



Original Article

Assessing the Level of People's Satisfaction with the Quality of Information About Administrative Procedures on the National Public Service Portal in Yen Hoa Ward, Cau Giay District, Hanoi City

Nguyen Thi Ngoc Thao*, Doan Thi Kim Chi, Nguyen Thi Ha Phuong

VNU University of Social Sciences and Humanities, 336 Nguyen Trai, Thanh Xuan, Hanoi, Vietnam

Received 07 June 2024

Revised 06 August 2024; Accepted 29 August 2024

Abstract: On March 12, 2019, Prime Minister Nguyen Xuan Phuc signed the "Decision approving the National Public Service Portal (NPSP) Project" with the goal of improving the quality and efficiency of public services. However, after five years of implementation, certain limitations in conducting administrative procedures on the NPSP have affected people's satisfaction. From that reality, the authors were motivated to conduct research on the topic to contribute measures to minimize the difficulties of people in the area. By combining a comprehensive literature review with structured surveys involving a sample of 162 residents from Yen Hoa Ward, Cau Giay District, Hanoi, the authors revealed that while citizen satisfaction with the quality of information on administrative procedures on the NPSP is generally high, there is inconsistency across different aspects when evaluated against internationally verified assessment criteria and scales. Through that current situation, the research team offered some insights and proposed measures to further improve the quality of information on administrative procedures on the national public service portal to increase people's satisfaction with the service.

Keywords: satisfaction level, administrative procedures, national public services, Hanoi.

* Corresponding author.

E-mail address: nguyenthingocthao@vnu.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4508>

Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thông tin về thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công quốc gia tại phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội

Nguyễn Thị Ngọc Thảo*, Đoàn Thị Kim Chi, Nguyễn Thị Hà Phương

*Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội,
336 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân, Hà Nội, Việt Nam*

Nhận ngày 07 tháng 6 năm 2024

Chỉnh sửa ngày 06 tháng 8 năm 2024; Chấp nhận đăng ngày 29 tháng 8 năm 2024

Tóm tắt: Ngày 12/03/2019, Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc đã ký “Quyết định phê duyệt đề án cổng dịch vụ công quốc gia (CDVCQG)” với mục tiêu cải thiện chất lượng và hiệu quả của dịch vụ công. Tuy nhiên, sau 5 năm thực hiện thì việc tiến hành các thủ tục hành chính (TTHC) trên CDVCQG vẫn còn tồn tại một số hạn chế nên đã ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Từ thực tiễn đó đã thôi thúc nhóm tác giả tiến hành nghiên cứu đề tài nhằm đóng góp những biện pháp giảm thiểu những khó khăn của người dân trên địa bàn. Bằng cách phối hợp phương pháp nghiên cứu tổng hợp và phân tích tài liệu và điều tra bằng bảng hỏi có cấu trúc với mẫu là 162 cư dân tại phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội, nhóm tác giả cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG khá cao nhưng mức độ không đồng đều ở các phương diện khi thực hiện tham chiếu với bộ tiêu chí đánh giá và các thang đo đã được kiểm định quốc tế. Qua hiện trạng đó, nhóm nghiên cứu đưa ra một số kiến giải và đề xuất biện pháp góp phần cải thiện hơn nữa chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG để nâng cao sự hài lòng của người dân về dịch vụ.

Từ khóa: mức độ hài lòng, thủ tục hành chính, dịch vụ công quốc gia,, Hà Nội.

1. Đặt vấn đề

Để thực hiện xây dựng nền hành chính quốc gia tinh gọn và hiệu quả thì việc nâng cao chất lượng thông tin về TTHC đóng vai trò rất quan trọng. Đặc biệt, từ khi triển khai TTHC trên CDVCQG từ năm 2019 [1] đến nay được khoảng 5 năm, người dân đã có thời gian sử dụng dịch vụ nhất định và có những cảm nhận rất khác nhau về dịch vụ. Với mong muốn nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của người dân về chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG nhóm tác giả

tiến hành khảo sát trực tiếp tại địa bàn phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội.

Trên thế giới, có những nghiên cứu đã cho thấy các TTHC phụ thuộc nhiều vào hệ thống thông tin và cần có sự chắc chắn về tính hiệu quả của công nghệ đang sử dụng. Đồng thời để quản lý thành công các hệ thống thông tin hành chính cần tập trung vào chất lượng thông tin (IQ), chất lượng hệ thống (SysQ) và chất lượng dịch vụ (SQ) [2]. Ngoài ra, trong bối cảnh phát triển của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, việc hướng tới việc chuyển đổi số và xây dựng chính phủ điện

* Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: nguyenthingocthao@vnu.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4508>

từ được nhiều học giả quan tâm. Trong đó, nghiên cứu đo lường sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến được ví như mối quan hệ giữa nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng. Họ cố gắng giải quyết vấn đề sự hài lòng về chính phủ điện tử của người dân dựa trên việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng: chất lượng thông tin và đặc tính kênh [3]. Để nâng cao chất lượng dịch vụ trực tuyến thì nhu cầu cũng như những mong đợi của người dân đóng vai trò là động lực tích cực cho việc áp dụng chính phủ điện tử [4].

Một số nghiên cứu của các học giả Việt Nam đề cập tới các yếu tố như sự thuận tiện, hiệu quả, độ tin cậy, sự hỗ trợ người dân, tính minh bạch là thước đo quan trọng về chất lượng hệ thống Chính phủ điện tử, chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ và lợi ích tương đối của Chính phủ điện tử [5]. Một nghiên cứu khác chỉ ra rằng yếu tố chất lượng dịch vụ công trực tuyến, nhận thức của người dân, quyền riêng tư và bảo mật, sự tin cậy và khả năng tiếp cận ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến [6]. Ngoài ra, việc cải cách hành chính và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công nhằm phát triển năm yếu tố: năng lực, cơ sở vật chất, tin cậy, thái độ phục vụ và đồng cảm yêu trong đó năng lực cán bộ là yếu tố tác động mạnh nhất [7].

Với những nghiên cứu trên thế giới và ở Việt Nam cho thấy những nghiên cứu về việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thông tin còn khá hạn chế, đặc biệt là việc nghiên cứu về TTHC trên CDVCQG. Hơn nữa, nhóm tác giả cũng đã có cơ sở nhất định khi đã khảo sát cư dân trên địa bàn phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội trên góc độ “khả năng tiếp cận thông tin” [8] nên nhóm tác giả hy vọng nối tiếp những nghiên cứu đó để tìm hiểu thêm về “mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG” hướng tới những tham góp ý kiến sát thực cho cơ quan quản lý từ ý kiến của người dân cùng với kết quả của nghiên cứu, để góp phần hoàn thiện hơn chất lượng thông tin của CDVCQG đáp ứng nhu cầu và mong đợi của người dân.

2. Phương pháp nghiên cứu

Để đưa ra được kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả tiến hành phối hợp phương pháp tổng hợp & phân tích tài liệu và phương pháp điều tra bằng bảng hỏi có cấu trúc. Nhóm sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên 162 cư dân trên địa bàn phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội để đảm bảo tính đa dạng về giới tính, độ tuổi, trình độ và nghề nghiệp. Nghiên cứu được tiến hành trong khoảng thời gian từ 01/10/2023 đến 01/03/2024, nhằm trả lời câu hỏi nghiên cứu về mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG. Với cách thức thu thập dữ liệu, nhóm nghiên cứu tìm kiếm, tổng hợp tài liệu và các nghiên cứu đã trên cơ sở dữ liệu học thuật và khai thác các văn bản chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước liên quan đến vấn đề nghiên cứu.

Để làm cơ sở cho việc đánh giá, chúng tôi tìm hiểu và xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG dựa trên nghiên cứu và thang đo do nhóm tác giả người Trung Quốc là Zhilin Yang, Shaohan Cai, Zheng Zhou và Nan Chu nghiên cứu về “Phát triển và xây dựng công cụ để đo lường chất lượng dịch vụ được người dùng cảm nhận về thông tin trình bày trên các cổng web quản trị thông tin” [9], đồng thời kết hợp với Luật Tiếp cận thông tin và các loại hình thông tin để xây dựng bộ tiêu chí (Bảng 1). Ngoài ra, chúng tôi phân tích tính pháp lý, cơ sở khoa học và việc ứng dụng khung lý thuyết đó vào Việt Nam.

Sau khi xác định rõ bộ tiêu chí đánh giá chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG, chúng tôi dựa trên từng tiêu chí để thiết kế bộ câu hỏi (gồm câu hỏi đóng, câu hỏi mở, câu hỏi theo thang đo Likert), tiến hành thử nghiệm, sửa đổi bảng hỏi dựa trên phản hồi từ 10 cư dân và tiến hành khảo sát trên phạm vi rộng. Với việc thu thập dữ liệu từ bảng hỏi có cấu trúc được chúng tôi tiến hành theo hai phương thức trực tiếp và trực tuyến qua google form. Để phân tích dữ liệu, nhóm đã làm sạch dữ liệu, mã hóa và xử lý số liệu bằng thống kê toán học SPSS 20.0. Nhóm nghiên cứu cũng đã độ tin cậy của thang đo. Kết quả được thể hiện qua Bảng 2.

Bảng 1. Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG

STT	Tiêu chí	Chỉ số đánh giá cụ thể
1	Tính hữu ích/chất lượng của thông tin	Thông tin về TTHC liên quan đến người dùng được cập nhật trên CDVCQG.
		Thông tin chính xác.
		Thông tin cập nhật.
		Ý kiến chuyên môn đáng tin cậy.
2	Khả năng sử dụng	Thông tin rõ ràng và được tổ chức tốt.
		Chức năng tìm kiếm tùy chỉnh.
		Đễ dàng tìm kiếm thông tin mong muốn.
3	Tính đầy đủ số lượng thông tin	Các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hướng dẫn đi kèm cùng trình tự, thủ tục được cập nhật đầy đủ.
		Nội dung hoàn chỉnh.
		Thông tin liên hệ xử lý thủ tục chi tiết.
4	Tính phù hợp về mặt kỹ thuật	Tốc độ truy cập web CDVCQG cao.
		Tốc độ tải trang cao.
		Sử dụng font chữ hợp lý.
		Khả năng truy cập của trang web CDVCQG.
		Hỗ trợ kỹ thuật tốt.
5	Quyền riêng tư và bảo mật	Bảo mật thông tin của người dùng.

Bảng 2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo trong nghiên cứu và phân tích nhân tố EFA

Thang đo	Hệ số Cronbach's alpha	Hệ số Tương quan biến tổng bé nhất	KMO	Giá trị p	Hệ số tải nhân tố bé nhất	Tải số tích lũy (%)
Tính hữu ích/chất lượng của thông tin	0,807	0,578	0,767	0,000	0,764	63,525
Khả năng sử dụng	0,579	0,408	0,500	0,000	0,839	70,412
Tính đầy đủ số lượng thông tin	0,790	0,586	0,698	0,000	0,808	70,852
Tính phù hợp về mặt kỹ thuật	0,829	0,705	0,500	0,000	0,923	85,262

Về hệ số Cronbach's alpha, Tính hữu ích/chất lượng của thông tin, Tính đầy đủ số lượng thông tin, Tính phù hợp về mặt kỹ thuật có hệ số lần lượt là 0,807; 0,790; 0,829 đều lớn hơn 0,7 chứng tỏ đây là những thang đo có hệ số tin cậy cao. Còn lại, thang đo Khả năng sử dụng có hệ số Cronbach's alpha $0,579 \approx 0,6$ cho thấy thang đo có độ tin cậy chấp nhận được và có thể sử dụng để phục vụ nghiên cứu. Nhìn chung, số liệu khẳng định thang đo có ý nghĩa thống kê, đạt độ tin cậy cao.

Về hệ số tương quan biến tổng bé nhất, Tính hữu ích/chất lượng của thông tin, Tính đầy đủ số lượng thông tin, Khả năng sử dụng và Tính phù hợp về mặt kỹ thuật có hệ số lần lượt là 0,578; 0,408; 0,586; 0,705 đều $> 0,3$, như vậy 4 yếu tố

đặc trong thang đều có tính tương quan và hỗ trợ tính hợp lý của các thang đo. Mặt khác, thang đo tính phù hợp về mặt kỹ thuật có hệ số tương quan biến tổng cao nhất so với các thang đo còn lại. Về hệ số tải nhân tố bé nhất, giá trị đều nằm trong khoảng phù hợp khi đánh giá các mục đo lường (cả 4 thang đo đều $> 0,5$).

Về kết quả phân tích nhân tố khám phá KMO, Tính hữu ích/chất lượng của thông tin và Tính đầy đủ số lượng thông tin đều có chỉ số $> 0,5$; Khả năng sử dụng và Tính phù hợp về mặt kỹ thuật $\approx 0,5$; kiểm định Bartlett's với mức ý nghĩa Sig. của các thang đo đều là $0,000 < 0,05$. Với thông số như vậy việc phân tích các nhân tố đảm bảo tin cậy và có ý nghĩa thống kê.

Và tải số tích lũy (%) của các thang đo 3 trong 4 thang đo đều có tải số tích lũy > 70% chỉ có Tính hữu ích/chất lượng của thông tin có tải số tích lũy nhỏ nhất trong 4 thang đo nhưng cũng ở ngưỡng 63,525%. Như vậy, các thang đo đều đạt giá trị và khi đưa ra phân tích đều có thể giải thích được.

3. Đánh giá chung về mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thông tin về thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công quốc gia

3.1. Tính hữu ích và chất lượng thông tin về thủ tục hành chính

Qua Bảng 3 thông kê cho thấy, nhìn chung mức độ hài lòng của người dân đối với TTHC trên CDVCQG ở thang đo Tính hữu ích/chất lượng của thông tin khá cao (Điểm trung bình (ĐTB) = 4,01), cả 4 tiêu chí CL1,3,4 đều đạt ≈ 4 , riêng yếu tố Thông tin chính xác > 4. Điều này minh chứng cho việc người dân đánh giá cao thông tin

TTHC trên CDVCQG được cập nhật thường xuyên và khả năng hỗ trợ đáng tin cậy từ ý kiến chuyên môn của các chuyên gia. Đặc biệt một điểm sáng đó là thông tin trên CDVCQG chính xác được cư dân đồng tình ở mức cao cho thấy chất lượng thông tin đã mang lại hiệu quả nhận được phản hồi tích cực từ cư dân.

Về ĐLC, ĐLC của CL1, CL2, CL4 đều > 1, đây là mức độ biến động khá cao, cho thấy sự đa dạng trong việc đánh giá của người dùng về chất lượng thông tin. CL3 có ĐLC là 0,964 < 1 cho thấy sự đồng nhất ý kiến và không có sự khác biệt nhiều trong cảm nhận của người dùng về tính đáng tin cậy của ý kiến chuyên môn.

Nhìn chung, ĐTB của tính hữu ích và chất lượng thông tin trên CDVCQG đạt mức 4, ĐLC là 0,805 (<1) cho thấy sự đồng nhất trong cảm nhận của người dân về chất lượng thông tin đồng thời khẳng định chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG đang xây dựng được sự tin cậy từ người dùng.

Bảng 3. Tính hữu ích/chất lượng của thông tin

Kí hiệu	Tính hữu ích/chất lượng của thông tin	ĐTB	ĐLC
CL1	Thông tin về TTHC liên quan đến bạn được cập nhật trên CDVCQG.	3,99	1,066
CL2	Thông tin trên CDVCQG chính xác.	4,16	1,003
CL3	Thông tin cập nhật thường xuyên (ví dụ khi bạn tìm kiếm một thủ tục Đăng ký tạm trú, thông tin về thủ tục đó sẽ được cập nhật phù hợp với văn bản quy phạm pháp luật mới nhất).	3,91	0,964
CL4	Ý kiến chuyên môn của chuyên gia đáng tin cậy (ví dụ: khi bạn muốn hỏi về một thông tin, bạn nhận được câu trả lời từ cán bộ chức năng và câu trả lời đó đáng tin cậy).	3,96	1,009
	Tổng	4,01	0,805

3.2. Khả năng sử dụng thông tin về thủ tục hành chính

Bảng 4 cho thấy, điểm trung bình của CL5, CL7, CL8 xấp xỉ 4, đang ở mức khá tốt, cho thấy người dùng đánh giá cao về sự rõ ràng và tổ chức của thông tin trên CDVCQG. Hệ thống đã có chức năng tìm kiếm tùy chỉnh giúp và người dùng dễ dàng tìm kiếm thông tin mong muốn về TTHC. Tuy nhiên, ĐTB của CL6 ≈ 3 , đa số

người dùng cảm thấy chưa hài lòng về CDVCQG ở việc tìm kiếm thông tin bằng thanh tìm kiếm không đạt hiệu quả. ĐLC của CL6 cho thấy có sự đồng nhất trong câu trả lời của người dân. Điều này cho thấy, mặc dù CDVCQG nhận được đánh giá tích cực từ một bộ phận người dùng khi họ tiếp cận thông tin, nhưng vẫn có những người cảm thấy thông tin đang chưa được tổ chức tốt do thanh tìm kiếm chưa có hiệu quả.

Nhóm tác giả đã thực hiện tìm kiếm thông tin trên thanh tìm kiếm với từ khóa “cung cấp lại giấy phép lái xe” hoặc “xử phạt hành chính không bằng lái xe” trên CDVCQG thì hệ thống trả “Có 0 kết quả”(Dữ liệu được thực hiện ngày 10/03/2024). Cho nên, đối với những cách tìm kiếm theo thắc mắc của người dùng thì thanh tìm kiếm không cho ra kết quả. Nhưng trên thanh tìm kiếm của “Thư viện pháp luật” thì thanh tìm kiếm sẽ cho ra những kết quả có liên quan, giúp người dùng có thể dễ dàng có được thông tin.

Mặt khác nếu tìm theo từ khóa “hộ chiếu” thì hệ thống CDVCQG trả về “có 20 kết quả cho từ khóa “hộ chiếu”; hoặc tìm theo từ khóa “giấy phép lái xe” thì thanh tìm kiếm cho đưa ra “có 14 kết quả cho từ khóa “giấy phép lái xe” (Dữ liệu được thực hiện ngày 10/03/2024). Nhưng cách tiếp cận thông tin này khá khó đối với người dùng vì ảnh hưởng bởi khả năng sử dụng từ khóa của người dùng.

Bảng 4. Khả năng sử dụng thông tin về TTHC

Kí hiệu	Khả năng sử dụng	ĐTB	ĐLC
CL5	Thông tin rõ ràng và được tổ chức tốt.	3,59	1,078
CL6	Nếu thông tin chưa được tổ chức tốt, anh chị có thể chỉ ra thông tin đang không được tổ chức tốt ở yếu tố nào?	2,92	0,980
CL7	CDVCQG có chức năng tìm kiếm tùy chỉnh.	3,55	0,972
CL8	Bạn dễ dàng tìm kiếm thông tin mong muốn trên CDVCQG.	3,62	1,154
	Tổng	3,43	0,701

Bảng 5. Tính đầy đủ số lượng thông tin

Kí hiệu	Tính đầy đủ số lượng thông tin	ĐTB	ĐLC
CL9	Các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hướng dẫn đi kèm cùng trình tự, thủ tục được cập nhật đầy đủ.	3,91	0,981
CL10	Nội dung các văn bản hoàn chỉnh.	4,07	0,909
CL11	Thông tin liên hệ về cơ quan xử lý thủ tục chi tiết	3,75	1,059
	Tổng	3,91	0,826

3.3. Tính đầy đủ số lượng thông tin về thủ tục hành chính

Người dân thực hiện yêu cầu cung cấp thông tin trên CDVCQG đã được cung cấp thông tin đầy đủ thể hiện qua các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hướng dẫn đi kèm cùng trình tự, thủ tục được cập nhật đầy đủ; nội dung các văn bản hoàn chỉnh; thông tin liên hệ về cơ quan xử lý thủ tục chi tiết (ĐTB CL9, CL10, CL11 \approx 4).

ĐLC của CL9 và CL10 $<$ 1 cho thấy các điểm dữ liệu gần với điểm trung bình và có sự nhất quán theo các tiêu chí khác nhau được đánh giá trong bảng giữa những câu trả lời. Ngược lại ĐLC của CL11 là 1,059 $>$ 1, nhận định rằng có sự khác biệt giữa câu trả lời của người dân khi tham gia khảo sát.

3.4. Tình trạng kỹ thuật của cổng dịch vụ công quốc gia

Điểm trung bình của CL12 là 3 và ĐLC là 1,120, đây là con số ở mức trung bình và ĐLC $>$ 1. Điều này có thể chỉ ra rằng tốc độ tải trang web chưa thực sự làm người dân hài lòng và có nhiều sự khác biệt giữa những người tham gia khảo sát. Đối với CL13, ĐTB \approx 4 cho thấy người dùng cảm thấy hài lòng về font chữ được sử dụng trên CDVCQG, tuy nhiên ĐLC là 1,086 $>$ 1, ĐLC cao gợi ý rằng có sự đa dạng trong cảm nhận của người dùng về việc này.

Về việc hỗ trợ kỹ thuật, điểm trung bình của CL14 và CL15 đều là 3, người dùng chọn đáp án trung lập khi được hỏi hai câu hỏi này. Nguyên nhân có thể từ việc khi gặp khó khăn, họ không

có thói quen tìm đến hỗ trợ kỹ thuật của trang web. Một lý do khác có thể là do người dùng cảm thấy rằng mức độ hỗ trợ kỹ thuật cung cấp bởi trang web không đáp ứng đầy đủ nhu cầu hoặc không đủ hiệu quả để giải quyết vấn đề mà họ đang gặp phải. Điều này có thể khiến họ cảm thấy không đủ tự tin hoặc không muốn dành thời gian để tìm kiếm sự giúp đỡ từ phía trang web. Thêm vào đó, người dùng có thể cảm thấy không muốn dành quá nhiều thời gian để tìm kiếm sự giúp đỡ từ phía trang web do họ cho rằng quá

trình này có thể tốn thời gian và công sức mà không đảm bảo sẽ giải quyết được vấn đề của họ. Thay vào đó, họ có thể chọn giải quyết vấn đề của mình bằng cách sử dụng các phương tiện khác hoặc thực hiện yêu cầu cung cấp thông tin trực tiếp. Những lý do này cho thấy sự phức tạp và đa dạng của quá trình tương tác giữa người dùng với giao diện của CDVCQG. Vì vậy việc cải thiện chất lượng hỗ trợ kỹ thuật để tăng cường trải nghiệm người dùng trên CDVCQG là rất quan trọng.

Bảng 6. Tính phù hợp về mặt kỹ thuật

Kí hiệu	Tính phù hợp về mặt kỹ thuật	ĐTB	ĐLC
CL12	Tốc độ tải trang web CDVCQG cao.	3,36	1,130
CL13	Font chữ được sử dụng trên CDVCQG dễ nhìn.	3,70	1,086
CL14	Khi gặp phải những khó khăn truy cập CDVCQG, bạn được hỗ trợ kỹ thuật?	3,31	1,272
CL15	Việc hỗ trợ kỹ thuật để người dân có thể tiếp cận được dịch vụ được đáp ứng ở mức độ nào?	3,36	1,067
	Tổng	3,43	0,859

Bảng 7. Quyền riêng tư và bảo mật

Kí hiệu	Quyền riêng tư và bảo mật	ĐTB	ĐLC
CL16	CDVCQG bảo mật thông tin người dùng.	4,20	1,062
	Tổng	4,20	1,062

3.5. Quyền riêng tư và bảo mật của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính

ĐTB của CL16 là 4, đây là con số cho thấy người dân đều đồng ý CDVCQG bảo mật thông tin của người dùng. Tuy nhiên bên cạnh đó cũng có nhiều sự khác biệt giữa những câu trả lời (ĐCL 1,062 > 1). Điều này cho thấy mức độ đồng thuận không đồng đều giữa các câu trả lời, tức là có sự khác biệt đáng kể trong cảm nhận của người dùng về mức độ bảo mật thông tin trên CDVCQG.

Sự khác biệt này có thể phản ánh sự đa dạng trong trải nghiệm cá nhân của người dùng khi sử dụng CDVCQG, từ những người có kinh nghiệm tích cực và tin tưởng cao đối với bảo mật thông tin đến những người có lo ngại hoặc kinh nghiệm tiêu cực liên quan đến vấn đề này. Điều này có thể phụ thuộc vào nhiều yếu tố như trải nghiệm

trước đó, cảm nhận về tính chuyên nghiệp của CDVCQG, hoặc thậm chí là tin đồn và thông tin không chính xác về việc bảo mật thông tin trên nền tảng này.

4. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân theo giới tính

Thực hiện kiểm định T – test để đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với TTHC trên CDVCQG của người dân giữa các giới tính khác nhau. Dữ liệu thu thập từ 162 người dân tại phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội trong đó có 75 người là nam và 83 người là nữ. Kết quả phân tích cho thấy, không có sự khác biệt có ý nghĩa về mức độ hài lòng giới tính Nam và Nữ. Điều này được chứng minh bởi giá trị sig = 0,567 > 0,05, không có sự khác biệt phương sai giữa

hai nhóm nam và nữ. Giá trị t-value = 1,218 > 0,05, không vượt quá ngưỡng ý nghĩa và điều này chỉ ra rằng không có sự khác biệt ý nghĩa

giữa hai nhóm. Như vậy, yếu tố giới tính không có sự ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với TTHC trên CDVCQG.

Bảng 8. Kiểm định T – test đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với TTHC trên CDVCQG của người dân

Giới tính	ĐTB	ĐLC	Sig	t-value	df	Sig (2 – tailed)
Nam (n=75)	3,24	0,403	0,567	1,218	156	0,225
Nữ (n=83)	3,16	0,412				

5. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân theo độ tuổi

5.1. Phân tích kết quả phép kiểm định Levene Test giữa các nhóm độ tuổi

Bảng 9. Kiểm định Levene Test kiểm định phương sai bằng nhau hay không giữa các nhóm độ tuổi

Factors	Levene Test		
	df1	df2	Sig.
Tính hữu ích/chất lượng của thông tin.	3	158	0,052
Khả năng sử dụng.	3	158	0,909
Tính đầy đủ số lượng thông tin.	3	158	0,798
Tính phù hợp về mặt kỹ thuật.	3	158	0,274
Quyền riêng tư và bảo mật.	3	158	0,000

Phép kiểm định One – way Anova được thực hiện để so sánh tác động của những nhóm độ tuổi từ 12-18 tuổi, từ 18-25 tuổi, từ 25-50 tuổi, trên 50 tuổi đang sống tại phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội [biên nguyên nhân] tới mức độ hài lòng [biên kết quả].

Bảng 10. Kiểm định One – Way ANOVA về tác động của nhóm độ tuổi khác nhau đến mức độ hài lòng của người dân

ANOVA					
Factors	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tính hữu ích/chất lượng của thông tin	15,845	3	5,282	9,440	0,000
Khả năng sử dụng	5,851	3	1,950	4,209	0,007
Tính đầy đủ số lượng thông tin	12,861	3	4,287	6,976	0,000
Tính phù hợp về mặt kỹ thuật	10,378	3	3,459	5,045	0,002

Kết quả phép kiểm định Levene test kiểm định phương sai cho thấy $p > 0,05$ nên phương sai của các nhóm bằng nhau. Do vậy đủ điều kiện phân tích tiếp Anova về đủ điều kiện phân tích tiếp Anova về sự khác biệt giữa tính sẵn có của thông tin giữa những nhóm độ tuổi. Riêng đối với quyền riêng tư và bảo mật có $p = 0,000 < 0,05$ nên phương sai của các nhóm không bằng nhau và không đủ điều kiện để phân tích tiếp Anova.

5.2. Phân tích kết quả phép kiểm định One – Way Anova về tác động của nhóm độ tuổi khác nhau đến mức độ hài lòng của người dân

Kết quả phân tích One Way Anova cho thấy, có sự khác biệt ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng của người dân tính hữu ích/chất lượng của thông tin ($F = 9,440; p = 0,000 < 0,05$), khả năng sử dụng ($F = 4,209; p = 0,007 < 0,05$), tính đầy đủ số lượng thông tin ($F = 6,976; p = 0,000 < 0,05$), và tính phù hợp về mặt kỹ thuật ($F = 5,045; p = 0,002 < 0,05$). Điều này cho thấy rằng các nhóm độ tuổi khác nhau có sự khác biệt đáng kể trong mức độ hài lòng đối với chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG.

6. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân theo trình độ học vấn

6.1. Phân tích kết quả phép kiểm định Levene Test giữa các nhóm trình độ học vấn

Kết quả phép kiểm định Levene test cho thấy các yếu tố Tính hữu ích/chất lượng của thông tin,

Khả năng sử dụng, Tính đầy đủ số lượng thông tin, Tính phù hợp về mặt kỹ thuật đều có giá trị Sig > 0,05, phương sai của các nhóm bằng nhau nên đủ điều kiện để phân tích tiếp Anova. Riêng đối với Quyền riêng tư và bảo mật có $p = 0,02 < 0,05$ nên phương sai của các nhóm không bằng nhau và không đủ điều kiện để phân tích tiếp Anova.

Bảng 11. Kiểm định Levene Test kiểm định phương sai bằng nhau hay không giữa các nhóm trình độ học vấn

Factors	Levene Test		
	df1	df2	Sig.
Tính hữu ích/chất lượng của thông tin.	3	158	0,126
Khả năng sử dụng.	3	158	0,082
Tính đầy đủ số lượng thông tin.	3	158	0,279
Tính phù hợp về mặt kỹ thuật.	3	158	0,168
Quyền riêng tư và bảo mật.	3	158	0,002

6.2. Phân tích kết quả phép kiểm định One – Way Anova về tác động của nhóm trình độ học vấn khác nhau đến mức độ hài lòng của người dân

Phép kiểm định One – way Anova được thực hiện để so sánh tác động của trình độ học vấn phổ thông, trung cấp, cao đẳng, đại học và trên

đại học [biến nguyên nhân] tới mức độ hài lòng [biến kết quả].

Kết quả phân tích One Way Anova Bảng 12 cho thấy: có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng của người dân trong thang đo về Khả năng sử dụng của thông tin giữa các nhóm trình độ học vấn khác nhau ($F = 4,827$; $p = 0,03 < 0,05$).

Bảng 12. Kiểm định One – Way ANOVA về tác động của nhóm trình độ học vấn khác nhau đến mức độ hài lòng của người dân

ANOVA					
Factors	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tính hữu ích/chất lượng của thông tin	7,254	3	2,418	3,939	0,010
Khả năng sử dụng	6,638	3	2,213	4,827	0,003
Tính đầy đủ số lượng thông tin	8,352	3	2,784	4,329	0,006
Tính phù hợp về mặt kỹ thuật	8,198	3	2,733	3,907	0,010

Bảng 13. Sự khác biệt về sự hài lòng của người dân trong yếu tố tính hữu ích/chất lượng thông tin giữa những nhóm người có trình độ học vấn khác nhau

POST HOC TESTS				
(I) TTC3	(J) TTC3	Mean Difference (I-J)	Std.Error	Sig.
Trung cấp, cao đẳng	Phổ thông	0,467	0,234	0,047
	Đại học	0,460	0,157	0,004
	Trên đại học	0,794	0,283	0,006

Kết quả tại Bảng 13 dữ liệu cho thấy giá trị Sig ở trình độ đại học và trên đại học đều $< 0,05$ nên có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về sự hài

lòng đối với chất lượng thông tin ở thang đo Tính hữu ích/chất lượng thông tin giữa nhóm người có trình độ trung cấp, cao đẳng với nhóm người có

trình độ đại học, trên đại học. Như vậy, trình độ học vấn có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng về chất lượng thông tin. Nhóm có trình độ cao có xu hướng hài lòng với chất lượng thông tin hơn với nhóm có trình độ thấp hơn. Lý giải cho điều này có thể cư dân ở các trình độ cao hơn được trang bị kiến thức và kỹ năng thông tin tốt hơn

thông qua giáo dục và đào tạo, có thể tiếp cận các nguồn thông tin chất lượng cao, chính xác, cập nhật và đánh giá được mức độ đáng tin cậy của thông tin. Trong khi đó, người dân ở trình độ thấp hơn có thể gặp khó khăn trong việc tiếp cận và hiểu biết thông tin.

Bảng 14. Sự khác biệt về sự hài lòng của người dân trong yếu tố khả năng sử dụng thông tin giữa những nhóm người có trình độ học vấn khác nhau

POST HOC TESTS				
(I) TTC3	(J) TTC3	Mean Difference (I-J)	Std.Error	Sig
Trung cấp, cao đẳng	Phổ thông	0,246	0,202	0,226
	Đại học	0,420	0,136	0,002
	Trên đại học	0,790	0,244	0,001

Bảng 14 số liệu cho thấy, giá trị Sig của nhóm người ở trình độ đại học và trên đại học đều $< 0,05$ trong khi đó nhóm phổ thông $> 0,05$ vì vậy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng đối với chất lượng thông tin (ở thang đo Khả năng sử dụng thông tin) của cư dân trình độ đại học và trên đại học với nhóm cư dân trình độ trung cấp, cao đẳng. Tuy nhiên, không có sự khác biệt giữa nhóm có trình độ trung cấp, cao đẳng với nhóm trình độ phổ thông trong mẫu nghiên cứu.

Kết quả phân tích tại bảng 15 cho thấy sự khác biệt về sự hài lòng của người dân đối với chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG ở thang đo Tính đầy đủ số lượng tin giữa nhóm người có trình độ trung cấp, cao đẳng với đại học và trên đại học do giá trị sig của hai nhóm đều là 0,004 ($< 0,05$) và không có sự khác biệt với nhóm người có trình độ phổ thông do giá trị sig = 0,395 ($> 0,05$).

Bảng 15. Sự khác biệt về mức độ hài lòng của người dân trong yếu tố tính đầy đủ số lượng thông tin giữa những nhóm người có trình độ học vấn khác nhau

POST HOC TESTS				
(I) TTC3	(J) TTC3	Mean Difference (I-J)	Std.Error	Sig
Trung cấp, cao đẳng	Phổ thông	0,204	0,239	0,395
	Đại học	0,472	0,161	0,004
	Trên đại học	0,849	0,289	0,004

7. Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thông tin về thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công quốc gia theo nhóm ngành nghề

7.1. Phân tích kết quả phép kiểm định Levene Test giữa các nhóm ngành nghề

Kết quả phép kiểm định Levene test tại bảng 16 (kiểm định phương sai bằng nhau hay không

giữa các nhóm ngành nghề) cho thấy: Khả năng sử dụng, Tính đầy đủ số lượng thông tin, Tính phù hợp về mặt kỹ thuật và Quyền riêng và bảo mật đều có giá trị $p > 0,05$ nên phương sai của các nhóm bằng nhau do vậy đủ điều kiện phân tích tiếp Anova còn yếu tố Tính hữu ích/chất lượng của thông tin không đủ điều kiện phân tích tiếp Anova do $p = 0,037 (< 0,05)$.

Bảng 16. Kiểm định Levene Test giữa các nhóm ngành nghề

Factors	Levene Test		
	df1	df2	Sig.
Tính hữu ích/chất lượng của thông tin	3	158	0,037
Khả năng sử dụng	3	158	0,844
Tính đầy đủ số lượng thông tin	3	158	0,188
Tính phù hợp về mặt kỹ thuật	3	158	0,208
Quyền riêng tư và bảo mật	3	158	0,562

7.2. Phân tích kết quả phép kiểm định One – Way Anova về tác động của nhóm ngành nghề khác nhau đến mức độ hài lòng của người dân

Kết quả phân tích One Way Anova (Bảng 17) cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng của người dân về chất lượng

thông tin về TTHC trên CDVCQG trên thang đo Tính hữu ích/chất lượng của thông tin, Tính đầy đủ số lượng thông tin và Tính phù hợp về mặt kỹ thuật do đều có các giá trị $p < 0,05$. Riêng yếu tố Khả năng sử dụng không có sự khác biệt do có giá trị $p = 0,000 (> 0,05)$.

Bảng 17. Kiểm định One – Way ANOVA về tác động của nhóm ngành nghề khác nhau đến mức độ hài lòng

ANOVA					
Factors	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tính hữu ích/chất lượng của thông tin.	11,720	3	3,907	6,671	0,000
Khả năng sử dụng.	4,528	3	1,509	3,199	0,025
Tính đầy đủ số lượng thông tin.	8,814	3	2,938	4,590	0,004
Tính phù hợp về mặt kỹ thuật.	9,849	3	3,283	4,764	0,003

Bảng 18. Sự khác biệt về mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thông tin giữa những nhóm có ngành nghề khác nhau

POST HOC TESTS				
(I) TTC4	(J) TTC4	Mean Difference (I-J)	Std.Error	Sig.
Học sinh, sinh viên	Làm ở các cơ quan nhà nước	-0,024	0,163	0,885
	Người lao động	-0,338	0,127	0,009
	Khác	-0,387	0,199	0,054

Bảng 18 số liệu cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thông tin trên cổng dịch vụ công có sự khác biệt giữa nhóm học sinh, sinh viên và người lao động ($Sig = 0,009 < 0,05$). Bên cạnh đó, các nhóm ngành nghề khác và nhóm làm việc cơ quan, đơn vị nhà nước không có sự khác biệt với học sinh và sinh viên ($Sig > 0,05$).

8. Kết luận và đề xuất

8.1. Kết luận

Nhìn chung đa số cư dân thấy hài lòng với chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG

trên các phương diện. Trong đó, sự hài lòng của cư dân về việc đảm bảo quyền riêng tư & bảo mật được đánh giá ở mức rất cao mặc dù vẫn có nhiều sự khác biệt, đa dạng trong trải nghiệm cá nhân. Tính hữu ích/chất lượng thông tin và Tính đầy đủ số lượng thông tin được đánh giá ở mức cao. Nhóm được đánh giá ở mức trung bình là: Khả năng sử dụng và Tính phù hợp về mặt kỹ thuật.

Nghiên cứu cũng chỉ ra người dân đã nhận thấy được tính hữu ích và chất lượng thông tin về TTHC mang lại. Đổi mới tích cực này đã giúp người dân tiết kiệm được thời gian, tài chính khi thực hiện các TTHC. Đặc biệt, người dùng cảm thấy yên tâm khi nhận được sự hỗ trợ từ ý kiến

chuyên môn của các chuyên gia nên giúp họ tin tưởng hơn khi tham gia dịch vụ công. Tuy nhiên, trên phương diện khả năng sử dụng vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định về tổ chức thông tin khiến việc tìm bằng thanh tìm kiếm chưa đạt hiệu quả như mong muốn. Bên cạnh đó, về góc độ tính phù hợp về mặt kỹ thuật thì tốc độ tải trang, khó khăn trong truy cập CDVCQG, font chữ và hỗ trợ kỹ thuật chưa đáp ứng được nhu cầu của cư dân.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy không có sự khác biệt về sự hài lòng về chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG giữa giới tính nam và nữ. Nhưng giữa các nhóm cư dân có độ tuổi, trình độ học vấn, nghề nghiệp thì có sự khác nhau. Từ đây, nhóm tác giả cung cấp một cái nhìn đa diện về chủ đề nghiên cứu đóng góp thông tin mang tính tham khảo cho nhà quản lý xem xét để quá trình triển khai các chính sách hiệu quả, thành công hơn.

8.2. Đề xuất

Để nâng cao mức độ hài lòng của người dân về chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG nhóm nghiên cứu đưa ra một số kiến nghị như sau:

Thứ nhất, cần xây dựng nền tảng giáo dục để nâng cao hiểu biết về thông tin TTHC trên CDVCQG để người dân chủ động sử dụng và mạnh dạn đề xuất các vấn đề phát sinh để làm cơ sở cho hệ thống CDVCQG có định hướng để cải thiện hơn về mặt chất lượng thông tin.

Thứ hai, cần hướng dẫn cách sử dụng các dịch vụ và công cụ trên nền tảng này một cách cụ thể và chi tiết hơn. Đồng thời, việc tạo ra các hoạt động tương tác giữa cộng đồng như trò chơi, cuộc thi, hay các buổi thảo luận cũng sẽ giúp tăng cường sự tham gia và sự quan tâm và từ đó thúc đẩy của người dân yên tâm và hài lòng hơn đối với chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG.

Thứ ba, tích hợp thanh tìm kiếm với những nội dung có liên quan đến mong muốn của người dân. Thanh tìm kiếm cần được mở rộng với những đa dạng nội dung và cách tìm kiếm của người dùng hoặc có thể đưa ra những kết quả có liên quan.

Thứ tư, tối ưu hóa, phát triển giao diện thân thiện với người dùng. Để dễ tiếp cận đến với người dùng hơn thì CDVCQG cần tối ưu hóa, phát triển ứng dụng di động hoặc giao diện dễ sử dụng. Điều này giúp người dùng có thể tiếp cận thông tin mọi lúc mọi nơi một cách thuận tiện.

Thứ năm, cần đẩy mạnh hoàn thiện hơn về kỹ thuật, liên thông dữ liệu và hạ tầng công nghệ thông tin, đồng thời củng cố hoạt động của đội hỗ trợ kỹ thuật để có thể giúp đỡ người dân kịp thời khi gặp các sự cố liên quan đến thông tin trong quá trình sử dụng các TTHC trên CDVCQG.

8.3. Hạn chế và hướng nghiên cứu trong tương lai

Nghiên cứu của nhóm tác giả không thể tránh khỏi những hạn chế nhất định. Kết quả nghiên cứu của đề tài mới chỉ giải quyết được một phần nhỏ của một bức tranh lớn. Do nguồn lực, nhóm tác giả nghiên cứu điểm, nghiên cứu trường hợp và được thực hiện trên một địa bàn khá hẹp tại phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội và cũng mới chỉ đánh giá mức độ hài lòng ở khía cạnh chất lượng thông tin. Chính vì vậy, có không gian của TTHC trên cổng dịch vụ công có tác động, có ảnh hưởng nhưng nhóm tác giả chưa đề cập đến, hoặc ngoài phương diện chất lượng thông tin thì còn nhiều chiều cạnh khác đề tài chưa đề cập tới.

Để hướng tới kết quả mang tính khái quát, mang tính đại diện và có tính tham khảo nhiều hơn cho việc đánh giá quá trình triển khai chính sách thì trong tương lai nhóm tác giả mong muốn đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thông tin về TTHC trên CDVCQG ở Việt Nam. Theo đó, nhóm nghiên cứu có thể cân nhắc mở rộng phạm vi không gian nghiên cứu ra cả nước, dùng phương pháp nghiên cứu liên ngành kết hợp với khảo sát, điều tra xã hội học cư dân trên địa bàn các tỉnh/thành phố ở Việt Nam đảm bảo tính đại diện cho vùng, miền, khu vực có điều kiện địa lý, kinh tế - xã hội khác nhau (nông thôn, thành thị, biên giới, hải đảo), khung lấy mẫu đảm bảo có tỉ lệ mẫu cân đối giữa giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, và nghề nghiệp.

Bên cạnh hướng mở rộng về phạm vi không gian nghiên cứu, nhóm tác giả có thể hướng tới

việc mở rộng cụ thể hóa hơn về nội dung nghiên cứu ngoài việc đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng thông tin về TTTC trên CDVCQG như đề tài đã triển khai thì có thể đánh giá trên các phương diện khác như tính toàn diện, tính tin cậy, tính minh bạch của thông tin... Nhóm nghiên cứu mong rằng với việc mở rộng nghiên cứu về phạm vi không gian và nội dung thì kết quả nghiên cứu trong tương lai sẽ có những đóng góp ở nhiều phương diện và có giá trị hơn.

Tài liệu tham khảo

- [1] Decision No. 749/QĐ-TTg of the Prime Minister: Approving National Digital Transformation Program to 2025, Orientation to 2030. Accessed at: <https://chinhphu.vn/default.aspx?pageid=27160&docid=200163>, 2024 (accessed on: April 25th, 2024) (in Vietnamese).
- [2] T. Watungwa, S. Pather, Identification of User Satisfaction Dimensions for the Evaluation of University Administration Information Systems, Proceedings of the International Conference on Intellectual Capital, Knowledge Management and Organisational Learning, ICICKM, 2018, pp. 346-354.
- [3] F. Chan, J. Thong, V. Venkatesh, S. Brown, P. Hu, K. Tam, Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology, Journal of the Association for Information Systems, Vol. 11, No. 10, 2010, pp. 519-549.
- [4] D. Bhattacharya, U. Gulla, M. P. Gupta, E-service Quality Model for Indian Government Portals: Citizens' Perspective, Journal of Enterprise Information Management, Vol. 25, No. 3, 2012, pp. 246-227, <https://doi.org/10.1108/17410391211224408>.
- [5] N. T. Thu, P. D. Manh, L. A. Ha, N. L. T. Ngoc, The Determinants of Citizens' Satisfaction of E-government: An Empirical Study in Vietnam, Journal of Asian Finance, Economics and Business, Vol. 7, No. 8, 2020, pp. 519-531, <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.Vol7.No8.519>.
- [6] N. T. P. Thao, N. V. Anh, L. T. T. Huong, D. T. N. Huy, Measuring Citizen's satisfaction When Using E-Government Online Public Services: Lessons from Vietnam, Journal of Contemporary Issues in Business and Government, Vol. 27, No. 2, 2021, pp. 2709-2723, <https://cibgp.com/au/index.php/1323-6903/article/view/745> (accessed on: April 25th, 2024).
- [7] N. H. Dung, How Do Public Administrative Service Quality Factors Affect the Satisfaction of People in Chau Phu District, An Giang Province?, Journal of Ho Chi Minh City Open University Science Magazine – Economics and Business Administration, Vol. 16, No. 1, 2021, pp. 34-45, <https://doi.org/10.46223/HCMCOUJS.econ.vi.16.1.1306.2021> (in Vietnamese).
- [8] N. T. N. Thao, D. T. K. Chi, N. T. H. Phuong, Evaluation of Accessibility to Information about Administrative Procedures on The National Public Service Portal in Yen Hoa ward, Cau Giay District, Ha Noi City, Proceedings of the International Conference on Knowledge Management: Leadership and Innovation, 2024 (in Vietnamese).
- [9] Z. Yang, S. Cai, Z. Zhou, N. Zhou, Development and Validation of An Instrument to Measure User Perceived Service Quality of Information Presenting Web Portals, Information & Management, Vol. 42, No. 4, 2005, pp. 575-589, <https://doi.org/10.1016/j.im.2004.03.001>.