

ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA UBND QUẬN ĐỒNG ĐA, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

● NGÔ THỊ NHƯ¹ - PHẠM TÙNG DƯƠNG¹ - PHAN LÂM DŨNG¹ - VÕ HIỀN ANH¹

¹Trường Đại học Ngoại thương

TÓM TẮT:

Với vai trò là trung tâm hành chính - chính trị và kinh tế của cả nước, Thành phố Hà Nội, đặc biệt là quận Đống Đa - một trong những quận trung tâm với dân số đông và hoạt động hành chính sôi động đang đối mặt với thách thức lớn do nhu cầu đa dạng và kỳ vọng ngày càng lớn từ người dân. Bài viết đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa UBND quận Đống Đa, thành phố Hà Nội, từ đó, gợi mở định hướng cho các nghiên cứu thực nghiệm tiếp theo.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ, hành chính công, sự hài lòng, Bộ phận Một cửa, UBND quận Đống Đa.

1. Đặt vấn đề

Trong những năm qua, sự hài lòng của người dân luôn là vấn đề được ưu tiên hàng đầu trong cải cách hành chính (CCHC), trở thành thước đo quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ công và hiệu quả quản trị nhà nước. Do đó, việc hiểu rõ sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công là yếu tố quan trọng để nâng cao hiệu quả quản trị (Dam, 2016; Huế và Hải, 2018; Lamsal và Gupta,

2022). Trong bối cảnh chuyển đổi số mạnh mẽ, Chính phủ đã triển khai nhiều ứng dụng dịch vụ công trực tuyến nhằm đơn giản hóa thủ tục hành chính và nâng cao trải nghiệm của người dân. Tuy nhiên, dịch vụ công truyền thống vẫn giữ một vai trò quan trọng, đặc biệt trong việc hỗ trợ những nhu cầu phức tạp, mang tính đặc thù và đòi hỏi sự tương tác trực diện. Đã có nhiều mô hình nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của khách hàng

đối với chất lượng dịch vụ như: Mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ của Gronross (1984), mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1985), mô hình SERVPERF của Cronin và Taylor (1992) và một số mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Việt Nam (Huế và Hải, 2018; Tran, 2020; Dũng, 2021).

Quận Đống Đa là một trong những quận trung tâm của thành phố Hà Nội, có mật độ dân cư lớn và nhu cầu giao dịch hành chính cao. Đây là khu vực tập trung nhiều cơ quan, doanh nghiệp, trường học và bệnh viện lớn, tạo nên sự đa dạng và phức tạp trong các dịch vụ hành chính công. Trong những năm trở lại đây, quận Đống Đa đã đạt được nhiều kết quả đáng ghi nhận trong công tác CCHC. Cụ thể, năm 2021, chỉ số CCHC của Quận đạt 92,65%, xếp thứ 4/30 quận, huyện trên địa bàn thành phố Hà Nội. Tuy nhiên, đến năm 2022, chỉ số này giảm xuống còn 90,95%, khiến quận Đống Đa tụt xuống vị trí 17/30. Đến năm 2023, quận Đống Đa đã có bước đột phá mạnh mẽ khi đạt 96,38%, vươn lên vị trí dẫn đầu, xếp thứ 1/30 quận, huyện (UBND thành phố Hà Nội, 2024). Kết quả nổi bật trong năm 2023 khẳng định những nỗ lực và quyết tâm của quận trong công cuộc CCHC.

Theo Chủ tịch UBND quận Đống Đa Lê Tuấn Định, quận Đống Đa xác định phương châm “Lấy uy tín là sức mạnh, lấy sự hài lòng làm động lực và lấy sự chuyên nghiệp của đội ngũ làm nòng cốt để tạo được kết quả hoàn hảo”. Sự biến động trong xếp hạng CCHC qua các năm cho thấy, để duy trì thành tích và tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ công, cần tập trung cải thiện trải nghiệm và sự hài lòng của người dân. Tuy nhiên, các bài nghiên cứu về sự hài lòng của người dân đối với bộ phận một cửa tại các quận, huyện của thành phố Hà Nội hiện nay còn khá hạn chế. Do đó, việc áp dụng các mô hình nghiên cứu và nghiên cứu thực nghiệm nhằm tìm ra những yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân và đề xuất các giải pháp đột phá là cần thiết, góp phần hoàn thiện

chất lượng dịch vụ công của UBND quận Đống Đa nói riêng và thành phố Hà Nội nói chung.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Khái niệm về dịch vụ hành chính công

Dịch vụ là tập hợp các hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng thông qua quá trình cung ứng và tiêu dùng. Theo định nghĩa của Kotler và Kellers (2006), “Dịch vụ là một hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm để trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất”. Trong lĩnh vực dịch vụ, dịch vụ công là loại hình dịch vụ do Nhà nước cung cấp nhằm đáp ứng các nhu cầu cơ bản của xã hội, trong đó dịch vụ hành chính công là một trong những bộ phận cơ bản của dịch vụ công.

Căn cứ theo quy định tại khoản 4 Điều 3 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, “Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý hoặc dưới hình thức thông báo kết quả thực hiện trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý”. Như vậy, có thể hiểu, dịch vụ hành chính công là những dịch vụ mà các cơ quan nhà nước cung cấp cho tổ chức, cá nhân trong quá trình thực thi pháp luật. Các dịch vụ này không nhằm mục tiêu lợi nhuận mà chủ yếu nhằm đáp ứng các yêu cầu hợp pháp của công dân và tổ chức, thông qua việc cấp các loại giấy tờ có giá trị pháp lý hoặc thông báo kết quả thực hiện các thủ tục hành chính, từ đó nâng cao tính minh bạch và hiệu quả quản lý của Nhà nước.

2.2. Khái niệm về sự hài lòng

Sự hài lòng là trạng thái cảm xúc hoặc thái độ tích cực của cá nhân khi kỳ vọng của họ được đáp ứng hoặc vượt qua sau khi trải nghiệm một sản phẩm, dịch vụ hoặc tương tác. Có nhiều định nghĩa về sự hài lòng đối với dịch vụ, theo Fornell (1992), sự hài lòng là sự khác biệt giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế của khách hàng khi sử dụng

dịch vụ. Theo Zeithaml và Bitner (2003), 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. Nhìn chung, sự hài lòng của khách hàng phụ thuộc vào việc sản phẩm hay dịch vụ đó cung cấp giá trị tương xứng với kỳ vọng của họ, nếu giá trị nhận được thấp hơn kỳ vọng, khách hàng sẽ thất vọng. Ngược lại, nếu sản phẩm hoặc dịch vụ đáp ứng đúng kỳ vọng, khách hàng sẽ cảm thấy hài lòng. Đặc biệt, khi giá trị mang lại vượt xa kỳ vọng, khách hàng sẽ phấn khích và ghi nhận ấn tượng tích cực (Kotler, 2003). Sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ có thể được đo lường cả trong khu vực công và khu vực tư, đã có nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng có thể áp dụng chung một mô hình nghiên cứu để đo lường sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ trong cả hai khu vực (Mengi, 2009; Khosravi và Anvari, 2013; Javed và cộng sự, 2018).

2.3. Khái niệm về Bộ phận Một cửa

Theo khoản 3 Điều 3 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, “Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.” Ngoài ra, khoản 1 Điều 1 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP giải thích, “Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa”. Như vậy, Bộ phận Một cửa không chỉ giúp đơn giản hóa và cải thiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân khi tiếp cận các dịch vụ công, từ đó giúp việc thực hiện thủ tục hành chính tại các cơ quan nhà nước

tăng cường tính minh bạch, giảm thiểu các thủ tục rườm rà.

3. Giả thuyết và đề xuất mô hình nghiên cứu

3.1. Các giả thuyết nghiên cứu

3.1.1. Thái độ của công chức

Theo Ajzen (2001), thái độ được hiểu là sự đánh giá tổng quát về một đối tượng. Theo mô hình kỳ vọng-giá trị (expectancy-value), thái độ hình thành từ sự tương tác giữa giá trị chủ quan của các thuộc tính đối tượng và mức độ niềm tin liên kết đối tượng với các thuộc tính đó. Nghiên cứu của Bargh và Chartrand (1999) cho thấy, quá trình đánh giá có thể diễn ra tự động, không cần nỗ lực có ý thức, và thái độ có thể được kích hoạt ngay cả khi không có mục tiêu đánh giá rõ ràng. Thái độ của công chức có vai trò quan trọng trong việc định hình sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công. Khi công chức có thái độ thân thiện, tận tâm và tôn trọng, người dân sẽ cảm thấy được quan tâm, tạo niềm tin vào bộ máy hành chính và nâng cao mức độ hài lòng. Ngược lại, thái độ thờ ơ, thiếu trách nhiệm có thể gây ra sự bất mãn, làm giảm niềm tin và dẫn đến đánh giá tiêu cực về chất lượng dịch vụ.

H1: Thái độ của công chức có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa UBND Quận Đống Đa.

3.1.2. Năng lực của công chức

Theo Tran (2020), năng lực của công chức là tổng hợp các kiến thức, kỹ năng và phẩm chất cần thiết để thực hiện công việc một cách hiệu quả. Năng lực cao giúp công chức xử lý thủ tục nhanh chóng, chính xác và minh bạch, từ đó tạo thuận lợi cho người dân, nâng cao mức độ hài lòng. Theo Parasuraman và cộng sự (1988), năng lực phục vụ là 1 trong 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ.) Theo nghiên cứu của Huế và Hải (2018), thái độ của cán bộ ảnh hưởng tích cực đến chất lượng dịch vụ hành chính công, kết quả nghiên cứu của Dũng

(2021) chỉ ra năng lực của công chức có ảnh hưởng tích cực nhất đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công.

H2: Năng lực của công chức có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng của người dân.

3.1.3. Quy trình, thủ tục

Quy trình là tập hợp các bước được thiết kế theo trình tự logic nhằm đảm bảo việc xử lý hồ sơ, thẩm định và ra quyết định diễn ra một cách hệ thống. Trong khi đó, thủ tục bao gồm các yêu cầu cụ thể như giấy tờ, điều kiện và quy định mà cá nhân, tổ chức phải tuân thủ để hoàn tất một dịch vụ hành chính. Theo đó, Tran (2020) cho rằng nếu người dân hiểu rõ các quy trình cung cấp dịch vụ, họ sẽ dễ dàng làm việc với công chức trong quá trình sử dụng dịch vụ. Ngược lại, nếu quy trình không được thiết kế hợp lý, công dân có thể cảm thấy bất tiện. Ngoài ra, nghiên cứu của Huế và Hải (2018) còn chỉ ra quy trình, thủ tục ảnh hưởng tích cực đến chất lượng dịch vụ hành chính công.

H3: Quy trình, thủ tục tại có ảnh hưởng tích cực tới sự minh bạch.

3.1.4. Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất trong cung cấp dịch vụ bao gồm hệ thống trụ sở, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ và môi trường làm việc hỗ trợ quá trình phục vụ khách hàng. Theo Parasuraman và cộng sự (1998), cơ sở vật chất là một trong những thành phần của phương tiện hữu hình. Do đó, khi cơ sở vật chất hiện đại giúp công khai thông tin minh bạch, tạo thuận lợi cho người dân trong việc tiếp cận dịch vụ. Ngược lại, cơ sở vật chất kém có thể cản trở tính minh bạch, làm suy giảm niềm tin của công dân vào bộ máy hành chính của Nhà nước.

H4: Cơ sở vật chất có ảnh hưởng tích cực tới minh bạch.

3.1.5. Chi phí

Chi phí trong cung cấp dịch vụ hành chính bao gồm các khoản phí chính thức theo quy định của Nhà nước hoặc các chi phí không chính thức

mà người dân có thể phải chi trả trong quá trình làm thủ tục. Nếu mức chi phí hợp lý, minh bạch và đúng quy định giúp người dân cảm thấy công bằng, giảm áp lực tài chính và nâng cao sự hài lòng. Ngược lại, nếu chi phí không rõ ràng, phát sinh nhiều khoản thu không chính thức hoặc mức phí quá cao so với giá trị nhận được, sẽ dẫn đến sự mất niềm tin của người dân đối với chất lượng dịch vụ công (Habibov và cộng sự, 2021).

H5: Chi phí có ảnh hưởng tích cực tới sự minh bạch.

3.1.6. Sự thông cảm

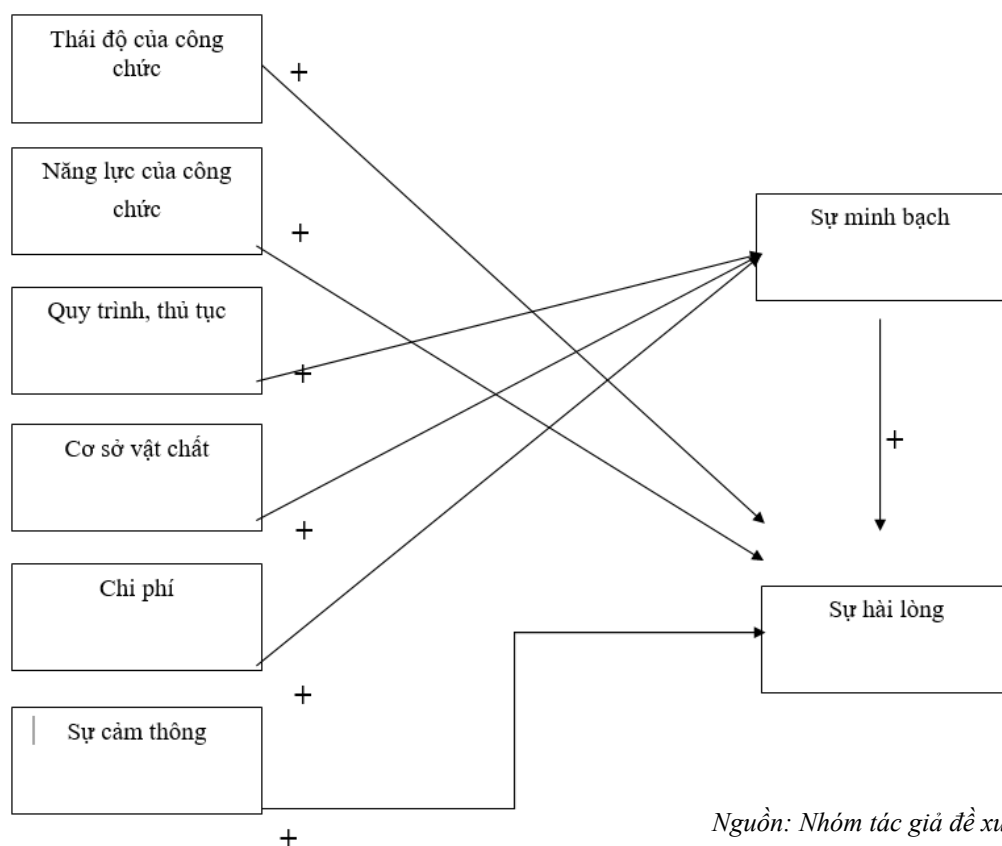
Theo Barker (2008), sự thông cảm gắn liền với hành động nhận thức, hiểu biết, trải nghiệm và phản ứng với trạng thái cảm xúc và ý tưởng của một người khác. Trong mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1998), sự thông cảm là 1 trong 5 yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ, nhấn mạnh sự quan tâm cá nhân và thái độ tận tình của nhân viên đối với khách hàng. Khi công chức thể hiện sự lắng nghe, tôn trọng và sẵn sàng hỗ trợ những trường hợp đặc biệt, người dân sẽ cảm thấy được quan tâm và tôn trọng, từ đó nâng cao mức độ hài lòng. Các bài nghiên cứu đã chỉ ra, sự thông cảm có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân (Dam, 2016; Dũng, 2021).

H6: Sự thông cảm của công chức có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng của người dân.

3.1.7. Sự minh bạch

Theo Bauhr và Grimes (2012), sự minh bạch được định nghĩa là mức độ sẵn có và khả năng tiếp cận thông tin của các chủ thể, cả bên trong lẫn bên ngoài bộ máy nhà nước, nhằm đánh giá các thể chế về quy tắc, hoạt động và kết quả. Trong lĩnh vực hành chính công, sự minh bạch thể hiện qua việc công khai các quy trình, thủ tục, chi phí, thời gian xử lý và trách nhiệm của các cá nhân, tổ chức liên quan, từ đó củng cố niềm tin của người dân vào bộ máy chính quyền. Các bài nghiên cứu đã chỉ ra sự minh bạch có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân (Kim và Lee, 2012; Dam, 2016).

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



H7: Sự minh bạch có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng của người dân.

3.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất (Hình 1)

4. Kết luận

Nghiên cứu này đã đề xuất mô hình nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Một cửa UBND quận Đống Đa, thành phố Hà Nội. Kết quả tổng quan lý thuyết và các nghiên cứu trước đây cho thấy, sự hài lòng của người dân chịu tác động bởi 6 yếu tố: (1) Thái độ của công chức, (2) Năng lực của công chức, (3) Quy trình, thủ tục, (4) Cơ sở vật chất, (5) Chi phí, (6) Sự thông cảm. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng xác định sự

minh bạch là một yếu tố trung gian có vai trò quan trọng trong mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân.

Bộ phận Một cửa có vai trò then chốt trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công, tạo dựng niềm tin và nâng cao sự hài lòng của người dân. Để đạt được điều này, cần tiếp tục đẩy mạnh CCHC, tăng cường đào tạo đội ngũ công chức nhằm nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng phục vụ, đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin để tối ưu hóa quy trình. Ngoài ra, cần có các cơ chế giám sát, đo lường và đánh giá mức độ minh bạch cũng như sự hài lòng của người dân một cách khách quan, từ đó giúp các cơ quan hành chính kịp thời điều chỉnh và cải thiện chất lượng dịch vụ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:**Tiếng Việt**

Chính phủ (2018). Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, ngày 23/4/2018, về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Chính phủ (2022). Nghị định số 42/2022/NĐ-CP về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.

Nguyễn Hữu Dũng (2021). Các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của người dân huyện Châu Phú, tỉnh An Giang? Tạp chí Khoa học Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh - Kinh tế và Quản trị Kinh doanh, 16(1), 34-45.

Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai. Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp, 3, 28-38.

UBND Thành phố Hà Nội (2024). Chủ tịch UBND quận Đống Đa Lê Tuấn Định: Lấy sự hài lòng của người dân làm động lực. Truy cập tại: <https://hanoimoi.vn/chu-tich-ubnd-quan-dong-da-le-tuan-dinh-lay-su-hai-long-cua-nguoi-dan-lam-dong-luc-658919.html>.

Tiếng Anh

Ajzen I. (2001). Nature and operation of attitudes. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 27-58.

Bargh J. A., & Chartrand T. L. (1999). The unbearable automaticity of being. *American Psychologist*, 54(7), 462-479.

Barker R. L. (2008). *The social work dictionary*. Washington, DC: NASW Press.

Bauhr M., Grimes M. (2012). What is government transparency? New measures and relevance for quality of government. Available at: <https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/38960>.

Cronin J. J. Jr., Taylor S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.

Dam T. T. (2016). *The public administration's service quality, transparency and citizen satisfaction: A study in Ho Chi Minh City* (Master's thesis).

Fornell C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.

Gronroos C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.

Habibov N., Auchynnikava A., Fan L., & Lyu Y. (2021). How different motivations for making informal out-of-pocket payments vary in their influence on users' satisfaction with healthcare, local and national government, and satisfaction with life?. *BioMed Research International*, 2021(1), 5763003.

Javed S. A., Liu S., Mahmoudi A., & Nawaz M. (2018). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), e168-e182.

Khosravi A., & Anvari A. (2013). A comparative study of factors affecting customer satisfaction in private and public sector hospitals in Tehran. *European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings*, 2(3s), 1088-1097.

Kim S., & Lee J. (2012). E-participation, transparency, and trust in local government. *Public Administration Review*, 72(6), 819-828.

Kotler P., Keller K. L. (2006). *Marketing Management*. Pearson Prentice 105 Hall, USA.

Kotler P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Lamsal B. P., Gupta A. K. (2022). Citizen satisfaction with public service: What factors drive?. *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89.

Mengi P. (2009). Customer satisfaction with service quality: An empirical study of public and private sector banks. *IUP Journal of Management Research*, 8(9).

- Parasuraman A., Zeithaml V. A., & Berry L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(3), 41-50.
- Gronroos C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 63(1), 12-39.
- Tran P. V. C. (2020). Factors affecting citizen's satisfaction with the public administrative services of public administrative agencies in Thai Nguyen Province (Doctoral thesis).
- Zeithaml V. A., & Bitner M. J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (3rd ed.). New York, NY: Irwin McGraw-Hill.

Ngày nhận bài: 5/2/2025

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 20/2/2025

Ngày chấp nhận đăng bài: 17/3/2025

PROPOSING A RESEARCH MODEL ON FACTORS INFLUENCING CITIZEN SATISFACTION WITH PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICE QUALITY AT THE ONE-STOP UNIT OF DONG DA DISTRICT, HANOI

- **NGO THI NHU¹**
- **PHAM TUNG DUONG¹**
- **PHAN LAM DUNG¹**
- **VO HIEN ANH¹**

¹Foreign Trade University

ABSTRACT:

As the political, administrative, and economic center of Vietnam, Hanoi, particularly Dong Da District, one of its most densely populated and administratively active areas, faces growing challenges in meeting the diverse and rising expectations of its citizens. This study proposes a research model to identify and analyze the key factors influencing citizen satisfaction with public administrative services provided at the One-stop Unit of the Dong Da District People's Committee. The model serves as a foundation for future empirical research and offers insights to improve service quality and enhance public trust in local governance.

Keywords: service quality, public administration, satisfaction, One-stop Unit, Dong Da District People's Committee.