

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN TÂN THẠNH, TỈNH LONG AN

Citizen satisfaction with Public Administrative Services in Tan Thanh district, Long An province

Lê Thị Thảo Nhu¹

¹Học viên cao học Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam
Thaonhu032@gmail.com

Tóm tắt - Nghiên cứu nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công huyện Tân Thạnh, tỉnh Long An. Mẫu dữ liệu gồm 240 phiếu khảo sát từ tháng 6 đến tháng 7 năm 2024. Phân tích nhân tố khám phá (EFA) được sử dụng, kết quả nghiên cứu chỉ ra 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân là vật chất, năng lực, đồng cảm và thái độ phục vụ. Qua đó đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Hành chính công huyện Tân Thạnh, tỉnh Long An thời gian tới.

Abstract - The study aims to enhance citizen satisfaction with public administrative services at the Tan Thanh District Public Administration Center, Long An Province. The data sample consists of 240 survey forms collected from June to July 2024. Exploratory Factor Analysis (EFA) was used, and the results indicate that four factors affect citizen satisfaction: material resources, competence, empathy, and service attitude. Based on these findings, several managerial implications are proposed to improve service quality and citizen satisfaction with public administrative services at the Tan Thanh District Public Administration Center, Long An Province.

Từ khóa – Sự hài lòng (satisfaction), Hành chính công (public administration), Tân Thạnh.

1. Sự cần thiết của đề tài

Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2030 với mục tiêu nhằm xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, liêm chính và phục vụ nhân dân, cải cách hành chính là một nhiệm vụ vừa cấp bách vừa mang tính chiến lược lâu dài. Trên cơ sở những quan điểm và chủ trương của Đảng về đổi mới toàn diện và đồng bộ, cũng như xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân trong giai đoạn 2021 - 2030, cải cách hành chính đã được triển khai toàn diện trên tất cả các lĩnh vực. Đây không chỉ là công cụ quản lý xã hội hiệu quả mà còn góp phần thay đổi tư duy lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành trong các cơ quan hành chính, nâng cao năng lực, hiệu lực và hiệu quả quản lý nhà nước. Qua đó, cải cách hành chính đã đạt được nhiều kết quả quan trọng, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, đồng thời phù hợp với xu thế hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, góp phần xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Thông qua các quy định thủ

tục hành chính và cách thức giải quyết các thủ tục tạo điều kiện, môi trường pháp lý thuận lợi cho các tổ chức và công dân sinh sống, phát triển kinh tế. Qua quá trình xử lý các thủ tục hành chính thể hiện được sự tin nhiệm của nhân dân đối với nhà nước. Nhận thức được tầm quan trọng của việc cải cách hành chính, từ năm 2021 huyện Tân Thạnh đã tăng cường đẩy mạnh thực hiện chương trình cải cách hành chính, nhằm phục vụ tốt hơn cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp trên địa bàn với mục đích giảm tốn kém tiền bạc và lãng phí thời gian của người sử dụng dịch vụ hành chính.

Huyện Tân Thạnh đưa ra nhiều giải pháp mới trong công tác cải cách hành chính nhằm giúp cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp thuận lợi và dễ dàng trong việc liên hệ giải quyết các công việc thuộc chức năng, quyền hạn của mình. Qua quá trình thực hiện, công tác cải cách hành chính tại Huyện đã có nhiều tiến bộ, tạo chuyển biến tích cực trong bộ máy nhà nước. Tuy nhiên, trong thời gian vừa qua, cá nhân tổ chức vẫn còn có ý kiến cho rằng hiện nay các thủ tục hành chính còn rườm rà, quy trình còn phức tạp ảnh hưởng đến hoạt động của doanh nghiệp cũng như đời sống của

người dân; cán bộ, công chức tại một số cơ quan còn biểu hiện rụt rè, sợ trách nhiệm,... không mạnh dạn tham mưu, đề xuất trình lãnh đạo gây chậm trễ trong việc giải quyết hồ sơ. Bên cạnh đó, việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính phải dựa trên cảm nhận của người dân để tạo ra những bước đột phá trong việc thực hiện. Mặc dù vậy, công tác này vẫn chưa thật sự được địa phương quan tâm, chú trọng.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Các khái niệm

Theo Kotler (2000) thì sự hài lòng như là một cảm giác hài lòng hoặc thất vọng của một người bằng kết quả của việc so sánh thực tế nhận được của sản phẩm (hay kết quả) trong mối liên hệ với những mong đợi của họ. Theo Bitner & cộng sự (2010) thì sự hài lòng của khách hàng là sự đánh giá của khách hàng về một sản phẩm hay một dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của họ.

Dịch vụ hành chính công là loại dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Do vậy, cho đến nay, đối tượng cung ứng duy nhất các dịch vụ công này là cơ quan công quyền hay các cơ quan do nhà nước được ủy quyền thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công. Đây là một phần trong chức năng quản lý nhà nước.

Để thực hiện chức năng này, nhà nước phải tiến hành những hoạt động phục vụ trực tiếp như cấp giấy phép, giấy chứng nhận, đăng ký, công chứng, thị thực, hộ tịch,... Người dân được hưởng những dịch vụ này không theo quan hệ cung cầu, ngang giá trên thị trường mà thông qua việc đóng lệ phí hoặc phí cho nhà nước. Phần lệ phí này mang tính chất hỗ trợ cho ngân sách nhà nước (Bryson & George, 2020). Dịch vụ hành chính công có liên quan đến mức độ thoả mãn các nhu cầu, liên quan đến tiến bộ kinh tế, xã hội của một quốc gia. Theo các nghiên cứu trước, tác dụng của hành chính công chủ yếu là tác dụng dẫn đường, quản chế, phục vụ và giúp đỡ.

2.2. Sự cần thiết nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công

Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công là một yếu tố quan trọng

trong việc cải cách hành chính và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước. Nó phản ánh mức độ đáp ứng nhu cầu, mong muốn của người dân trong việc tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công. Khi người dân hài lòng, họ sẽ có lòng tin vào các cơ quan nhà nước và các chính sách công, từ đó góp phần tạo ra một xã hội ổn định và phát triển (Lê Chí Mai, 2006).

Sự hài lòng này không chỉ phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ mà còn vào thái độ phục vụ, sự minh bạch và thời gian giải quyết công việc của các cơ quan nhà nước. Để đạt được điều này, các cơ quan hành chính cần cải tiến quy trình làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin và tạo ra môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện. Việc đánh giá sự hài lòng của người dân giúp các cơ quan nhà nước điều chỉnh, hoàn thiện quy trình và nâng cao chất lượng dịch vụ công, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy nhà nước và xây dựng lòng tin từ phía người dân (Nguyễn Thị Hồng, 2019).

2.3. Tổng quan nghiên cứu trước có liên quan

Phan Thanh Hiền (2018) đã tiến hành nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Bố Trạch, tỉnh Quảng Bình. Mô hình nghiên cứu thực hiện khảo sát các nhân tố như sự tin cậy, năng lực nhân viên, thái độ phục vụ, sự đồng cảm, cơ sở vật chất, quy trình thủ tục. Kết quả cho thấy năng lực nhân viên có tác động lớn nhất đối với sự hài lòng của người dân. Từ kết quả trên, tác giả đề xuất các giải pháp hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện.

Vũ Quỳnh (2017) với mục tiêu nghiên cứu chất lượng hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội. Kết quả nghiên cứu đã cho phép hình thành 03 nhóm nhân tố mới trên cơ sở điều chỉnh và sắp xếp các nhân tố của mô hình nghiên cứu đề xuất: (i) Năng lực phục vụ; (ii) Sự đồng cảm và (iii) Phương tiện hữu hình. Các nhóm nhân tố mới này phản ánh đặc điểm của chất lượng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan quản lý nhà nước địa phương trên địa bàn Hà Nội. Việc xác định và đánh giá mức độ ảnh hưởng của từng nhóm nhân tố cơ bản đến

chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thủ đô sẽ là cơ sở để xây dựng các quan điểm và giải pháp mang hàm ý quản lý cho Hà Nội.

3. Mô hình và mẫu nghiên cứu

Dựa vào các nghiên cứu trước, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như sau:

$$HL = \beta_0 + \beta_1 VC + \beta_2 TC + \beta_3 TD + \beta_4 DC + \beta_5 NL + \varepsilon$$

Trong đó (i) Biến phụ thuộc HL: Sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Hành chính công huyện Tân Thạnh, tỉnh Long An; (ii) Biến độc lập bao gồm:

VC: Yếu tố vật chất; TC: Yếu tố sự tin cậy; TD: Yếu tố thái độ phục vụ; DC: Yếu tố sự đồng cảm; NL: Yếu tố năng lực nhân viên và ε là sai số của mô hình.

Các yếu tố trên (VC, TC, TD, DC, và NL) đều được kỳ vọng có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Hành chính công huyện Tân Thạnh, tỉnh Long An được kỳ vọng mang dấu dương (+).

Mẫu nghiên cứu: Đối với phân tích nhân tố - EFA, kích thước mẫu phụ thuộc vào số lượng biến trong phân tích. Nguyễn Đình Thọ (2013) cho rằng tỷ lệ này là 4 hoặc 5. Phương

pháp lấy mẫu chủ yếu là ngẫu nhiên đối với người dân sử dụng dịch vụ tại Trung tâm Hành chính công huyện Tân Thạnh, tỉnh Long An bao gồm nhiều đối tượng (nam, nữ; doanh nghiệp, khu công nghiệp; độ tuổi khác nhau) nhằm bảo đảm tính khách quan của kết quả nghiên cứu. Mẫu dữ liệu được lấy theo nguyên tắc tự nguyện, không ép buộc người dân và không làm sai lệch ý nghĩa của phiếu khảo sát (trừ khi có yêu cầu).

Theo Nguyễn Đình Thọ (2013), kích thước mẫu tối thiểu từ 100 đến 150. Tuy nhiên, mẫu càng lớn thì độ chính xác càng cao vì sự sai biệt giữa nghiên cứu và thực tế sẽ giảm. Tuy vậy, mẫu quá lớn có thể làm tăng thời gian thu thập và chi phí. Vì vậy, kích thước mẫu phù hợp cũng tùy thuộc vào quan điểm và ngân sách của tác giả. Trong nghiên cứu này, có 18 biến quan sát và 1 biến phụ thuộc, nên kích thước mẫu tối thiểu là: $(18 + 1) \times 5 = 95$ (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2012). Để đảm bảo tính khách quan và độ chính xác, tác giả chọn kích thước mẫu là 240 phiếu khảo sát.

4. Kết quả nghiên cứu

Quá trình nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng với số phiếu phát ra 240 và số phiếu thu về 240 với tỷ lệ là 100%.

Bảng 1. Hệ số Cronbach's Alpha của các nhóm nhân tố

Factor	Cronbach's Alpha	N of Items	Loại bỏ thành phần
VC	0,930	3	
NL	0,895	3	NL2
TD	0,704	3	
TC	0,644	4	
DC	0,708	3	DC4

Kết quả phân tích từ SPSS ở phụ lục cho thấy: (i) NL có 1 biến quan sát là NL2 có giá trị Cronbach's Alpha if Item Deleted < 0.6 dẫn đến biến quan sát này vi phạm; (ii) DC có 1 biến quan sát là DC4 có giá trị Cronbach's Alpha if Item Deleted < 0.6 dẫn đến biến quan sát này vi phạm. Vì vậy tác giả loại bỏ biến quan sát này. Sau khi loại bỏ các biến quan sát vi phạm trên, kết quả phân tích cho thấy hệ số

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 22.0) Cronbach's Alpha của các nhân tố đều nằm trong khoảng từ 0.6 đến 0.95 (phù hợp đưa vào mô hình). Không có nhân tố nào có hệ số Cronbach's Alpha < 0.6 chứng tỏ bảng câu hỏi được khảo sát được thiết kế phù hợp, cũng không có nhân tố nào có hệ số Cronbach's Alpha > 0.95 chứng tỏ các câu hỏi trong 1 nhân tố được thiết kế khác biệt nhau, không trùng lặp.

Bảng 2. Bảng ma trận các nhân tố (đã xoay)

	Component (thành phần)				
	1	2	3	4	5
TD2	0.931				
DC2	0.920				
TC4	0.919				
DC3	0.756				
TD3	0.748				
TD1		0.959			
DC1		0.952			
TC3		0.945			
VC3			0.900		
VC1			0.899		
VC2			0.878		
NL3				0.904	
NL4				0.899	
NL1				0.879	
TC2					0.870
TC1					0.851

(Nguồn: Kết quả phân tích bộ từ phần mềm SPSS 22.0)

Sau khi kiểm định Bartlett's đạt yêu cầu, tác giả tiến hành phân tích nhân tố khám phá để loại bỏ những biến không đạt yêu cầu và

tìm ra nhân tố mới. Kết quả phân tích EFA dựa trên bộ dữ liệu của tác giả gồm 5 nhân tố với 16 biến.

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-0.032	0.211		-0.153	0.878		
	VC	0.810	0.031	0.827	26.545	0.000	0.743	1.346
	NL	0.244	0.042	0.168	5.802	0.000	0.864	1.157
	TC	-0.003	0.033	-0.003	-0.095	0.925	0.885	1.130
	DC	0.084	0.034	0.079	2.507	0.013	0.733	1.364
	TD	-0.125	0.033	-0.117	-3.841	0.000	0.779	1.283

(Nguồn: Kết quả xử lý từ phần mềm SPSS 22.0)

Qua phân tích mô hình hồi quy bội với 5 biến độc lập cho thấy 1 biến không có ý nghĩa thống kê là TC (Sig = 0.925), có 4 biến độc lập đều có ý nghĩa thống kê ở mức 99% (VC, NL, TD) và 95% (DC). Kết quả chỉ ra sự hài lòng của người dân phụ thuộc vào 4 thành phần là VC, NL, DC và TD. Khả năng đáp ứng với 4 giả thuyết được thỏa mãn là H₄ (với độ tin cậy

99%), H₁, H₃ và H₅ với độ tin cậy 99% và phương trình hồi quy chuẩn hóa có dạng:

$$SHL = 0.827*VC + 0.168*NL + 0.079*DC - 0.003*TC - 0.117*TD$$

Thông qua phương trình hồi quy, tác giả nhận thấy rằng nhân tố NL có hệ số tác động mạnh nhất (0.827).

Bảng 4. Phân tích phương sai Anova

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	252.243	5	50.449	230.480	.000 ^b
	Residual	51.219	234	.219		
	Total	303.463	239			

(Nguồn: Kết quả xử lý từ phần mềm SPSS 22.0)

Kết quả ở bảng 4 cho thấy phân tích phương sai bằng Anova có sig (p-value) = 0.000 < 0.05 và F = 230.480, bác bỏ giả thuyết H₀ dẫn đến mô hình tổng thể có ý nghĩa thống kê.

Kết quả phân tích cho thấy trên bảng 3 ta thấy không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến (0 ≤ VIF ≤ 2), tất cả được thỏa mãn.

Vậy chấp nhận giả thuyết H_0 , hay kết luận rằng trong mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Phần dư không xảy ra hiện

tượng tự tương quan ($0 < \text{Durbin Watson} = 2.017 < 3$).

Bảng 5. Kiểm định mức độ phù hợp mô hình

Mô hình	Hệ số R	Hệ số R^2	Hệ số R^2 hiệu chỉnh	Độ lệch chuẩn ước lượng	Thay đổi thống kê					Durbin-Watson
					Thay đổi R^2	Thay đổi F	df1	df2	Sig	
1	0.912 ^a	0.831	0.828	0.468	2.011	0.912 ^a	0.831	0.828	0.468	2.011

(Nguồn: Kết quả xử lý từ phần mềm SPSS 22.0)

Kết quả bảng 5 cho thấy R^2 là 83,1% còn R^2 điều chỉnh (Adjusted R Square) là 82,8%, cụ thể là thấy R^2 điều chỉnh nhỏ hơn và dùng nó đánh giá độ phù hợp của mô hình sẽ an toàn hơn vì nó không thổi phồng mức độ phù hợp của mô hình. Nghĩa là R^2 điều chỉnh = 82,8% là giao động giữa các yếu tố độc lập và yếu tố phụ thuộc.

5. Một số giải pháp đề xuất

Yếu tố vật chất đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công. Trung tâm cần cải thiện cơ sở vật chất bằng cách nâng cấp biển hiệu, bảng chỉ dẫn rõ ràng để người dân dễ dàng tra cứu thông tin và tiếp cận dịch vụ. Không gian làm việc cần được bố trí hợp lý, bổ sung ghế ngồi chờ, bàn viết và các khu vực phục vụ khác để đảm bảo sự tiện nghi và thoải mái cho người dân. Trang thiết bị hiện đại như hệ thống gọi số tự động, màn hình thông báo và máy in tài liệu sẽ giúp tăng cường hiệu quả công việc, đồng thời cần bảo dưỡng định kỳ để đảm bảo hoạt động ổn định. Trung tâm cũng có thể cung cấp các tiện ích như nước uống miễn phí, wifi công cộng và thiết bị hỗ trợ cho người khuyết tật và người cao tuổi. Nhân viên cần được đào tạo để sử dụng thành thạo các trang thiết bị, nâng cao kỹ năng và khả năng ứng phó linh hoạt. Cuối cùng, thiết kế không gian làm việc thân thiện với ánh sáng tự nhiên, cây xanh sẽ tạo cảm giác dễ chịu, nâng cao trải nghiệm và hình ảnh của trung tâm.

Yếu tố năng lực đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công. Trung tâm cần nâng cao kỹ năng giao tiếp của nhân viên qua các khóa đào tạo chuyên sâu về giao tiếp, đặc biệt trong việc xử lý tình huống và ứng xử lịch sự, thân thiện. Nhân viên cũng cần biết lắng nghe, thấu hiểu và phản hồi tích cực, đồng thời có khả năng giao tiếp bằng ngôn ngữ thứ hai như tiếng Anh

để phục vụ tốt hơn. Đào tạo kiến thức chuyên môn và kỹ năng giải quyết công việc là cần thiết, đặc biệt trong việc cập nhật quy định pháp luật, quy trình thủ tục hành chính và các kỹ năng thực tế. Trung tâm cần xây dựng bộ tài liệu tham khảo dễ hiểu cho nhân viên. Đồng thời, việc tăng cường khả năng xử lý vấn đề qua đào tạo phân tích vấn đề, tư duy linh hoạt và sáng tạo là rất quan trọng. Để xây dựng đội ngũ chuyên nghiệp và tận tâm, trung tâm cần khuyến khích nhân viên tham gia khóa học nâng cao và thiết lập tiêu chuẩn hiệu suất làm việc, kết hợp với cơ chế khen thưởng. Cuối cùng, thiết lập cơ chế phản hồi từ người dân sẽ giúp cải tiến liên tục và nâng cao chất lượng phục vụ.

Yếu tố thái độ phục vụ là yếu tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công. Trung tâm cần tổ chức các khóa đào tạo thường xuyên để nâng cao kỹ năng phục vụ chuyên nghiệp cho nhân viên, tập trung vào thái độ lịch sự, tôn trọng và tinh thần phục vụ tận tâm. Các buổi đào tạo cần đưa ra tình huống thực tế, giúp nhân viên thực hành ứng xử phù hợp. Để tăng cường tinh thần trách nhiệm và sự linh hoạt, trung tâm cần khuyến khích nhân viên giải quyết công việc một cách linh hoạt, kịp thời và phù hợp với từng tình huống. Việc triển khai công cụ hỗ trợ như phần mềm quản lý thủ tục hành chính sẽ nâng cao hiệu quả công việc. Nhân viên cần tuân thủ đúng các quy định về lệ phí, đảm bảo công khai, minh bạch. Trung tâm cũng cần niêm yết rõ ràng thông tin về lệ phí để tránh hiểu lầm. Đánh giá và cải tiến thái độ phục vụ thông qua khảo sát ý kiến người dân giúp trung tâm phát hiện những điểm cần cải thiện. Cuối cùng, việc xây dựng văn hóa phục vụ thân thiện và chuyên nghiệp sẽ tạo môi trường làm việc đoàn kết và thúc đẩy tinh thần làm việc tích cực.

Yếu tố đồng cảm đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công. Trung tâm cần cải thiện quy trình hướng dẫn và hỗ trợ người dân bằng cách trang bị cho nhân viên các kỹ năng và công cụ để hướng dẫn thủ tục một cách rõ ràng, chi tiết. Việc sử dụng công nghệ hỗ trợ trực tuyến cũng giúp cung cấp thông tin nhanh chóng và chính xác. Nhân viên cần tuân thủ nghiêm ngặt các quy định và thời gian giải quyết thủ tục hành chính để tạo dựng niềm tin và tránh làm mất thời gian của người dân. Trung tâm cần thông báo rõ ràng về thời gian hoàn thành thủ tục để giảm bớt lo lắng cho người dân. Khuyến khích nhân viên giải quyết hợp lý yêu cầu của người dân thể hiện sự đồng cảm và giúp xây dựng mối quan hệ tin cậy. Môi trường làm việc thân thiện và các hoạt động chia sẻ kinh nghiệm giữa nhân viên sẽ nâng cao khả năng đồng cảm trong giao tiếp với công dân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Chính phủ (2021). Nghị định số 76/NĐ-CP của Chính phủ ngày 15 tháng 7 năm 2021 về: “*Ban hành tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2021-2030*”.
- [2] Vũ Huỳnh (2017). “*Chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội*”. Luận án tiến sĩ, Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương.
- [3] Phan Thanh Hiền (2018). “*Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Bố Trạch, tỉnh Quảng Bình*”. Luận văn thạc sĩ, Trường đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- [4] Nguyễn Thị Hồng (2019). *Giáo trình Dịch vụ công trực tuyến*. Nhà xuất bản Đại học Thái Nguyên.
- [5] Lê Chi Mai (2006). *Dịch vụ hành chính công*. Nhà xuất bản Lý luận Chính trị.
- [6] Nguyễn Đình Thọ (2013). *Phương pháp nghiên cứu khoa học*. Nhà xuất bản Tài Chính.
- [7] Hoàng Trọng & Chung Nguyễn Mộng Ngọc (2012). *Phân tích dữ liệu với SPSS*, Nhà xuất bản Thống Kê.
- [8] Kotler, P. (2000). *Marketing management: The millennium edition* (Vol. 199). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- [9] Bitner, M. J., Zeithaml, V. A., & Gremler, D. D. (2010). Technology's impact on the gaps model of service quality. *Handbook of service science*, 197-218.
- [10] Bryson, J., & George, B. (2020). Strategic management in public administration. In *Oxford research encyclopedia: politics* (pp. 1-26). Oxford University Press.

Ngày nhận bài: 23/1/2025

Ngày phản biện: 03/3/2025

Ngày duyệt đăng: 22/3/2025