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

Phạm Thị Huế[1], Lê Đình Hải[2]
[1,2]Trường Đại học Lâm nghiệp

TÓM TẮT

Sự hài lòng của người dân là một trong những nhân tố quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ hành chính công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp. Nghiên cứu này tập trung vào việc xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai. Nghiên cứu đã khảo sát 227 người dân đang sử dụng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (Exporatory Factor Analysis – EFA) đã xác định được 4 nhóm nhân tố, bao gồm: (1) Năng lực phục vụ của cán bộ; (2) Qui trình và thủ tục phục vụ; (3) Thái độ và mức độ phục vụ; (4) Cơ sở vật chất, có ảnh hưởng đáng kể tới sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai. Dựa trên kết quả nghiên cứu, một số giải pháp tương ứng đã được đề xuất nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu nói riêng và các địa phương khác trong cả nước nói chung.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, EFA, hành chính công, sự hài lòng.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong thời kỳ hội nhập phát triển kinh tế hiện nay việc thực hiện dịch vụ hành chính công là một trong những nhiệm vụ cấp thiết nhằm thực hiện mục tiêu xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch vững mạnh, chuyên nghiệp, lấy nhân dân làm gốc. Theo đó, nhiều chủ trương, cơ chế, chính sách mới được cụ thể hóa trong các đề án, quy hoạch, kế hoạch, chương trình phát triển kinh tế - xã hội nhằm thu hút đầu tư, giải phóng mặt bằng, xây dựng khu công nghiệp, hỗ trợ các thành phần kinh tế phát triển, tạo hành lang pháp lý thông thoáng, thuận lợi cho hoạt động của doanh nghiệp, nhà đầu tư và nâng cao đời sống người dân.

Tuy nhiên, theo như đánh giá thực tiễn, hiện nay công tác dịch vụ hành chính công trên phạm vi cả nước nói chung và trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai nói riêng vẫn chưa đáp ứng yêu cầu phát triển, cụ thể là chất lượng, hiệu quả chưa cao, chưa tạo được bước chuyển biến có tính đột phá. Việc xây dựng và hoàn thiện cơ chế, chính sách trên một số lĩnh vực còn chậm và chưa đầy đủ; thủ tục hành chính còn quá nhiều, giải quyết công việc hành chính ở một số lĩnh vực như: đất đai, đầu tư dự án, đăng ký và cấp phép kinh doanh... còn gây phiền hà cho tổ chức và nhân dân; việc ứng dụng công nghệ thông tin và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trong các cơ quan hành chính chưa chặt chẽ. Điều này đã ảnh hưởng trực tiếp đến việc giải quyết công việc của người dân, giảm lòng tin của nhân dân đối với nhà nước và bộ máy hành chính nhà nước. Chính vì lý do trên, việc nghiên cứu 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 làm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu là rất cần thiết và có ý nghĩa thực tiễn cao.

II. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Các khái niệm có liên quan

a. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng là tất cả đặc điểm, đặc tính của sản phẩm, dịch vụ liên quan tới khả năng làm thỏa mãn những nhu cầu tiềm ẩn hoặc được xác định. Sản phẩm hoặc dịch vụ có chất lượng khi nó đáp ứng hoặc vượt mong đợi của khách hàng (Kotler và Keller, 2009).

Có nhiều quan điểm và cách định nghĩa khác nhau về dịch vụ. Chẳng hạn như dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh

nghiệp có thể cống hiến cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố và mở rộng những quan hệ và hợp tác lâu dài với khách hàng (Kotler và Gary, 2004). Parasuraman và cộng sự (1985) tổng hợp được dịch vụ có ba đặc tính, bao gồm: tính vô hình (intangibility), tính khác biệt (heterogeneity) và tính không thể tách rời (inseparability).

Parasuraman và cộng sự (1988) đưa ra thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ gồm 5 thành phần cơ bản: (1) Phương tiện hữu hình (Tangibles); (2) Độ tin cậy (Reliability); (3) Đáp ứng (Responsiveness); (4) Đảm bảo (Assurance); (5) Cảm thông (Empathy). Ngoài ra để đo lường chất lượng dịch vụ cũng có phương pháp tiếp cận khác, chẳn hạn như Grönroos (1984) đề nghị về chất lượng dịch vụ được đánh giá bằng cách so sánh giữa giá trị mà khách hàng mong đợi trước khi sử dụng dịch vụ và giá trị mà khách hàng nhận được khi sử dụng dịch vụ và đo lường chất lượng dịch vụ bởi ba tiêu chí: chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh, hay chất lượng dịch vụ được đánh giá trên hai khía cạnh: quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả của dịch vụ (Lehtinen và Lehtinen, 1982).

b. Dịch vụ hành chính công

Theo Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa (2010), dịch vụ hành chính công là hoạt động do các tổchức hành chính thực hiện liên quan đến việc phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân và phục vụ việc quản lý nhà nước. Về cơ bản dịch vụ này do cơ quan nhà nước thực hiện.

Về mặt pháp lý, nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ xác định: "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 trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý".

Như vậy, dịch vụ hành chính công là các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước cung cấp cho người dân theo những quy định của pháp luật và không nhằm mục đích lợi nhuận. Trong đó, công dân thực hiện dịch vụ này không có quyền lựa chọn mà phải nhận những dịch vụ bắt buộc theo các quy định của pháp luật.

c. Sự hài lòng

Có nhiều khái niệm khác nhau về sự hài lòng nói chung của khách hàng và cũng có khá nhiều tranh luận về khái niệm này. Sự hài lòng là sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận thực tế mà họ nhận được (Fornell, 1992), sự hài lòng hoặc sự thất vọng sau khi tiêu dùng, được hiểu như là phản ứng của khách hàng về việc đánh giá bằng cảm nhận sự khác nhau giữa kỳ vọng trước khi tiêu dùng với cảm nhận thực tế về sản phẩm sau khi tiêu dùng nó. Sự hài lòng là cảm giác vui thích hoặc thất vọng của một người bắt nguồn từ việc so sánh sự thể hiện của sản phẩm, dịch vụ cảm nhận được với mong đợi của khách hàng. Nếu sản phẩm đáp ứng mong đợi thì khách hàng hài lòng và nếu vượt quá mong đợi, khách hàng rất hài lòng và vui thích (Kotler và Keller, 2009).

Sự hài lòng của khách hàng tùy thuộc vào năng suất thực hiện mà người ta cảm nhận được từ một sản phẩm hoặc một dịch vụ khi nó cung cấp giá trị so với kỳ vọng của người mua. Nếu khả năng thực hiện của sản phẩm kém hơn kỳ vọng của người mua, người mua sẽ bị thất vọng. Nếu khả năng thực hiện của nó phù hợp với kỳ vọng của người mua, người mua sẽ hài lòng. Nếu khả năng thực hiện của nó còn nhiều hơn cả kỳ vọng của người mua, người mua sẽ phấn kích (Kotler và Gary, 2004).

Đánh giá chung, sự hài lòng là sự so sánh giữa lợi ích thực tế cảm nhận được và những kỳ vọng. Nếu lợi ích thực tế không như kỳ vọng thì khách hàng sẽ thất vọng. Còn nếu lợi ích thực tế đáp ứng với kỳ vọng đã đặt ra thì khách hàng sẽ hài lòng, nếu lợi ích thực tế cao hơn kỳ vọng của khách hàng thì sẽ tạo ra hiện tượng hài lòng cao hơn hoặc là hài lòng vượt quá mong đợi.

d. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng

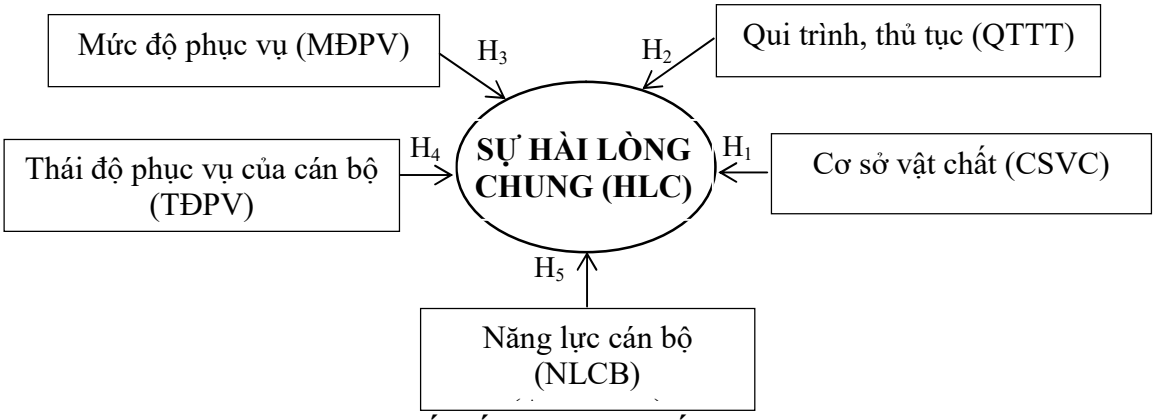
Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ (Parasuraman và cộng sự, 1988). Parasuraman và cộng sự (1993) cho rằng, giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng tồn tại một số khác biệt, mà điểm khác biệt cơ bản là vấn đề "nhân quả". Còn Zeithaml (2000) thì cho rằng sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều yếu tố như: Chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, giá cả, yếu tố tình huống, yếu tố về đặc điểm cá nhân. Lý do là chất lượng dịch vụ có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, còn sự thoả mãn chỉ đánh giá được sau khi đã sử dụng dịch vụ; như vậy, chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự thỏa mãn, hài lòng. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có liên quan nhau, dịch vụ có chất lượng cao dẫn tới sự hài lòng của khách hàng cũng tăng lên, không nên đo lường chất lượng dịch vụ mà không đánh giá hài lòng của khách hàng (Cronin và Taylor, 1992; Kotler và Keller, 2009; Olajide, 2011).

2.1.2. Mô hình nghiên cứu

Dựa trên tổng quan nghiên cứu trên thế giới trước đây như: Viện nghiên cứu xã hội học MORI (2004) của Anh Quốc, Rodrigues và cộng sự (2009), Ramseook-Munhurrun và cộng sự (2010) của Trường Đại học Công nghệ Mauritius; cũng như các nghiên cứu trong nước như: Nguyễn Quang Thúy (2011), Lê Dân (2011), Nguyễn Tuấn Hải (2014) và đặc thù của dịch vụ hành chính công, mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai được xây dựng dựa trên bộ thang đo SERVPERF. Mô hình hồi qui được viết dưới dạng như sau:

$$HLC = \beta_0 + \beta_1 CSVC + \beta_2 QTTT + \beta_3 MĐPV + \beta_4 TĐPV + \beta_5 NLCB$$

Trong đó: SHC: Sự hài lòng chung; CSVC: Cơ sở vật chất; QTTT: Qui trình thủ tục; MĐPV: Mức độ phục vụ; TĐPV: Thái độ phục vụ; NLCB: Năng lực cán bộ; β_i: Hệ số hồi quy của các biến số (với i=1÷5).



Hình 1. Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công

Các giả thuyết của nghiên cứu:

- H_1: Phương tiện hữu hình càng tốt khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công càng cao;
- H_2: Qui trình thủ tục càng rõ ràng, minh bạch thì người dân đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công càng cao;
- H_3: Mức độ phục vụ càng tốt thì người dân đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công càng cao;
- H_4: Thái độ phục vụ của cán bộ càng lịch sự, thân thiện thì người dân đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công càng cao;
- H_5: Kỹ năng, kiến thức của cán bộ càng cao thì người dân đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công càng cao;

Trong nghiên cứu các biến quan sát sử dụng thang đo Likert 5 mức độ và chi tiết được mô tả

trong bảng 2. Bảng 2 cho thấy có 5 nhóm thang đo tiềm năng (có tổng số 27 biến quan sát) ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai; 1 thang đo là 1 chỉ tiêu đại diện cho sự hài lòng chung của người dân.

Bảng 2. Thang đo các yếu 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

STT	Nhóm các nhân tố	Ký hiệu
I	**Cơ sở vật chất**	**CSVC**
1	Sự bày trí, sắp xếp nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ là hợp lý, thuận lợi để giao tiếp, liên hệ với cán bộ	CSVC1
2	Nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ có đầy đủ tiện nghi (bàn ghế ngồi chờ, bút, quạt, dịch vụ photocopy…)	CSVC2
3	Nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ hiện đại (máy lấy số tự động, máy vi tính, máy thu nhận ý kiến đóng góp của người dân)	CSVC3
4	Các thông tin hướng dẫn, biểu mẫu, thủ tục được niêm yết, dán đầy đủ, thuận lợi khi tra cứu.	CSVC4
5	Các thông tin hướng dẫn, biểu mẫu, thủ tục được thiết kế thuận lợi cho việc tra cứu thông tin	CSVC5
6	Địa điểm và cách thức trông giữ xe thuận lợi để đến giao dịch	CSVC6
II	**Quy trình thủ tục**	**QTTT**
1	Quy trình thủ tục minh bạch, rõ ràng và thuận lợi cho quá trình giao dịch	QTTT1
2	Yêu cầu các loại hồ sơ, thủ tục là đúng pháp luật	QTTT2
3	Hồ sơ được giao trả lại cho người dân không bị sai sót	QTTT3
4	Hồ sơ được trả lại không bị thiếu sót, mất mát	QTTT4
5	Thời gian trả hồ sơ không bị trễ so với giấy hẹn	QTTT5
6	Người dân không phải đi lại nhiều lần để làm hồ sơ	QTTT6
7	Lịch tiếp dân được công khai và thuận lợi để giao dịch	QTTT7
8	Mức lệ phí cho các thủ tục hồ sơ là phù hợp	QTTT8
III	**Mức độ phục vụ**	**MĐPV**
1	Người dân dễ dàng liên lạc, giao tiếp với cán bộ thụ lý hồ sơ	MĐPV1
2	Cán bộ giải quyết hồ sơ một cách linh hoạt, kịp thời	MĐPV2
3	Cán bộ cố gắng để hiểu được những yêu cầu, nguyện vọng của người dân	MĐPV3
4	Những thắc mắc của người dân được cán bộ trả lời thỏa đáng	MĐPV4
5	Cán bộ có sự hướng dẫn đặc biệt cho những trường hợp khó khăn	MĐPV5
6	Người dân có thể được giao tiếp, bày tỏ ý kiến với lãnh đạo cao nhất	MĐPV6
IV	**Thái độ phục vụ của cán bộ**	**TĐPV**
1	Cán bộ không phân biệt đối xử, phục vụ công bằng đối với mọi người dân	TĐPV1
2	Cán bộ có thái độ lịch sự khi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ	TĐPV2
3	Cán bộ có thái độ thân thiện khi trả lời những thắc mắc của người dân	TĐPV3
4	Cán bộ chỉ dẫn rõ ràng, cặn kẽ quy trình giải quyết hồ sơ	TĐPV4
5	Cán bộ không gây nhũng nhiễu, phiền hà khi giải quyết hồ sơ	TĐPV5
V	**Năng lực của cán bộ**	**NLCB**
1	Cán bộ có kỹ năng giao tiếp tốt	NLCB1
2	Cán bộ có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc	NLCB2
3	Cán bộ rất thành thạo chuyên môn, nghiệp vụ	NLCB3
4	Cán bộ có thể đưa ra những chỉ dẫn đúng đắn khi người dân cần tư vấn	NLCB4
VIII	**Sự hài lòng chung về chất lượng dịch vụ hành chính công**	**HLC**

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Dữ liệu nghiên cứu

- Thông tin thứ cấp được thu thập thông qua các văn bản, tài liệu lưu hành của UBND huyện và các xã trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai; các ấn phẩm, tạp chí chuyên ngành, internet…

- Thông tin sơ cấp được thu thập thông qua phương pháp điều tra chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng với bảng câu hỏi khảo sát các đối

tượng là người dân đến thực hiện dịch vụ hành chính công tại bộ phận 1 cửa thuộc UBND huyện Cẩm Mỹ, cũng như tại các xã.

2.2.2. Phương pháp nghiên cứu

a. Phương pháp chọn mẫu nghiên cứu

Dung lượng mẫu chính thức: Phương pháp phân tích dữ liệu được sử dụng cho nghiên cứu này là phương pháp phân tích dựa trên mô hình phân tích nhân tố khám phá. Để đạt được ước lượng tin cậy cho phương pháp này, mẫu thường phải có kích thước đủ lớn. Dựa theo kinh nghiệm của Hair và cộng sự (2010), dung lượng mẫu tối thiểu đối với mô hình phân tích nhân tố khám phá tối thiểu là 5 quan sát (tốt nhất là từ 10 quan sát trở lên) cho một tham số ước lượng, mô hình lý thuyết có 29 tham số cần ước lượng (Bảng 2), do đó kích thước mẫu tối thiểu cần thiết cho nghiên cứu chính thức là 145 quan sát. Tổng số người dân được khảo sát là 250, tuy nhiên số phiếu khảo sát đảm bảo yêu cầu là 227 phiếu; vì vậy tính đại diện của mẫu đảm bảo cho việc phân tích.

b. Phương pháp xử lý, phân tích

Nghiên cứu sử dụng phần mềm phân tích thống kê IBM SPSS 23.0 cho áp dụng phân tích nhân tố khám phá EFA cho việc xác định các nhân tố ảnh hưởng chủ yếu 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. Kết quả từ phân tích nhân tố khám phá EFA có thể làm cơ sở cho việc đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU, THẢO LUẬN

3.1. Kết quả nghiên cứu

3.1.1. Kiểm định chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha

Thang đo và độ tin cậy của các biến quan sát được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis). Yêu cầu để thang đo được chấp nhận là loại bỏ các biến có hệ số tương quan so với biến tổng (Corrected Item – Total Correlation) nhỏ hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha nhỏ của nhóm nhân tố hơn 0,6. Hơn nữa trong phân tích nhân tố khám phá EFA, những biến có hệ số tải nhân tố (Factor Loading) nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại khỏi thang đo vì có tương quan kém với nhân tố tiềm ẩn. Bước cuối cùng là kiểm định mô hình bằng phương pháp hồi quy đa biến với mức ý nghĩa thống kê 5%.

Bảng 3. Tổng hợp kết quả phân tích chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha

STT	Nhóm biến	Số biến	Cronbach Alpha
1	Cơ sở vật chất (CSVC)	4	0,668
2	Qui trình, thủ tục hành chính (QTTT)	8	0,813
3	Mức độ phục vụ (MĐPV)	6	0,765
4	Thái độ phục vụ (TĐPV)	5	0,704
5	Năng lực của cán bộ (NLCB)	4	0,756

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra 2017)

Qua kết quả kiểm định chất lượng thang đo ở bảng 3 ta thấy hệ số Cronbach Alpha của các nhóm nhân tố đều lớn hơn 0,6. Như vậy hệ thống thang đo được xây dựng gồm 5 thang đo đảm bảo chất lượng tốt với 27 biến quan sát đặc trưng (loại 2 biến không đảm bảo chất lượng thang đo CSVC5 và CSVC6).

3.1.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá - EFA

a. Kiểm định tính thích hợp của EFA

Trong bảng 4 ta có KMO = 0,759 thỏa mãn điều kiện 0,5 < KMO < 1, như vậy phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế.

Bảng 4. Kiểm định KMO và Bartlett

Thước đo KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.)		0,759
Kiểm định Bartlett (Bartlett's Test of Sphericity)	Giá trị χ^2 (Approx. Chi-Square)	717,310
	Bậc tự do (df)	55
	Mức ý nghĩa (Sig.)	0,000

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra 2017)

b. Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện

Trong bảng 4 ta thấy kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa thống kê Sig. = 0,000 < 0,05, như vậy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

c. Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố

Cột tần suất tích lũy (Cumulative) của bảng 5 cho biết trị số phương sai trích là 68,654% điều này có nghĩa là 68,654% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

Bảng 5. Tổng phương sai được giải thích (Total Variance Explained)

Nhân tố	Eigenvalues khởi tạo (Initial Eigenvalues)			Tổng bình phương của hệ số tải nhân tố được trích (Extraction Sums of Squared Loadings)			Tổng bình phương của hệ số tải nhân tố xoay (Rotation Sums of Squared Loadings)
	Tổng	% của phương sai	Tỷ lệ % tích lũy	Tổng	% của phương sai	Tỷ lệ % tích lũy	Tổng
1	3,798	34,526	34,526	3,798	34,526	34,526	2,229
2	1,415	12,861	47,386	1,415	12,861	47,386	2,087
3	1,242	11,287	58,673	1,242	11,287	58,673	1,667
4	1,098	9,981	68,654	1,098	9,981	68,654	1,569
5	,727	6,610	75,265				
….	……	……..	……				
10	,340	3,094	97,119				
11	,317	2,881	100,000				

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra 2017)

d. Kết quả của mô hình

Qua kiểm định chất lượng thang đo và kiểm định kết quả của phân tích EFA, xác định có 5 thang đo đại diện cho các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đến chất lượng dịch vụ hành chính công và 1 thang đo đại diện sự hài lòng của người dân đối với chất lượng của các dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai (Bảng 6).

Bảng 6. Mô hình điều chỉnh qua kiểm định Crobach Alpha và phân tích nhân tố khám phá

STT	Thang đo	Biến đặc trưng	Giải thích thang đo
1	TMPV (F1)	TĐPV3, TĐPV4, MĐPV1, MĐPV2	Thái độ và mức độ phục vụ
2	NLPV (F2)	NLPV1, NLPV2, NLPV3	Năng lực phục vụ của cán bộ
3	QTTT (F3)	QTTT3, QTTT4	Qui trình, thủ tục phục vụ
4	CSVC (F4)	CSVC1, CSVC2	Cơ sở vật chất
5	HLC	HLC	Sự hài lòng chung

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra 2017)

e. Phân tích hồi qui đa biến

Để nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai, mô hình tương quan tổng thể có dạng:

HLC = f(F1, F2, F3, F4)

Trong đó: HLC: Biến phụ thuộc; F1, F2, F3, F4: Biến độc lập.

Việc xem xét trong các yếu tố F1 đến F4 yếu tố nào thật sự tác động đáng kể đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Naisẽ thực hiện được bằng phương trình hồi qui tuyến tính:

$SHL = \beta_0+\beta_1TMPV + \beta_2NLPV + \beta_3QTTT + \beta_4CSVC$

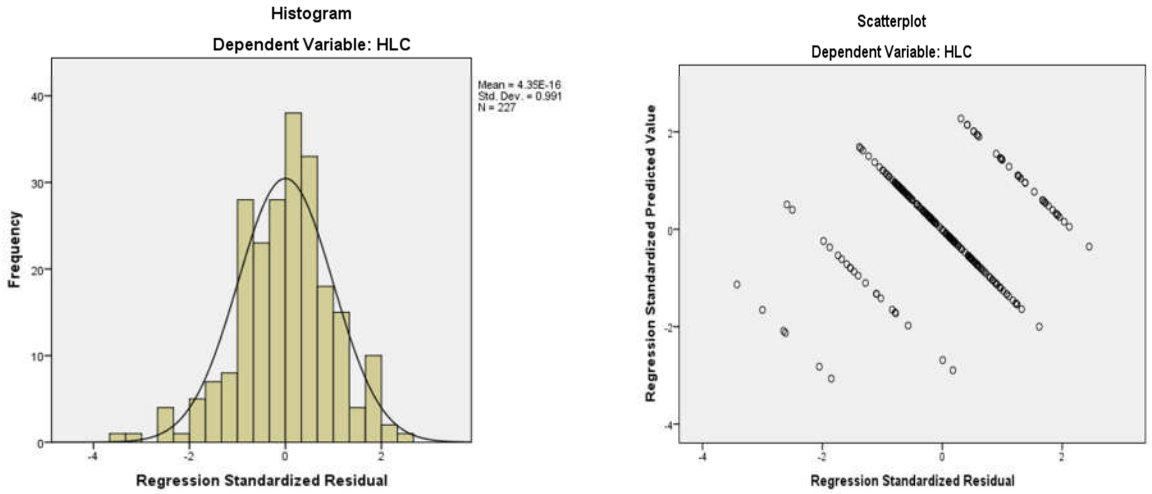
Trong đó, các biến đưa vào phân tích hồi qui được xác định bằng cách tính điểm của các nhân tố (Factor score).

Trong bảng 7, với mức ý nghĩa Sig. <0,01 của kiểm định F, có thể kết luận rằng mô hình hồi qui luôn luôn tồn tại với mức độ tin cậy 99%.

Bảng 7. Tóm tắt kết quả mô hình hồi qui tuyến tính đa biến (Model Summary)

Biến độc lập	Hệ số hồi qui chưa chuẩn hóa (B)	Giá trị t	Mức ý nghĩa thống kê (Sig.)	VIF	Hệ số hồi qui chuẩn hóa (Beta)	Giá trị tuyệt đối của Beta	Mức độ đóng góp của các biến (%)	Tầm quan trọng của các biến
(Constant)	4,004	130,833***	0,000	1,000				
F1 (TMPV)	,187	6,111***	0,000	1,000	0,317	0,317	26,11	3
F2 (NLPV)	,231	7,537***	0,000	1,000	0,391	0,391	32,21	1
F3 (QTTT)	,210	6,856***	0,000	1,000	0,356	0,356	29,32	2
F4 (CSVC)	,089	2,886***	0,004	1,000	0,150	0,150	12,36	4
Tổng						**1,214**	**100,0**	
Biến số phụ thuộc: HLC - Sự hài lòng chung của người dân								
Dung lượng mẫu quan sát		227						
F		37,37***						
Hệ số R^2		0,402						
Hệ số R^2 hiệu chỉnh		0,392						
Durbin Watson		2,187						
Chi chú: *** Mức ý nghĩa < 0,01; ** Mức ý nghĩa < 0,05; * Mức ý nghĩa < 0,10 (Kiểm định 2 phía)								

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra 2017)



Hình 2. Biểu đồ kết quả kiểm định phần dư thuộc phân phối chuẩn và hiện tượng phương sai của phần dư thay đổi

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra 2017)

Dựa trên kết quả phân tích từ bảng 7 ta thấy hệ số R^2 hiệu chỉnh 0,392. Như vậy, 39,2% sự thay đổi về sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai được giải thích bởi các biến độc lập của mô hình. Như vậy có thể kết luận rằng mô hình đưa ra là phù hợp với dữ liệu thực tế.

Kết quả ở bảng 7 cho thấy hệ số phóng đại phương sai (VIF) đều nhỏ hơn 10, như vậy mô hình hồi qui không có hiện tượng đa cộng tuyến. Hệ số Durbin Watson (1 < d = 2,187< 3), như vậy mô hình hồi qui không có hiện tượng tự tương quan.

Kiểm tra giả định phần dư có phân phối chuẩn: sử dụng biểu đồ tần số Q-Q plot để

khảo sát phân phối của phần dư. Dữ liệu có phân phối chuẩn nếu các quan sát thực tế tập trung sát đường chéo. Thông qua biểu đồ phân phối của phần dư Q-Q plot, cho thấy phần dư có phân phối chuẩn.

Kiểm tra giả định phương sai của phần dư không đổi: Nếu độ lớn của phần dư tăng hay giảm cùng với giá trị của biến phụ thuộc thì giả định này bị vi phạm. Qua đồ thị Scatter thể hiện mối quan hệ giữa biến phụ thuộc và phần dư, ta thấy các quan sát phân tán ngẫu nhiên. Như vậy, phần dư và phần biến phụ thuộc không có mối liên hệ hay không có hiện tượng phương sai của phần dư thay đổi.

Cột mức ý nghĩa thống kê (cột Sig.) ở bảng 7 cho thấy tất cả các biến TMPV(Thái độ và mức độ phục vụ), NLPV (Năng lực phục vụ), QTTT (Qui trình, thủ tục phục vụ), CSVC (Cơ sở vật chất) đều có mức ý nghĩa thống kê <0,01. Như vậy, tất cả 4 nhân tố trên đều có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng các dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai với độ tin cậy 99%.

3.2. Thảo luận

Từ kết quả mô hình hồi quy cho thấy, mối quan hệ giữa biến phụ thuộc (Sự hài lòng chung) và 4 biến độc lập được thể hiện dưới phương trình hồi quy sau:

$$HLC = 4{,}004 + 0{,}187TMPV + 0{,}231NLPV + 0{,}210QTTT + 0{,}089CSVC$$

Các biến độc lập TMPV, NLPV, QTTT và CSVC có quan hệ cùng chiều với biến phụ thuộc HLC. Để xác định mức độ ảnh hưởng của các biến số độc lập đến biến phụ thuộc dựa vào hệ số hồi quy đã được chuẩn hóa. Các hệ số hồi quy đã được chuẩn hóa có thể được chuyển đổi dưới dạng tỷ lệ phần trăm được thể hiện trong bảng 7.

Qua kết quả bảng 7 ta thấy thứ tự tầm quan trọng của các biến số ảnh hưởng đến sự hài lòng như sau: cao nhất là F2 "Năng lực phục vụ của cán bộ" (32,21%), F3 "Qui trình, thủ tục phục vụ" (29,32%); tiếp đến là F1 "Thái độ và mức độ phục vụ" (26,11%) và thấp nhất là F4 "Cơ sở vật chất" (12,36%).

Qua phân tích nhân tố khám phá EFA, thang đo chất lượng dịch vụ SERVPERF khi áp dụng vào chất lượng dịch vụ hành chính công chỉ ra rằng các thành phần chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai, bao gồm: Năng lực phục vụ của cán bộ; Qui trình, thủ tục phục vụ; Thái độ và mức độ phục vụ và Cơ sở vật chất có tác động đáng kể và cùng chiều đến sự hài lòng của người dân là phù hợp với nhận xét của các nghiên cứu trước đây (Cronin và Taylor, 1992; Kotler và Keller, 2009; Nguyễn Quang Thúy, 2011; Lê Dân, 2011; Nguyễn Tuấn Hải, 2014).

3.3. Gợi mở các giải pháp góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai

3.3.1. Nâng cao năng lực phục vụ của cán bộ

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng năng lực của cán bộ có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của người dân về dịch vụ hang chính công trên địa bàn nghiên cứu. Vì vậy, UBND huyện Cẩm Mỹ cần có những giải pháp như sau:

(1) Cải thiện kỹ năng giao tiếp tốt hơn cho cán bộ, công chức. Tổ chức các khóa tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ công chức như: khả năng thuyết phục, kỹ năng nghe, kỹ năng phán đoán tình huống nhanh kết hợp với thông tin để đưa ra quyết định giải quyết thủ tục hành chính cho người dân một cách chính xác.

(2) Bồi dưỡng kiến thức, chuyên môn và kỹ năng giải quyết công việc cho cán bộ, công chức. Đồng thời xây dựng kế hoạch đào tạo ngắn hạn và dài hạn cho cán bộ. Việc bồi dưỡng có thể thực hiện ngay tại đơn vị để cập nhật kịp thời những văn bản pháp luật mới, trang bị tại chỗ những kiến thức, nghiệp vụ còn thiếu hoặc yếu. Đồng thời, huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai có thể tổ chức các buổi học hỏi kinh nghiệm tại các địa phương có mô hình cải tiến hay để cho cán bộ, công chức học tập thực tế.

(3) Đảm bảo cán bộ đưa ra những chỉ dẫn đúng đắn cho người dân. Thực hiện văn hóa "Thư xin lỗi" đối với người dân trong trường hợp xác định cán bộ đã tư vấn sai quy trình

hoặc thủ tục hồ sơ, trả kết quả trễ hẹn cho người dân. Việc này sẽ nâng cao ý thức và trách nhiệm của cán bộ, công chức hơn trong việc hướng dẫn người dân thực hiện các thủ tục hồ sơ.

3.3.2. Hoàn thiện quy trình thủ tục hồ sơ để thực hiện các dịch vụ hành chính công

Theo kết quả nghiên cứu, qui trình và thủ tục hồ sơ là yếu tố người dân quan tâm nhiều thứ hai sau yếu tố năng lực của cán bộ trong quá trình giao dịch tại UBND huyện. Do đó, trong thời gian tới, lãnh đạo huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai cần có sự ưu tiên hàng đầu trong việc thực hiện những giải pháp, chỉ đạo liên quan đến khâu hồ sơ, qui trình và thủ tục hành chính cho người dân. Huyện cần tập trung đưa ra giải pháp thực hiện như sau: (1) Quy trình thủ tục cần minh bạch, rõ ràng và thuận lợi cho quá trình giao dịch của người dân; (2) Đảm bảo hồ sơ của người dân được thực hiện đúng quy trình và pháp luật, tránh đi lại nhiều lần để làm hồ sơ.

3.3.3. Không ngừng cải thiện thái độ và mức độ phục vụ của cán bộ đối với người dân

Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức cũng là những yếu tố có tác động nhất định đến sự hài lòng của người dân. Do đó, đằng sau việc cải thiện tốt yêu cầu về hồ sơ và quy trình giao dịch thì yếu tố tác phong cán bộ cũng cần từng bước được cải thiện. Do đó, vấn đề về thái độ phục vụ của cán bộ cần được quan tâm cải thiện trước tiên trong vấn đề con người. Theo các nội dung khảo sát trong thang đo thái độ phục vụ của cán bộ mà kết quả nghiên cứu đã chỉ ra, huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai cần lưu ý thực hiện những giải pháp sau: (1) Thường xuyên tổ chức bồi dưỡng về lý luận chính trị, đạo đức cho cán bộ; (2) Xây dựng hệ thống lấy ý kiến đóng góp của người dân; (3) Kiểm tra kết quả ghi hình của hệ thống camera tại bộ phân tiếp dân; (4) Xây dựng lịch trực tiếp công dân hoặc lập đường dây nóng của lãnh đạo cao nhất của các bộ phận (trưởng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trưởng phòng Tài nguyên, trưởng phòng Tư pháp…) và lãnh đạo cao nhất huyện để người dân có thể kiến nghị những vấn đề kéo dài, cán bộ cấp dưới không giải quyết thỏa đáng cho người dân.

Về mức độ phục vụ của cán bộ, hiện nay các quy định của pháp luật về trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức khá đầy đủ, rõ ràng. Tuy nhiên đối với cán bộ, công chức làm việc đúng, nhưng chưa đủ để tạo ra kết quả theo yêu cầu, hoặc làm việc một cách cầm chừng, làm vừa đủ bổn phận, cốt sao không phạm phải khuyết điểm hay bệnh "vô cảm" của cán bộ, công chức tức là chưa hoàn thành trách nhiệm công vụ, mức độ phục vụ yếu kém chưa có quy định cụ thể và chế tài xử lý. Vì vậy, huyện cần phải có các giải pháp góp phần tăng cường mức độ phục vụ của cán bộ công chức, bao gồm: (1) Thống nhất nhận thức về tính cấp thiết của việc nâng cao trách nhiệm mức độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức. Theo đó, phải xác định rõ vấn đề cốt lõi của cải cách hành chính là nâng cao trách nhiệm của cán bộ, công chức; (2) Tiếp tục hoàn thiện, phân công quản lý cán bộ, công chức theo hướng quy định rõ nhiệm vụ, thẩm quyền của từng vị trí việc làm và chức danh cán bộ, công chức tại bộ phận một cửa; (3) Đổi mới phương thức làm việc của các cơ quan phối hợp và công tác quản lý cán bộ, công chức của từng cơ quan; (4) Tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính gắn với nâng cao đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ cán bộ, công chức; (5) Tăng cường công khai, minh bạch trong hoạt động của các cơ quan nhà nước và trách nhiệm giải trình của cán bộ, công chức; hoàn thiện cơ chế giám sát của người dân, tổ chức đối với hoạt động của cán bộ, công chức.

3.3.4. Chú trọng đầu tư đến các yếu tố liên quan đến cơ sở vật chất

Để thực hiện hiệu quả cơ chế một cửa liên thông hiện đại, UBND Huyện cần đầu tư cải tạo, nâng cấp phòng làm việc của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc văn phòng HĐND và UBND cấp huyện, trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị điện tử hiện đại và áp dụng phần mềm điện tử nhằm tin học hóa tất cả các giao dịch hành chính giữa cá nhân, tổ chức với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ

quan hành chính nhà nước với nhau trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết đến trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Do đó, phải đặc biệt đầu tư cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo hướng nâng cấp và bổ sung các phương tiện làm việc của cán bộ, công chức, bố trí hệ thống camera kiểm soát, trang bị đầy đủ máy photo; máy tính có nối mạng, bảng điện tử tra cứu, hướng dẫn thủ tục hồ sơ, hệ thống quét mã vạch kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ, đẩy mạnh việc sử dụng các phần mềm chuẩn hoá theo quy trình.

IV. KẾT LUẬN

Việc nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công là rất cấp thiết sẽ giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước phát huy các yếu tố tích cực, quan trọng và hạn chế các yếu tố tiêu cực để góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công. Nghiên cứu này có mục tiêu xây dựng và kiểm định mô hình biểu thị mối quan hệ giữa các nhân tố ảnh hưởng và sự hài lòng của người dân đang sử dụng các dịch vụ hành chính công.

Để đạt mục tiêu nghiên cứu trên, đề tài nghiên cứu đã khảo sát bằng bảng hỏi cho 227 người dân đang sử dụng các dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai và nghiên cứu cũng đã ứng dụng phân tích nhân tố khám phá và đã xác định được 4 nhân tố ảnh hưởng chủ yếu đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu theo thứ tự tầm quan trọng, bao gồm: (1) Năng lực phục vụ của cán bộ; (2) Qui trình, thủ tục phục vụ; (3) Thái độ và mức độ phục vụ; (4) Cơ sở vật chất. Trên cơ sở các nhân tố ảnh hưởng, một số giải pháp cũng đã được đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu theo thứ tự ưu tiên của các giải pháp theo mức độ ảnh hưởng của các nhân tố.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ (2011). *Nghị định số 43/2011/NĐ-CP 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*. Hà Nội, ngày 13 tháng 06 năm 2011.

2. Lê Dân (2011). Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Đà Nẵng*, số 3 (44) 2011, tr. 163-168.

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

4. Gronroos, C., A (1984). Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.

5. 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. *Tạp chí Tổ chức Nhà nước*, số 3-2010.

6. Nguyễn Tuấn Hải (2014). *Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công ở Quận 1 – TP Hồ Chí Minh*. Luận văn Thạc sỹ.

7. Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis*. Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.

8. Kotler Philip & Armstrong Gary (2005). *Principles of Marketing.* 4th European edition, Prentice Hall.

9. Kotler, P., & Keller, L. K. (2009). *A Framework for Marketing Management*, Fourth edition. Published by Prentice Hall.

10. Lehtinen, U., & Lehtinen, J. (1982). *Service quality: A study of quality dimensions*. Helsinki: Service Management Institute.

11. Likert, R., (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. In the Science Press, New York.

12. MORI (2004). *The Public's Views of Corporate Social Responsibility 2003*. Market and Opinion Research International, www.mori.com.

13. Olajide, P.O. (2011). Causual Direction between Satisfaction and Service Quality: A Review of Literature. *European Journal of Humanities and Social Science*, 2(1), 88-96.

14. 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.

15. 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.

16. Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L.L. (1993). The nature and determinants of customer expectation of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

17. Philip, K., & Gary, A. (2004). *Những nguyên lý tiếp thị* (Tập 1). Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.

18. Ramseook-Munhurrun, P., S.D. Lukea-Bhiwajee and P. Naidoo (2010). *Service quality in the public service*.

19. Rodriguez, Burguete, Vaughan and Edwards (2009). *Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception*. International Review on Public and Non-profit Marketing, Vol 6, No 1.

20. Hồ Lê Tấn Thanh, Lê Kim Long (2015). Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công tại Bộ phận một cửa UBND huyện Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa. *Tạp chí Khoa học và Kỹ thuật Thủy sản*, Số 2 (2015), tr. 169-175.

21. Zeithaml, V. A. (2000). *E-Service quality: Definition, dimensions and conceptual model*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.

FACTORS INFLUENCING SATISFACTION OF PEOPLE FOR QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATION SERVICES IN CAM MY DISTRICT, DONG NAI PROVINCE

Pham Thi Hue[1], LeDinh Hai[2]

[1,2]*Vietnam National University of Forestry*

SUMMARY

Satisfaction of customers is one of the most inportant factors that reflect quality of public administration services provided by state administrative agencies. The main objective of this study is to identify key factors significanlty affecting satisfaction of people for quality of public administration services provided by state administrative agencies in Cam My district, Dong Nai province. In this study, the study surveyed 227 people who are using public administration services in the study area. Results of exploratory factor analysis indicated that 4 main factors, including: (1) Competence of government officials; (2) Service procedure; (3) Service attitude and level; (4) Tangibles significantly affected the satisfaction of people for quality of public administration services provided by state administrative agencies in the study area. The findings of this research, therefore, provide implications for solution development, with aims improving quality of public administration services in the study area in particular and other locations in Vietnam in general.

Keywords: Exploratory factor analysis (EFA), public administration, satisfaction, service quality.

Ngày nhận bài	**: 06/3/2018**
Ngày phản biện	**: 20/5/2018**
Ngày quyết định đăng	**: 01/6/2018**