

# ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁC ĐƠN VỊ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI KHO BẠC NHÀ NƯỚC THỊ XÃ KIẾN TƯỜNG TỈNH LONG AN

## Evaluation of the level of satisfaction of units using online public services at State Treasury Kien Tuong town, Long An province

Nguyễn Thị Hồng Nhung<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam  
nhungkientuong@gmail.com

**Tóm tắt** — Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của các đơn vị sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Kho bạc Nhà nước thị xã Kiến Tường, tỉnh Long An. Nghiên cứu dựa trên số liệu thu thập từ 290 phiếu khảo sát gửi đến các đơn vị sử dụng từ tháng 9/2020 đến tháng 12/2020, tác giả sử dụng phương pháp đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA được sử dụng để phân tích. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả tổng kết có 6 yếu tố: "Sự thuận lợi"; "Tốc độ đường truyền mạng"; "Thái độ phục vụ"; "Sự công khai minh bạch"; "Năng lực chuyên môn"; "Kết quả thủ tục hành chính" nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của các đơn vị sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

**Abstract** — The study was conducted to assess the satisfaction level of units using online public services at the State Treasury Kien Tuong town, Long An province. The study is based on data collected from 290 survey questionnaires sent to users from September 2020 to December 2020, the author uses Cronbach's Alpha reliability assessment method and examines factor analysis. EFA analysis was used for analysis. From the research results, the author summarizes there are 6 factors: "convenience", "network speed", "service attitude", "transparency", "professional capacity", "administrative procedure results" to further improve the satisfaction level of units using online public services.

**Từ khóa** — Hài lòng, dịch vụ công, đánh giá, satisfaction, evaluation.

### 1. Giới thiệu

Trong điều kiện đất nước hiện nay Nhà nước đang đẩy mạnh cải cách hành chính, đổi mới quản lý chi tiêu công, thực hành tiết kiệm và chống thất thoát, lãng phí. Nhằm đáp ứng sự thỏa mãn các nhu cầu giao dịch của các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân trong giai đoạn tham gia dịch vụ công trực tuyến điện tử đảm bảo thanh toán nhanh chóng, đúng chế độ, tiêu chuẩn, định mức theo quy định, tiết kiệm, hiệu quả và hạn chế tối đa các rủi ro, sai sót có thể xảy ra.

Việc ứng dụng dịch vụ công sẽ làm minh bạch các hồ sơ thủ tục khi đơn vị giao dịch gửi sang Kho bạc Nhà nước. Xuất phát từ nhu cầu đó, tác giả chọn đề tài: "Đánh giá mức độ hài lòng của các đơn vị sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Kho bạc Nhà nước thị xã Kiến Tường, tỉnh Long An".

### 2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

#### 2.1. Đối tượng nghiên cứu

Các đơn vị sử dụng dịch vụ công (DVC) trực tuyến tại Kho bạc Nhà nước (KBNN) thị xã Kiến Tường, tỉnh Long An.

#### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

Dựa vào nghiên cứu trước của Võ Thị Minh Nguyệt (2017), tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng là chủ yếu, trong đó sử dụng kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá EFA, kiểm tra độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha và phân tích hồi quy.

Tác giả sử dụng phần mềm SPSS 20 làm công cụ để phân tích xử lý số liệu sau khi thu thập 290 phiếu khảo sát được gửi đến 62 đơn vị trên địa bàn thị xã Kiến Tường tỉnh Long An trong thời gian từ tháng 09/2020 đến tháng 12/2020.

### 3. Phân tích kết quả nghiên cứu

#### 3.1. Kiểm định độ tin cậy thang đo

Bảng 1. Kết quả kiểm định thang đo

TT	Ký hiệu	Cronbach's Alpha, N	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
1	SHL1	$\alpha = 0.940$ N = 5	.843	.926
2	SHL2		.830	.929
3	SHL3		.849	.926
4	SHL4		.840	.928
5	SHL5		.854	.925

Nguồn: Tác giả xử lý với SPSS 20

Kết quả Bảng 1, các thang đo đều đạt tin cậy ( $\geq 0.6$ ) và các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đạt yêu cầu  $\geq 0.3$  (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005).

#### 3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Trong phân tích nhân tố khám phá EFA, phương pháp tác giả sử dụng là Principal Components với phép xoay Varimax. Có tổng cộng 30 biến quan sát thuộc 6 yếu tố được tiến hành để phân tích nhân tố khám phá EFA và kết quả được trình bày trong bảng 2.

Bảng 2. Ma trận xoay nhân tố

TT	Mã hóa	Nhóm nhân tố					
		1	2	3	4	5	6
1	SPV2	.768					
2	SPV5	.768					
3	SPV1	.756					
4	SPV4	.749					
5	SPV3	.738					
6	SMB2		.834				
7	SMB1		.727				
8	SMB4		.723				
9	SMB3		.721				
10	SMB5		.720				
11	STL5			.777			
12	STL4			.754			
13	STL1			.751			
14	STL2			.734			
15	STL3			.722			
16	TD3				.772		
17	TD2				.752		
18	TD5				.747		
19	TD1				.710		

TT	Mã hóa	Nhóm nhân tố						
		1	2	3	4	5	6	
20	TD4				.701			
21	NL4					.800		
22	NL3					.767		
23	NL5					.710		
24	NL2					.692		
25	NL1					.689		
26	KQTT3						.733	
27	KQTT4						.731	
28	KQTT1						.727	
29	KQTT2						.715	
30	KQTT5						.700	
KMO								0.752
Sig.								0.000
Eigenvalues								2.193

Nguồn: Tác giả xử lý với SPSS 20

Kết quả phân tích nhân tố EFA, kiểm định KMO và Bartlett's trong phân tích yếu tố khám phá EFA có hệ số KMO là 0.752 (lớn hơn mức tối thiểu 0.5 và nhỏ hơn mức cho phép là 1) và với mức ý nghĩa thống kê nhỏ hơn 0.05 cho thấy, phân tích yếu tố khám phá là phù hợp.

Mặt khác, tại Initial Eigenvalues có giá trị là 2.193 lớn hơn 1, tổng phương sai trích (Total Variance Explained) là 56.798%, lớn hơn 50% nên giải thích được 56.798% sự biến thiên của dữ liệu. Như vậy, việc giải thích các nhân tố là khá tốt. Ngoài ra, hệ số tải nhân tố của mỗi biến đều lớn hơn 0.5, tại mỗi biến chênh lệch giữa hệ số tải nhân tố lớn nhất và hệ số tải nhân tố bất kỳ đều lớn hơn 0.3 (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005).

### 3.3. Phân tích Anova

Bảng 3. Phân tích Anova

Mô hình		Tổng các bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Giá trị Sig.
1	ESS	97.622	6	16.270	63.761	.000 <sup>b</sup>
	RSS	54.098	212	.255		
	TSS	151.720	218			

Nguồn: Tác giả xử lý với SPSS 20

Dựa vào bảng 3, ta thấy giá trị Sig. của kiểm định F bằng 0.000 < 0.05. Như vậy, mô hình hồi quy tuyến tính bội phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

### 3.4. Phân tích hồi quy

Dựa vào bảng 4, tác giả nhận thấy giá trị Sig. của kiểm định t có hệ số hồi quy của các biến độc lập đều nhỏ hơn 0.05. Do đó các biến độc lập bao gồm "Sự phục vụ; Sự thuận lợi; Kết quả; Sự minh bạch; Tốc độ đường truyền và Năng lực chuyên môn" đều có ý nghĩa giải thích cho biến phụ thuộc "Sự hài lòng của các đơn vị sử dụng dịch vụ công trực tuyến giao dịch với Kho bạc Nhà nước thị xã Kiến Tường, tỉnh Long An".

Hệ số VIF của các biến độc lập này đều xấp xỉ bằng 1 < 2 nên ít có khả năng đa cộng tuyến xảy ra, ngoài ra các hệ số hồi quy đều lớn hơn 0. Vì thế, các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy đều tác động cùng chiều đến biến phụ thuộc. 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 SHL (Sự hài lòng) là: STL (0.353) = TD (0.353) > SPV (0.352) > SMB (0.325) > NL (0.315) > KQTT (0.308). Điều này có nghĩa:

Nhân tố "Thuận lợi" và nhân tố "Tốc độ đường truyền" tác động đồng thời mạnh nhất đến "Sự hài lòng của các đơn vị sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Kho bạc Nhà nước thị xã Kiến Tường, tỉnh Long An".

Nhân tố "Thái độ phục vụ" tác động mạnh thứ ba đến "Sự hài lòng của các đơn vị sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Kho bạc Nhà nước thị xã Kiến Tường, tỉnh Long An".

Nhân tố "Sự minh bạch" tác động mạnh thứ tư đến "Sự hài lòng của các đơn vị sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Kho bạc Nhà nước thị xã Kiến Tường, tỉnh Long An".

Nhân tố "Năng lực chuyên môn" tác động mạnh thứ năm đến "Sự hài lòng của các đơn vị sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Kho bạc Nhà nước thị xã Kiến Tường, tỉnh Long An".

Nhân tố "Kết quả giải quyết" tác động mạnh thứ sáu đến "Sự hài lòng của các đơn vị sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Kho bạc Nhà nước thị xã Kiến Tường, tỉnh Long An".

*Bảng 4. Kết quả hồi quy*

Mô hình	Hệ số B chưa chuẩn hóa		Hệ số Beta chuẩn hóa	Kiểm định t	Mức ý nghĩa Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
(Hằng số)	-4.249	.371		-11.467	.000		
SPV	.390	.046	.352	8.513	.000	.981	1.019
STL	.423	.049	.353	8.580	.000	.992	1.008
KQTT	.407	.055	.308	7.375	.000	.966	1.035
SMB	.398	.050	.325	7.904	.000	.995	1.005
TD	.408	.048	.353	8.422	.000	.957	1.044
NL	.394	.052	.315	7.631	.000	.988	1.012

*Nguồn: Tác giả xử lý với SPSS 20*

Dựa vào bảng 4 tác giả rút gọn phương trình hồi quy như sau:

$$SHL = 0.353 * STL + 0.353 * TD + 0.352 * SPV + 0.325 * SMB + 0.315 * NL + 0.308 * KQTT$$

#### 4. Kết luận

Nhằm nâng cao mức độ hài lòng của các đơn vị sử dụng DVC trực tuyến tại Kho bạc Nhà nước thị xã Kiến Tường, tỉnh Long An trong thời gian tới cần thực hiện:

Nâng cao tinh thần thái độ phục vụ, nhiệt tình trong công tác, tận tình sẵn lòng hướng dẫn đơn vị khi gặp các khó khăn trong việc sử dụng DVC trực tuyến.

Cần có sự chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo để thực hiện đúng quy trình, kịp thời phát hiện lỗi, các sai sót và hạn chế rủi ro trong hoạt động tại KBNN thị xã Kiến Tường – Long An. Bên cạnh đó cần minh bạch thông tin để tạo niềm tin cho đơn vị sử dụng, điều này sẽ giúp hạn chế mức thấp nhất những ý kiến phản ánh không hài lòng về thái độ phục vụ hay giải quyết hồ sơ.

Để hạn chế lỗi, đường truyền mạng không tốt vào những ngày cao điểm tránh mất nhiều thời gian của đơn vị, các giao dịch viên cần kịp thời nhắc nhở đơn vị bố trí thời gian hợp lý để nhập liệu và ký chứng từ sang kho bạc để dàng thuận lợi hơn.

Xây dựng và phát triển các dịch vụ cung cấp thông tin dữ liệu điện tử nhằm đa dạng hóa các kênh thông tin, nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ.

Tổ chức thi tuyển, xét tuyển cán bộ, công chức để đảm bảo có đủ lực lượng phục vụ trong hệ thống KBNN.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Tài Chính (2012). *Thông tư số 161/2012/TT-BTC quy định chế độ kiểm soát, thanh toán các khoản chi ngân sách Nhà nước qua Kho bạc Nhà nước.*
- [2] Bộ Tài Chính (2013). *Thông tư số 133/2017/TT-BTC quy định về giao dịch điện tử trong hoạt động nghiệp vụ Kho bạc Nhà nước.*
- [3] Bộ Tài Chính (2016). *Thông tư số 39/2016/TT-BTC sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 161/2012/TT-BTC ngày 02 tháng 10 năm 2012 quy định chế độ kiểm soát, thanh toán các khoản chi ngân sách Nhà nước qua Kho bạc Nhà nước.*
- [4] Bộ Tài Chính (2020). *Thông tư 62/2020/TT-BTC hướng dẫn kiểm soát thanh toán các khoản chi thường xuyên từ ngân sách Nhà nước qua Kho bạc Nhà nước.*
- [5] Bùi Thanh Minh (2015). *Giải pháp nâng cao sự hài lòng về chất lượng công tác chi trả lương hưu và trợ cấp Bảo hiểm xã hội qua bưu điện trên địa bàn tỉnh Trà Vinh.* Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Trà Vinh.
- [6] Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005). *Phân tích dữ liệu với SPSS.* NXB Thống kê, Hà Nội.
- [7] Quốc hội (2005). *Luật giao dịch điện tử số 51/2005/QH11.*
- [8] Thủ tướng Chính phủ (2018). *Nghị định số 130/2018/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số.*
- [9] Thủ tướng Chính phủ (2018). *Nghị định số 165/2018/NĐ-CP quy định chi tiết về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính.*
- [10] Thủ tướng Chính phủ (2020). *Nghị định số 11/2020/NĐ-CP quy định thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Kho bạc Nhà nước.*
- [11] Võ Thị Minh Nguyệt (2017). *Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với dịch vụ hành chính công tại Kho bạc Nhà nước tỉnh Khánh Hòa.* Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Nha Trang.

**Ngày nhận: 01/11/2021**

**Ngày duyệt đăng: 14/12/2021**