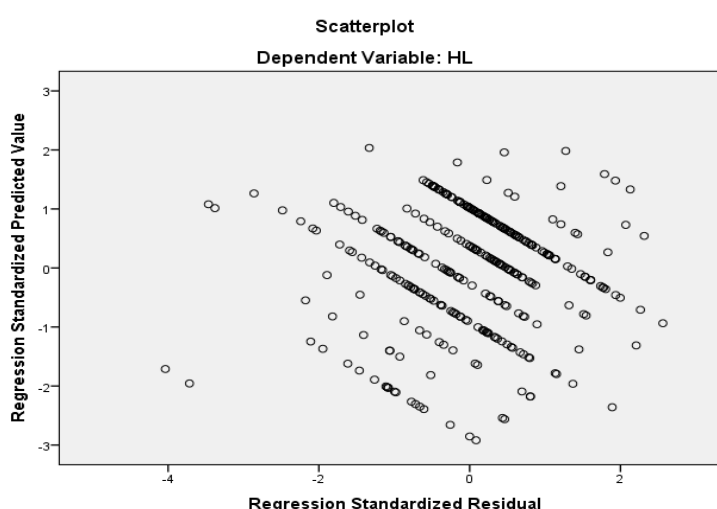
Kiểm tra bằng biểu đồ tần số P-P Plot (Hình 4.4) cho thấy các chấm phân tán sát với đường thẳng kỳ vọng, như vậy phân phối dư xem như chuẩn.

Trong nghiên cứu này tác giả không tiến hành kiểm tra giả định về hiện tượng tự tương quan giữa các nhiễu vì dữ liệu nghiên cứu này là dữ liệu khảo sát (dữ liệu chéo điều tra tại một thời điểm) nên hiện tượng tự tương quan giữa các nhiễu thường

không xuất hiện. Như vậy, qua kiểm tra các giả định của mô hình hồi quy tuyến tính với kết quả là các giả định đều không bị vi phạm. Do đó, các kết quả của mô hình hồi quy là đáng tin cậy.

4.5.2.8. Kiểm tra giả định liên hệ tuyến tính

Kiểm tra bằng biểu đồ phân tán scatter cho phần dư chuẩn hóa (Standardized residual) và giá trị dự đoán chuẩn hóa (Standardized predicted value). Kết quả cho thấy phần dư phân tán ngẫu nhiên qua đường thẳng qua điểm 0, không tạo thành một hình dạng nào cụ thể. Như vậy, giả định liên hệ tuyến tính được thỏa mãn.



Hình 4. 5. Biểu đồ phân tán Scatter Plot

(Nguồn: Tác giả phân tích năm 2023)

4.6. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Kết quả phân tích hồi quy các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. Mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập với biến phụ thuộc thông qua hệ số hồi quy chuẩn hóa.

Kết quả phân tích hồi quy (Bảng 4.23) cho thấy có 5 giả thuyết nghiên cứu có mức ý nghĩa Sig. < 0.05 nên được chấp nhận gồm:

- Giả thuyết H1: Sự tin cậy của người dân làm tăng Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

- Giả thuyết H2: Quy trình thủ tục làm tăng Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

- Giả thuyết H3: Năng lực cán bộ phục vụ làm tăng Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

- Giả thuyết H4: Chi phí hợp lý làm tăng Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

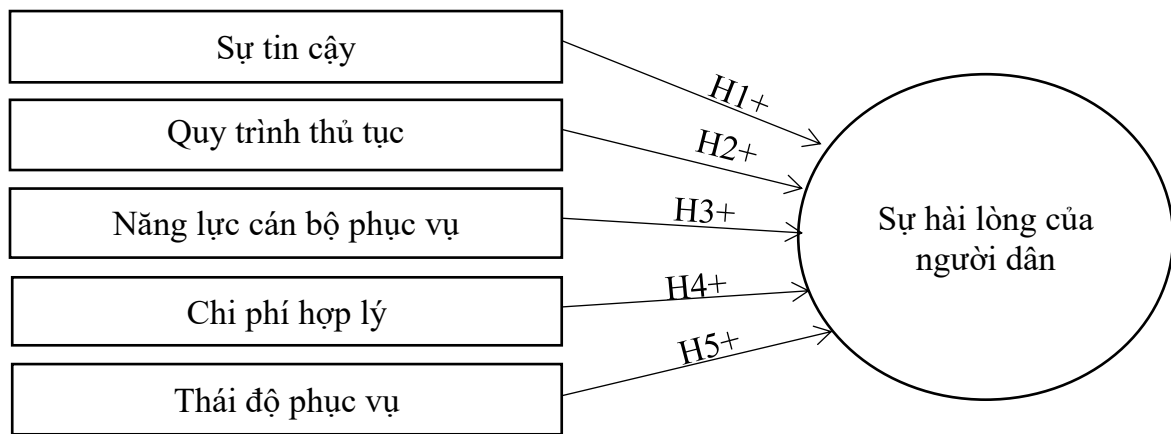
- Giả thuyết H5: Thái độ phục vụ của cán bộ làm tăng Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

Như vậy, 5 yếu tố: (1) Sự tin cậy (TC), (2) Quy trình thủ tục (QT), (3) Năng lực cán bộ phục vụ (NL), (4) Chi phí hợp lý (CP), (5) Thái độ phục vụ (TD), ảnh hưởng đến Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân thì độ tin cậy đạt 95%.

Thông qua các kiểm định các giả thuyết nghiên cứu cho thấy các yếu tố: Sự tin cậy, Quy trình thủ tục, Năng lực cán bộ phục vụ, Chi phí hợp lý, Thái độ phục vụ ảnh hưởng cùng chiều đến Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân.

Sau khi có kết quả phân tích hồi quy, ta có Phương trình hồi quy với các biến có hệ số chuẩn hóa có dạng như sau:

$$HL = 0.447*CP + 0.345*TD + 0.179*QT + 0.126*TC + 0.110*NL + e$$



Hình 4. 6. Kết quả phân tích hồi quy

Nguồn: Dữ liệu nghiên cứu tác giả trích từ Phụ lục 4

TÓM TẮT CHƯƠNG IV

Chương này đã trình bày các kết quả nghiên cứu có được từ việc xử lý và phân tích số liệu thu thập được. Trước tiên, dữ liệu được sàng lọc, làm sạch và mã hóa trước khi có thể tiến hành xử lý. Phần mô tả mẫu đã giúp chúng ta có cái nhìn tổng quát về mẫu nghiên cứu. Việc xác định hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA đã giúp ta rút ra được các yếu tố từ trong thành phần thang đo có độ tin cậy trong việc đo lường Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân. Cuối cùng phân tích hồi quy tuyến tính được tiến hành đã giúp ta có được phương trình hồi quy tuyến tính cũng như mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến Sự hài lòng của người dân. Kết quả phân tích hồi quy chọn 5 yếu tố có mức độ ảnh hưởng mạnh đến Sự hài lòng của người dân theo thứ tự từ cao đến thấp, bao gồm: (1) Chi phí hợp lý (CP), (2) Thái độ phục vụ (TD), (3) Quy trình thủ tục (QT), (4) Sự tin cậy (TC), (5) Năng lực cán bộ phục vụ (NL). Kết quả phân tích dữ liệu sẽ là cơ sở quan trọng để đề xuất các hàm ý quản trị với các nhà lãnh đạo huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận nâng cao Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

CHƯƠNG V. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1. Kết luận

- Kết quả nghiên cứu đã đáp ứng được các mục tiêu mà tác giả đề ra đó là:

Thứ nhất, xác định các yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

Thứ hai, đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

Thứ ba, đề xuất hàm ý quản trị để nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

- Cụ thể như sau:

Đầu tiên, từ lý luận về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân, cơ sở lý thuyết của các nghiên cứu trước đây từ trong và ngoài nước liên quan đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận, tác giả đã đề xuất mô hình và giả thuyết nghiên cứu về các yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận gồm 5 nhân tố đó là: **Sự tin cậy (TC), Quy trình thủ tục (QT), Năng lực cán bộ phục vụ (NL), Chi phí hợp lý (CP), Thái độ phục vụ (TD).**

Dữ liệu phục vụ cho nghiên cứu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20 qua các bước như là đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA. Tiếp theo là kiểm định giả thuyết nghiên cứu bằng phân tích tương quan và hồi quy cũng cho thấy có mối quan hệ thuận chiều dương giữa năm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. Các yếu tố tác động trực tiếp đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận theo thứ tự mạnh nhất là yếu tố Chi phí hợp lý (CP); thứ hai là Thái

độ phục vụ (TD); thứ ba là Quy trình thủ tục (QT); thứ tư là Sự tin cậy (TC) và thứ 5 là Năng lực cán bộ phục vụ (NL).

Dựa vào các kết quả nghiên cứu đạt được, tác giả xin đề xuất hàm ý quản trị để nâng cao hiệu quả hoạt động đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận như sau:

5.2. Hàm ý quản trị từ kết quả nghiên cứu

Để nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến tại huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận cần kết hợp nhiều biện pháp.

- Đảm bảo độ tin cậy và minh bạch:
 - + Đưa ra các văn bản hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ và dễ hiểu để giúp người dân hiểu rõ quy trình và yêu cầu của dịch vụ.
 - + Xây dựng hệ thống đánh giá và phản hồi từ người dân để đảm bảo sự minh bạch và cải thiện dịch vụ theo phản hồi của người dùng.
 - + Đảm bảo rằng hồ sơ được xử lý đúng theo giấy hẹn đã được đặt và thông báo kịp thời về quy trình và tiến độ xử lý.
- Quy trình, giao diện và trải nghiệm trực tuyến:
 - + Đơn giản hóa quy trình xử lý hồ sơ trực tuyến để giảm thiểu sự phức tạp và thời gian xử lý.
 - + Tạo ra giao diện trực tuyến dễ sử dụng, thân thiện với người dùng và tương thích với các thiết bị di động.
 - + Cải thiện trải nghiệm người dùng bằng cách cung cấp hướng dẫn rõ ràng và minh bạch về cách sử dụng dịch vụ và điền thông tin vào biểu mẫu.
- Nâng cao năng lực cán bộ phục vụ:
 - + Đào tạo và cung cấp kiến thức và kỹ năng cho cán bộ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến để họ có thể tư vấn và hỗ trợ người dân một cách chuyên nghiệp.
 - + Đảm bảo cán bộ tiếp nhận tuân thủ đúng quy trình làm việc và có khả năng giải quyết các vướng mắc một cách hiệu quả.
 - + Lắng nghe ý kiến và phản hồi từ người dân để cải thiện thái độ và chất lượng phục vụ.

- Tăng cường sự công khai và minh bạch:
 - + Cung cấp thông tin chi tiết về các khoản phí liên quan và đảm bảo rằng không có khoản phí bổ sung ngoài quy định.
 - + Công khai các tiến trình và quy trình liên quan đến dịch vụ hành chính công trực tuyến để người dân có thể hiểu rõ và theo dõi quy trình của họ.
- Tạo môi trường phục vụ tốt:
 - + Đảm bảo cán bộ tiếp nhận và hướng dẫn trực tuyến có thái độ tốt, thân thiện và nhiệt tình.
 - + Chú trọng lắng nghe ý kiến và phản hồi của người dân, đồng thời giải đáp thắc mắc một cách chi tiết và đầy đủ.

Những giải pháp trên đều nhằm tăng cường lòng tin cậy, sự tiện lợi và hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến tại huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. Việc thực hiện các giải pháp này đòi hỏi sự đồng lòng và sự cam kết của cơ quan chức năng và cán bộ để đảm bảo sự phục vụ tốt nhất cho người dân. Cụ thể:

5.2.1. Hàm ý cho Chi phí hợp lý

Việc đảm bảo chi phí hợp lý và các yếu tố liên quan đến nó trong dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận đóng vai trò quan trọng trong việc tạo sự hài lòng và tin tưởng của người dân. Việc công khai thông tin, đảm bảo tính minh bạch, cung cấp hướng dẫn dễ hiểu và cung cấp các chi phí phù hợp và tiết kiệm là các yếu tố quan trọng để tăng cường lòng tin và hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến.

Các ý được đề cập bao gồm:

- Chi phí cho các thủ tục được hướng dẫn công khai: Điều này đảm bảo rằng người dân có khả năng dự đoán và chuẩn bị tài chính một cách hợp lý. Đồng thời, việc công khai thông tin cũng giúp tăng tính minh bạch và tin cậy của dịch vụ hành chính công trực tuyến.
- Các khoản phí phải đóng được thực hiện minh bạch, tự động: Việc này giúp tránh những rắc rối và bất tiện cho người dân, đồng thời tạo ra sự công bằng và đồng nhất trong việc xử lý các khoản phí.

- Hướng dẫn đóng phí liên quan cụ thể, dễ thực hiện: Thông tin về các loại phí, cách tính toán, cách thanh toán và các bước thực hiện nên được giải thích một cách chi tiết và đơn giản. Điều này giúp người dân hiểu rõ và thực hiện các thủ tục đóng phí một cách dễ dàng và chính xác.

- Các chi phí liên quan phù hợp và tiết kiệm cho người dân: Việc đề xuất chi phí hợp lý, không quá cao và phản ánh đúng giá trị thực của dịch vụ sẽ giúp người dân cảm thấy công bằng và tin tưởng hơn vào hệ thống hành chính công. Đồng thời, việc tối ưu hóa chi phí cũng đảm bảo sự tiết kiệm và hiệu quả trong sử dụng tài nguyên công chúng.

5.2.2. Hàm ý cho Thái độ phục vụ

Thái độ phục vụ chuyên nghiệp, tận tâm và thân thiện của cán bộ tiếp nhận và hướng dẫn, cùng với việc đảm bảo công bằng và không gây phiền hà cho người dân, là yếu tố quan trọng trong việc tạo lòng tin và hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. Sự tận tâm trong việc giải đáp thắc mắc và chú trọng lắng nghe ý kiến từ người dân cũng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và sự tương tác giữa người dân và cán bộ hành chính công.

- Hệ thống tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến phục vụ công bằng với tất cả người dân: Điều này đảm bảo rằng tất cả người dân đều có cơ hội truy cập và sử dụng dịch vụ một cách bình đẳng, không bị phân biệt đối xử. Hệ thống cần đảm bảo tính minh bạch, đồng nhất và đáng tin cậy trong việc xử lý hồ sơ trực tuyến.

- Cán bộ tiếp nhận trực trực nếu có không gây những phiền hà, phiền hà cho người dân khi giải quyết hồ sơ: Sự chuyên nghiệp và tận tâm trong công việc của cán bộ tiếp nhận góp phần tạo ra một môi trường thuận lợi cho người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn.

- Cán bộ hướng dẫn và tiếp nhận trực tuyến có thái độ tốt, thân thiện: Sự niềm nở và tôn trọng từ cán bộ sẽ giúp người dân cảm thấy thoải mái và tự tin trong quá trình sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến.

- Cán bộ hướng dẫn nhiệt tình khi giải đáp thắc mắc: Họ cần lắng nghe và đáp ứng một cách nhanh chóng và chi tiết đối với các câu hỏi và thắc mắc từ người dân. Sự tận tâm và sẵn lòng giúp đỡ của cán bộ sẽ tạo cảm giác yên tâm và đáng tin cậy cho người dân.

- Công chức chú ý lắng nghe ý kiến khi giải quyết công việc: Sự tôn trọng và cân nhắc ý kiến của người dân sẽ tạo sự tham gia và tin tưởng vào quá trình giải quyết công việc từ phía công chức.

5.2.3. Hàm ý cho Quy trình thủ tục

Tạo ra một quy trình thủ tục đơn giản và dễ hiểu, kèm theo các biểu mẫu dễ điền và hướng dẫn cụ thể, đồng thời tuân thủ quy định về việc thu phí trong quá trình xử lý hồ sơ trực tuyến sẽ tạo lòng tin và hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

- Quy trình, các bước xử lý hồ sơ trực tuyến đơn giản: Người dân cần có khả năng tiếp cận và thực hiện các bước một cách dễ dàng, mà không gặp phải những rào cản phức tạp. Quy trình trực tuyến nên tối ưu hóa và giảm thiểu thời gian, công sức cần thiết để hoàn thành các thủ tục.

- Các biểu mẫu trực tuyến cần được thiết kế sao cho nội dung rõ ràng, dễ hiểu và dễ điền thông tin. Điều này giúp người dân không gặp khó khăn khi điền các thông tin cần thiết và tránh nhầm lẫn hoặc sai sót. Các trường thông tin cần được gắn kết rõ ràng và chỉ dẫn cụ thể, giúp người dân điền đúng và đầy đủ thông tin cần thiết.

- Thành phần hồ sơ hợp lý, được hướng dẫn, ghi chú cụ thể: Người dân cần được biết rõ các giấy tờ, tài liệu, và thông tin cần thiết để hoàn thành hồ sơ một cách chính xác. Các ghi chú, hướng dẫn và thông tin liên quan khác cần được cung cấp một cách rõ ràng và dễ hiểu để người dân có thể thực hiện đúng các yêu cầu và đạt được kết quả mong muốn.

- Không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào ngoài quy định: Người dân cần biết rõ về các khoản phí liên quan và không gặp phải các yêu cầu trả thêm bất kỳ khoản phí nào ngoài những quy định đã được công bố. Điều này giúp đảm bảo tính minh bạch và công bằng trong quá trình xử lý hồ sơ.

5.2.4. Hàm ý cho Sự tin cậy

Việc tăng cường sự tin cậy trong dịch vụ hành chính công trực tuyến đòi hỏi các biện pháp quản trị chi tiết như đảm bảo các văn bản hướng dẫn rõ ràng và đầy đủ, giảm thời gian chờ đợi, tuân thủ giấy hẹn, niêm yết công khai và minh bạch các thủ tục, cũng như thiết kế hệ thống dịch vụ công trực tuyến đơn giản và dễ sử dụng.

- Các văn bản hướng dẫn nên cung cấp thông tin cần thiết, các quy trình và bước thực hiện chi tiết, giúp người dân có thể tham khảo và thực hiện một cách dễ dàng, chính xác.

- Không mất nhiều thời gian chờ khi sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến, vì vậy hệ thống cần được thiết kế và quản lý một cách hiệu quả, đảm bảo rằng thời gian phản hồi và xử lý hồ sơ được tối ưu hóa, giúp người dân tiết kiệm thời gian và cảm thấy tin tưởng vào quá trình xử lý.

- Hồ sơ được giải quyết đúng theo giấy hẹn: điều này đòi hỏi hệ thống quản lý và xử lý hồ sơ trực tuyến phải được tổ chức và thực hiện một cách chính xác, đảm bảo mọi cam kết và thỏa thuận được thực hiện đúng như đã thông báo cho người dân.

- Thủ tục thực hiện được niêm yết công khai, minh bạch: Người dân khi cần có thể truy cập và tìm hiểu về các thủ tục, quy trình, điều kiện và yêu cầu một cách dễ dàng thông qua các kênh thông tin công khai, như website chính phủ, cổng thông tin điện tử hành chính công.

- Hệ thống dịch vụ công trực tuyến đơn giản, dễ sử dụng: giao diện và trải nghiệm người dùng cần được tối ưu hóa, đảm bảo rằng người dân có thể tiếp cận, sử dụng dịch vụ một cách thuận tiện, không gặp phải khó khăn trong quá trình thao tác.

5.2.5. Hàm ý cho Năng lực cán bộ phục vụ

Để tăng cường lòng tin và hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận, các biện pháp quản trị chi tiết cần tập trung vào việc đảm bảo cán bộ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc liên quan, tuân thủ đúng quy trình làm việc và tư vấn, giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân. Điều này đòi hỏi sự đầu

tư vào đào tạo và phát triển năng lực cán bộ, cùng với việc thiết lập các tiêu chuẩn, quy định rõ ràng để đảm bảo sự chuyên nghiệp, tận tâm trong phục vụ Nhân dân.

- Cán bộ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến (tư vấn trực tuyến) có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc liên quan: Người dân cần họ có khả năng tư vấn và hỗ trợ người dân một cách chuyên nghiệp và tận tâm.

- Cán bộ tiếp nhận rất thành thạo, tuân thủ đúng quy trình làm việc: đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng lòng tin của người dân. Cán bộ cần phải nắm vững quy trình xử lý hồ sơ trực tuyến và tuân thủ đúng quy trình này. Họ cần biết cách xử lý các trường hợp đặc biệt, giải quyết các vướng mắc một cách chính xác và hiệu quả.

- Cán bộ tiếp nhận, thụ lý trực tuyến tư vấn, giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân: đóng vai trò quan trọng không ít trong việc xây dựng lòng tin của người dân. Cán bộ cần lắng nghe và hiểu rõ vấn đề của người dân, tư vấn và hỗ trợ một cách thỏa đáng và đáp ứng đúng nhu cầu của người dân. Họ cần có khả năng giải thích và hướng dẫn một cách chi tiết và dễ hiểu, từ đó giúp người dân giải quyết các vấn đề một cách thuận lợi và hiệu quả.

TÓM TẮT CHƯƠNG V

Chương V đã trình bày tóm tắt các kết quả nghiên cứu định lượng từ chương IV, kết luận về các kết quả đã thu được qua nghiên cứu mức độ tác động của các yếu tố có ảnh hưởng đến Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. Trên cơ sở đó, đề án đưa ra hàm ý quản trị đề xuất một số khuyến nghị theo từng nhân tố để giúp các nhà lãnh đạo huyện nâng cao dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Đinh Bá Hùng Anh, & Tô Ngọc Hoàng Kim (2017). *Nghiên cứu khoa học trong kinh tế—Xã hội & hướng dẫn viết luận văn*. NXB Kinh tế TpHCM.
2. Phan Thị Dinh (2013); Ngô Thạch Thảo Ly và cộng sự (2019); Nguyễn Thị Bích Huệ (2020) và Nguyễn Hữu Dũng (2021) Sự tin cậy là nhân tố tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công.
3. Hà Nam Khánh Giao và Phạm Thị Ánh Nguyệt (2007) về chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Cục thuế tỉnh Sóc Trăng dựa trên mô hình SERVQUAL.
4. Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hòa (2010). Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước. *Tổ chức nhà nước*, Số 3, 39-42.
5. Võ Nguyên Khanh (2011) trường đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh “Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại UBND Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh”, Luận văn Thạc sĩ, Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
6. Nguyễn Quốc Nghi và Quan Minh Nhựt (2018) về chất lượng dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa liên thông tại Quận Thốt Nốt – Cần Thơ.
7. Đỗ Hữu Nghiêm (2010), Khảo sát sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ công tại chi cục thuế tỉnh Bình Dương, Luận văn Thạc sĩ, Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
8. Nguyễn Thị Mỹ Loan (2013); Nguyễn Hồng Phong và Phan Thanh Hải (2018); Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018); Huỳnh Ngọc Thanh Tuyền (2019); Mai Thị Nghĩa Lê (2019); Nguyễn Hoài Diệu (2019); Nguyễn Hữu Dũng (2021) xác định các nhân tố có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công.
9. Nghị định số 114/2005/NĐ-CP, ngày 05/9/2005 của Chính phủ về việc thành lập Thị xã La Gi trên cơ sở điều chỉnh địa giới hành chính huyện Hàm Tân.

10. Nghị định 43/2011/NĐ-CP, ngày 13/6/2011 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

11. Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, ngày 08/4/2020 của Chính phủ ban hành về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

12. Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg, ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành quy chế thực hiện cơ chế "một cửa", "một cửa liên thông" tại cơ quan hành chính nhà nước.

13. Quyết định số 749/QĐ-TTg, ngày 03/6/2020 phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030”.

14. Lê Ngọc Sương (2011), Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân Huyện Củ Chi, Thành phố Hồ Chí Minh, Luận văn Thạc sĩ, Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

15. Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và truyền thông Quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

16. Nguyễn Đình Thọ (2011), Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh, Nhà xuất bản lao động xã hội, Hà Nội.

17. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. tập 1 và tập 2. NXB Hồng Đức.

Tiếng Anh

1. Gupta, S., Li, Y, & Sharma, M.M. (2023). The impact of service quality on citizen satisfaction in e-government: A cross-cultural study. *International Journal of Information Management*, 58, 102320.
2. Hair J., Black W., Babin B., and Anderson R. (2010), *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice- Hall.
3. Hair, Jr.J.F Anderson, R.E, Tatham, RL&Black, WC (1998), *Multivariate Data Analysis*, Prentical-Hall International, Inc.
4. Johnson, R., & Wang, L. (2020). User experience and satisfaction with e-government websites: A study of factors and their interrelationships. *Computers in Human Behavior*, 102, 204-215.
5. Kumar, A., & Singh, P. (2021). Exploring the influence of user interface design on citizen satisfaction with online government platforms. *Journal of Global Information Management*, 29(1), 27-49.
6. Lâm Hồng, N., Nguyễn, T. Q., & Trần, V. H. (2021). Determinants of citizen satisfaction with e-government services: A comparative study. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(4), 567-586.
7. Lee, H., & Chen, K. (2019). The role of trust in citizen adoption of online government services: An empirical investigation. *Journal of Electronic Government Research*, 16(4), 235-252.
8. Nguyen, T., Nguyen, T., & Nguyen, T. (2020). "Understanding the Factors Affecting Citizens' Perceived Value in E-Government Services." 43-47.
9. Park, J., & Kim, S. (2019). Examining the impact of digital divide on citizen satisfaction with online government services. *Telematics and Informatics*, 42, 101254.
10. Rodríguez, P.G., Burguete, J.L.V., Vaughan, R., & Edwards, J. (2009), Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception. *Journal of International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 6 (1), 75-90.

11. Smith, J. P., Johnson, M., & Brown, A. (2022). Factors influencing citizens' trust in online government services: An empirical analysis. *Government Information Quarterly*, 39 (2), 215-228.
12. Tabacknick, B.G and Fedell, L.S (1991), *Using multivariate statistics*, (3, Ed) New York: HarperCollins.
13. Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J (2000), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Boston: Irwin McGraw- Hill.
14. Zeithaml, V., & Bitner, M.J, (2000), *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*, 2nd edition. Boston, MA: Mc Graw-Hill.

PHỤ LỤC 1

DÀN BÀI KHẢO SÁT ĐỊNH TÍNH

I. Phần giới thiệu

Kính chào Anh/Chị, hiện tại chúng tôi đang thực hiện đề tài “*Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận*”. Rất mong các Anh/Chị dành chút thời gian để thảo luận một số câu khảo sát bên dưới.

II. Nội dung thảo luận

A. Nhận thức chung: Kết quả của nghiên cứu này sẽ giúp cho lãnh đạo huyện Hàm Tân tìm ra các giải pháp nhằm nâng cao dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận. Rất mong Anh/Chị dành ít thời gian xem xét kỹ các câu hỏi tham khảo dưới đây và cho biết ý kiến của mình về những câu hỏi:

1. Theo Anh/Chị yếu tố nào ảnh hưởng đến Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân chúng ta hiện nay?

2. Ngoài những yếu tố Anh/Chị vừa nêu có còn những yếu tố khác không? (ví dụ: nghề nghiệp, tuổi tác, giới tính, thu nhập.....).

3. Theo Anh/Chị thì yếu tố nào sau đây (1) Sự tin cậy, (2) Quy trình thủ tục, (3) Năng lực cán bộ phục vụ, (4) Chi phí hợp lý, (5) Thái độ phục vụ, (6) Cơ sở vật chất ảnh hưởng lớn đến Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân?

4. Theo Anh/Chị cơ quan cần làm gì để nâng cao Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn?

B. Đánh giá thang đo

Chúng tôi đưa ra các câu phát biểu xin các Anh/Chị vui lòng cho biết: có hiểu phát biểu đó không? Nếu không, vì sao? Anh/Chị có muốn thay đổi hay bổ sung phát biểu sao cho rõ ràng, dễ hiểu hơn không?

CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA ANH CHỊ!

Stt	Nội dung	Có	Không	Vì sao
I	Sự hài lòng			
1	Ông/Bà hài lòng với dịch vụ công trực tuyến tại huyện Hàm Tân			
2	Ông/Bà hài lòng với cung cách phục vụ của cán bộ phụ trách dịch vụ công trực tuyến tại huyện Hàm Tân			
3	Ông/Bà hài lòng về quá trình thực hiện giải quyết thủ tục liên quan dịch vụ công trực tuyến tại huyện Hàm Tân			
	Ý kiến bổ sung			
II	Sự tin cậy			
1	Các văn bản hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu			
2	Không mất nhiều thời gian chờ			
3	Hồ sơ được giải quyết đúng theo giấy hẹn			
4	Thủ tục thực hiện được niềm yết công khai, minh bạch			
5	Hệ thống dịch vụ công trực tuyến đơn giản, dễ sử dụng			
	Ý kiến bổ sung			
III	Quy trình thủ tục			
1	Quy trình, các bước xử lý hồ sơ trực tuyến đơn giản			
2	Nội dung trong biểu mẫu dễ hiểu, dễ điền thông tin.			
3	Thành phần hồ sơ hợp lý, được hướng dẫn, ghi chú cụ thể.			
4	Không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào ngoài quy định.			

	Ý kiến bổ sung			
IV	Năng lực cán bộ phục vụ			
1	Cán bộ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến (tư vấn trực tuyến) có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc liên quan.			
2	Cán bộ tiếp nhận rất thành thạo, tuân thủ đúng quy trình làm việc			
3	Cán bộ tiếp nhận, thụ lý trực tuyến tư vấn, giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân			
4	Cán bộ làm việc nhận/ trả hồ sơ có khả năng giao tiếp tốt			
	Ý kiến bổ sung			
V	Chi phí hợp lý			
1	Chi phí cho các thủ tục được hướng dẫn công khai			
2	Các khoản phí phải đóng được thực hiện minh bạch, tự động			
3	Hướng dẫn đóng phí liên quan cụ thể, dễ thực hiện			
4	Các chi phí liên quan phù hợp và tiết kiệm cho người dân			
	Ý kiến bổ sung			
VI	Thái độ phục vụ			
1	Hệ thống tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến phục vụ công bằng với tất cả người dân			
2	Cán bộ tiếp nhận trực trực nếu có không gây những phiền hà cho người dân khi giải quyết hồ sơ			
3	Cán bộ hướng dẫn và tiếp nhận trực tuyến có thái độ tốt, thân thiện			
4	Cán bộ hướng dẫn nhiệt tình khi giải đáp thắc mắc			

5	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến khi giải quyết công việc			
	Ý kiến bổ sung			
VII	Cơ sở vật chất			
1	Nơi tiếp nhận và trả hồ sơ rộng rãi, thoáng mát			
2	Hệ thống tiếp nhận ít trực trực, gián đoạn			
3	Cán bộ quản lý hệ thống tiếp nhận áp dụng công nghệ thông tin tốt			
4	Các tiện ích khác phục vụ nhận và trả hồ sơ trực tuyến hiện đại			
	Ý kiến bổ sung			

PHỤ LỤC 2
KẾT QUẢ KHẢO SÁT ĐỊNH TÍNH
DANH SÁCH CHUYÊN GIA THAM GIA NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH

Stt	Họ và tên	Email/ số điện thoại	Chức vụ	Đơn vị công tác
1.	Trần Phước Hạnh	hanhtp@hamtan.binhthuan.gov.vn	Trưởng Phòng Tư pháp huyện	Hàm Tân
2.	Nguyễn Phúc Hoàng	hoangnp@hamtan.binhthuan.gov.vn	Chánh Văn phòng UBND huyện	Hàm Tân
3.	Trần Văn Nhật	nhattv@hamtan.binhthuan.gov.vn	Phó chánh Văn phòng UBND huyện	Hàm Tân
4.	Trần Anh Hưng	hungta@hamtan.binhthuan.gov.vn	Phó chánh Văn phòng UBND huyện	Hàm Tân
5.	Phạm Nhị Trúc	trucpn@hamtan.binhthuan.gov.vn	Trưởng phòng Văn hoá & Thông tin huyện	Hàm Tân
6.	Nguyễn Thị Xuân Nhi	nhintx@hamtan.binhthuan.gov.vn	Chuyên viên phụ trách bộ phận một cửa huyện	Hàm Tân
7.	Phạm Vũ Hoài Thái	thaipvh@hamtan.binhthuan.gov.vn	Phó trưởng phòng Văn hoá & Thông tin huyện	Hàm Tân
8.	Huỳnh Quốc Thái	thaihq@hamtan.binhthuan.gov.vn	Trưởng Phòng Nội vụ huyện	Hàm Tân
9.	Trần Văn Trung	trungtv@hamtan.binhthuan.gov.vn	Phó Trưởng Phòng Nội vụ huyện	Hàm Tân
10.	Lý Tùng Linh	linhlt@hamtan.binhthuan.gov.vn	PBT, Chủ tịch UBND xã	Tân Thắng

Kết quả khảo sát không thay đổi gì so với thang đo đã được nhóm thảo luận, nghiên cứu đề ra.

PHỤ LỤC 3
PHIẾU KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH
CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN HÀM TÂN,
TỈNH BÌNH THUẬN

Nhằm xác định sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trực tuyến trên địa bàn huyện Hàm Tân, tỉnh Bình Thuận, chúng tôi tiến hành xây dựng phiếu khảo sát này để tiến hành khảo sát người dân sử dụng dịch vụ trên địa bàn huyện. Từ kết quả cuộc khảo sát này, chúng tôi sử dụng phục vụ cho mục đích nghiên cứu đề án Thạc sĩ của Ông Nguyễn Thành Nam. Chúng tôi cam kết không sử dụng cho các mục đích khác.

Số phiếu khảo sát được in ra và thực hiện: 400 phiếu.

Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô lựa chọn và trả lời vào chỗ để trống. Thông tin cung cấp sẽ được giữ bí mật, Ông/Bà không phải ghi tên mình.

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

THÔNG TIN CÁ NHÂN

Câu 1. Giới tính của Ông/Bà?

☐. Nam

☐. Nữ

Câu 2. Xin vui lòng cho biết, Ông/Bà nằm trong độ tuổi nào?

☐. Dưới 30 tuổi

☐. Từ 30 – 45 tuổi

☐. Trên 45 tuổi

Câu 3. Xin vui lòng cho biết trình độ học vấn hiện tại của Ông/Bà?

☐. Sau đại học

☐. Cao đẳng

☐. Đại học

☐. Trung cấp

Câu 4. Xin vui lòng cho biết nghề nghiệp hiện tại của Ông/Bà?

☐. Công việc tự do

☐. Làm việc cho tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực tư

- ☐. Nghỉ hưu ☐. Làm việc cho tổ chức, doanh nghiệp trong lĩnh vực công
☐. Sinh viên ☐. Khác (xin viết cụ thể)

Bảng khảo sát sử dụng thang đo Likert 5 mức độ:

1	2	3	4	5
Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý

HL	SỰ HÀI LÒNG	Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ				
HL1	Ông/Bà hài lòng với dịch vụ công trực tuyến tại huyện Hàm Tân	1	2	3	4	5
HL2	Ông/Bà hài lòng với cung cách phục vụ của cán bộ phụ trách dịch vụ công trực tuyến tại huyện Hàm Tân	1	2	3	4	5
HL3	Ông/Bà hài lòng về quá trình thực hiện giải quyết thủ tục liên quan dịch vụ công trực tuyến tại huyện Hàm Tân	1	2	3	4	5
TC	SỰ TIN CẬY	Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ				
TC1	Các văn bản hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu	1	2	3	4	5
TC2	Không mất nhiều thời gian chờ	1	2	3	4	5
TC3	Hồ sơ được giải quyết đúng theo giấy hẹn	1	2	3	4	5
TC4	Thủ tục thực hiện được niêm yết công khai, minh bạch	1	2	3	4	5
TC5	Hệ thống dịch vụ công trực tuyến đơn giản, dễ sử dụng	1	2	3	4	5
QT	QUY TRÌNH THỦ TỤC	Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ				
QT1	Quy trình, các bước xử lý hồ sơ trực tuyến đơn giản	1	2	3	4	5

QT2	Nội dung trong biểu mẫu dễ hiểu, dễ điền thông tin.	1	2	3	4	5
QT3	Thành phần hồ sơ hợp lý, được hướng dẫn, ghi chú cụ thể.	1	2	3	4	5
QT4	Không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào ngoài quy định.	1	2	3	4	5
NL	NĂNG LỰC CÁN BỘ PHỤC VỤ	Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ				
NL1	Cán bộ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến (tư vấn trực tuyến) có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc liên quan.	1	2	3	4	5
NL2	Cán bộ tiếp nhận rất thành thạo, tuân thủ đúng quy trình làm việc	1	2	3	4	5
NL3	Cán bộ tiếp nhận, thụ lý trực tuyến tư vấn, giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân	1	2	3	4	5
NL4	Cán bộ làm việc nhận/ trả hồ sơ có khả năng giao tiếp tốt	1	2	3	4	5
CP	CHI PHÍ HỢP LÝ	Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ				
CP1	Chi phí cho các thủ tục được hướng dẫn công khai	1	2	3	4	5
CP2	Các khoản phí phải đóng được thực hiện minh bạch, tự động	1	2	3	4	5
CP3	Hướng dẫn đóng phí liên quan cụ thể, dễ thực hiện	1	2	3	4	5
CP4	Các chi phí liên quan phù hợp và tiết kiệm cho người dân	1	2	3	4	5
TD	THÁI ĐỘ PHỤC VỤ	Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ				

TD1	Hệ thống tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến phục vụ công bằng với tất cả người dân	1	2	3	4	5
TD2	Cán bộ tiếp nhận trực trực nếu có không gây những phiền hà cho người dân khi giải quyết hồ sơ	1	2	3	4	5
TD3	Cán bộ hướng dẫn và tiếp nhận trực tuyến có thái độ tốt, thân thiện	1	2	3	4	5
TD4	Cán bộ hướng dẫn nhiệt tình khi giải đáp thắc mắc	1	2	3	4	5
TD5	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến khi giải quyết công việc	1	2	3	4	5
VC	CƠ SỞ VẬT CHẤT	Ý KIẾN ĐÁNH GIÁ				
VC1	Nơi tiếp nhận và trả hồ sơ rộng rãi, thoáng mát	1	2	3	4	5
VC2	Hệ thống tiếp nhận ít trực trực, gián đoạn	1	2	3	4	5
VC3	Cán bộ quản lý hệ thống tiếp nhận áp dụng công nghệ thông tin tốt	1	2	3	4	5
VC4	Các tiện ích khác phục vụ nhận và trả hồ sơ trực tuyến hiện đại	1	2	3	4	5

Ý kiến bổ sung (nếu có)

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn Ông (bà) đã dành thời gian cho khảo sát này!

PHỤ LỤC 4

KẾT QUẢ XỬ LÝ DỮ LIỆU

*** Phân tích hệ số Cronbach.s Alpha**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	348	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	348	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.849	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TC1	12.5460	9.442	.675	.815
TC2	11.8937	9.646	.558	.845
TC3	12.5144	9.242	.690	.811
TC4	13.3621	8.658	.698	.808
TC5	13.3851	8.906	.684	.812

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	348	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	348	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.795	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QT1	10.7241	5.365	.584	.754
QT2	11.3448	5.316	.622	.735
QT3	11.3908	5.294	.631	.731
QT4	10.7902	5.359	.584	.754

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	348	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	348	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.647	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NL1	10.8161	4.923	.501	.529
NL2	11.3448	5.189	.536	.521
NL3	10.7931	4.897	.519	.518
NL4	11.6667	5.041	.242	.746

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	348	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	348	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.746	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NL1	7.6092	2.412	.575	.661
NL2	8.1379	2.747	.562	.677
NL3	7.5862	2.416	.586	.646

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	348	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	348	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.766	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CP1	11.9368	4.405	.552	.720
CP2	11.1494	4.842	.581	.704
CP3	10.4598	4.681	.583	.701
CP4	10.5144	4.631	.552	.717

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	348	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	348	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.852	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TD1	13.3592	8.946	.601	.837
TD2	13.8592	8.732	.676	.819
TD3	13.8132	8.798	.674	.819
TD4	13.8649	8.596	.712	.810
TD5	14.5862	7.897	.671	.823

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	348	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	348	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.875	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VC1	10.1351	4.140	.711	.847
VC2	10.0920	3.853	.771	.823
VC3	10.1178	4.110	.713	.846
VC4	10.0948	4.115	.728	.841

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	348	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	348	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	3

*** Phân tích EFA cho biến độc lập**

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.846
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3466.979
	df	300
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.999	19.994	19.994	4.999	19.994	19.994
2	3.777	15.109	35.103	3.777	15.109	35.103
3	2.979	11.917	47.020	2.979	11.917	47.020
4	1.754	7.016	54.036	1.754	7.016	54.036
5	1.440	5.761	59.797	1.440	5.761	59.797
6	1.279	5.117	64.913	1.279	5.117	64.913
7	.719	2.876	67.789			
8	.669	2.678	70.467			
9	.649	2.597	73.064			
10	.589	2.357	75.421			
11	.577	2.309	77.730			
12	.552	2.208	79.938			
13	.521	2.083	82.021			
14	.483	1.933	83.954			
15	.466	1.865	85.820			
16	.451	1.805	87.625			
17	.406	1.623	89.248			

18	.398	1.592	90.840			
19	.384	1.536	92.375			
20	.367	1.470	93.845			
21	.346	1.385	95.231			
22	.328	1.310	96.541			
23	.297	1.187	97.728			
24	.292	1.168	98.896			
25	.276	1.104	100.000			

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
TD4	.813					
TD2	.804					
TD5	.759					
TD3	.749					
TD1	.738					
TC4		.801				
TC5		.801				
TC3		.784				
TC1		.761				
TC2		.686				
VC2			.875			
VC4			.849			
VC3			.841			
VC1			.831			
QT2				.762		
QT1				.752		
QT3				.749		

QT4				.747		
CP2					.762	
CP1					.756	
CP3					.745	
CP4					.683	
NL1						.790
NL3						.784
NL2						.745

*** Phân tích EFA cho biến phụ thuộc**

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.743
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	568.708
	df	3
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.434	81.145	81.145	2.434	81.145	81.145
2	.313	10.432	91.577			
3	.253	8.423	100.000			

Component Score Coefficient Matrix

Rotated Component Matrix ^a	Component	
	1	
a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.	HL1	.373
	HL2	.365
	HL3	.373

* Phân tích tương quan PEARSON

Correlations^c

		TC	QT	NL	CP	TD	VC
TC	Pearson	1	.469**	.122*	.124*	.060	.087
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
QT	Pearson	.469**	1	.041	.107*	.125*	.024
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
NL	Pearson	.122*	.041	1	.377**	.388**	.006
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
CP	Pearson	.124*	.107*	.377**	1	.371**	-.111*
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
TD	Pearson	.060	.125*	.388**	.371**	1	.058
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
		.268	.020	.000	.000		.284

VC	Pearson						
	Correlation	.087	.024	.006	-.111*	.058	1
	Sig. (2-tailed)	.104	.658	.909	.039	.284	
HL	Pearson						
	Correlation	.298**	.333**	.434**	.651**	.582**	-.021
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.702

*** Phân tích tương quan PEARSON sau khi loại biến**

Correlations^c

		TC	QT	NL	CP	TD	VC
TC	Pearson	1	.469**	.122*	.124*	.060	.087
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.023	.021	.268	.104
QT	Pearson	.469**	1	.041	.107*	.125*	.024
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.451	.046	.020	.658
NL	Pearson	.122*	.041	1	.377**	.388**	.006
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.023	.451		.000	.000	.909
CP	Pearson	.124*	.107*	.377**	1	.371**	-.111*
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.021	.046	.000		.000	.039
TD	Pearson	.060	.125*	.388**	.371**	1	.058
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.268	.020	.000	.000		.284
HL	Pearson	.298**	.333**	.434**	.651**	.582**	-.021
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.702

*** Phân tích hồi quy tuyến tính**

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.405	.204		-1.990	.047		
	TC	.109	.033	.126	3.345	.001	.758	1.320
	QT	.155	.032	.179	4.784	.000	.766	1.306
	NL	.095	.032	.110	2.958	.003	.777	1.287
	CP	.418	.035	.447	12.028	.000	.774	1.292
	TD	.310	.033	.345	9.281	.000	.773	1.294
	VC	-.007	.033	-.007	-.207	.836	.966	1.036
a. Dependent Variable: HL								

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.798 ^a	.636	.630	.39389	1.657
a. Predictors: (Constant), VC, NL, QT, CP, TD, TC					
b. Dependent Variable: HL					

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	92.528	6	15.421	99.397	.000 ^b
	Residual	52.906	341	.155		
	Total	145.434	347			
a. Dependent Variable: HL						
b. Predictors: (Constant), VC, NL, QT, CP, TD, TC						

