

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG BỘ PHẬN MỘT CỬA UBND TP. HUẾ

TRẦN THỊ GIANG, NGUYỄN ĐÌNH CHIẾN

Nghiên cứu đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa UBND TP. Huế. Số liệu của nghiên cứu được thu thập từ 150 người dân sử dụng dịch vụ hành chính công. Kết quả cho thấy, 7 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công bao gồm: Cơ sở vật chất; Quy trình thủ tục; Năng lực phục vụ; Thái độ phục vụ; Sự đồng cảm; Ứng dụng công nghệ thông tin; Phí và lệ phí. Trong đó, năng lực phục vụ của cán bộ là nhân tố có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của người dân.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ hành chính công, người dân, sự hài lòng, TP. Huế

STUDYING THE SATISFACTION OF PEOPLE WITH PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES OF THE ONE-STOP DEPARTMENT AT THE PEOPLE'S COMMITTEE OF HUE CITY

Tran Thi Giang, Nguyen Dinh Chien

This study evaluates the factors influencing the satisfaction of citizens when using public administrative services at the One-stop Department at the People's Committee of Hue City. Data for the study were collected from 150 citizens who used the public administrative services. The results indicate that there are seven factors that influence citizen satisfaction with the quality of public administrative services, including: infrastructure, procedural processes, service capacity, service attitude, empathy, application of information technology, and fees. Among these factors, the service capacity of the staff is identified as the most influential factor on citizen satisfaction.

Keywords: Public administrative service quality, people, satisfaction, Hue City

Ngày nhận bài: 16/5/2023

Ngày hoàn thiện biên tập: 29/5/2023

Ngày duyệt đăng: 6/6/2023

Đặt vấn đề

TP. Huế là một trong những vùng có tiềm năng phát triển kinh tế, văn hóa, khoa học công nghệ và giáo dục của miền Trung nên nhu cầu về dịch vụ hành chính công ngày càng tăng cao đòi hỏi chất lượng dịch vụ cũng cần được các cơ quan hành chính trên địa bàn Thành phố đáp ứng. Hiện nay, trên 90% các thủ tục hành chính tại Thành phố được giải quyết

theo cơ chế một cửa. Mặc dù công tác cải cách hành chính trên địa bàn được đánh giá là có hiệu quả, tuy nhiên quá trình thực hiện vẫn còn bộc lộ một số hạn chế. Do đó, nghiên cứu được thực hiện nhằm mục đích xác định 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 TP. Huế.

Mô hình và phương pháp nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu và thang đo

Trên cơ sở kết hợp một số mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng, căn cứ vào việc thảo luận nhóm cũng như một số nghiên cứu thực nghiệm trong và ngoài nước, nghiên cứu này sẽ sử dụng kết hợp giữa một số thang đo mô hình SERVPEFR của Cronin & Taylor (1992) và sử dụng một số thang đo từ nghiên cứu của Lê Dân (2011) để xây dựng mô hình nghiên cứu phù hợp. Theo đó, mô hình nghiên cứu được thể hiện ở Hình 1.

Dựa vào mô hình nghiên cứu đề xuất và nghiên cứu sơ bộ định tính nhóm tác giả tiến hành thành lập bảng câu hỏi gồm 31 biến quan sát đo lường 07 thành phần chất lượng dịch vụ hành chính công. Cụ thể là: (1) Cơ sở vật chất (CSVC) gồm 05 biến quan sát; (2) Quy trình thủ tục (QTTT) gồm 08 biến quan sát; (3) Năng lực phục vụ của cán bộ (NLPV) gồm 05 biến quan sát; (4) Thái độ phục vụ của cán bộ (TĐPV) gồm 5 biến quan sát; (5) Sự đồng cảm (SĐC) gồm 4 biến quan sát; (6) Ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý (CNTT) gồm 2 biến quan sát; (7) Phí và lệ phí gồm 2 biến quan sát. Ngoài ra, còn có thành phần thang đo



về sự hài lòng của công dân bao gồm 2 biến quan sát đo lường hài lòng kết quả dịch vụ hành chính công.

Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện nghiên cứu, nhóm tác giả đã khảo sát 200 người dân sử dụng dịch vụ hành chính công của UBND TP. Huế. Sau khi nhập dữ liệu và làm sạch thu về 150 phiếu hợp lệ được đưa vào sử dụng trong phân tích, chiếm tỷ lệ 75%. Nghiên cứu này sử dụng thang đo Likert 5 mức độ.

Khi nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa UBND TP. Huế, nghiên cứu sử dụng mô hình gồm 01 biến phụ thuộc và 07 biến độc lập như sau:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + \epsilon$$

Trong đó,

Y: Hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công (CL)

X1: Cơ sở vật chất (CSVC)

X2: Quy trình thủ tục (QTTT)

X3: Năng lực phục vụ của cán bộ (NLCB)

X4: Thái độ phục vụ của cán bộ (TĐPV)

X5: Sự đồng cảm của cán bộ (SDC)

X6: Ứng dụng CNTT trong xử lý (CNTT)

X7: Phí và lệ phí (Phí)

Kết quả nghiên cứu

Kiểm định độ tin cậy của các biến điều tra và phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả nghiên cứu ở Bảng 1 cho thấy, tất cả các hệ số Cronbach's Alpha của các câu hỏi kỳ vọng đều có giá trị cao hơn 0,8. Các câu hỏi đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3.

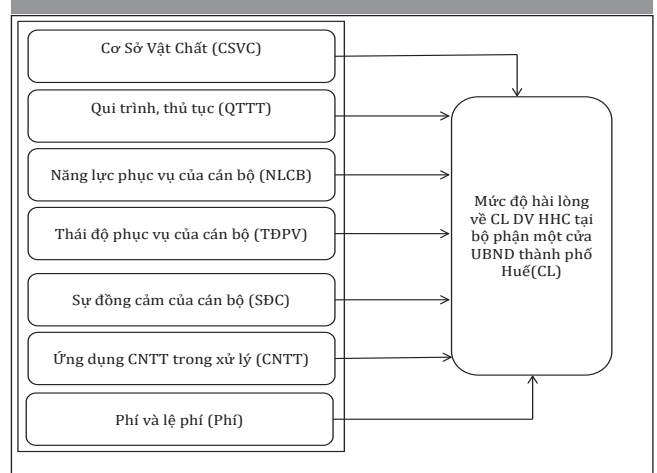
Tiếp theo, phân tích EFA với các kiểm định được đảm bảo như sau: Độ tin cậy của các biến quan sát (Factor loading > 0,5); Kiểm định tính thích hợp của mô hình (0,5 < KMO = 0,821 < 1,0); Kiểm định Bartlett về tương quan của các biến quan sát (Sig. = 0,00 <

BẢNG 1: KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY CỦA CÁC BIẾN SỐ PHÂN TÍCH

Các biến phân tích	Số biến	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha
Cơ sở vật chất	5	0,480	0,812
Quy trình, thủ tục	7	0,438	0,807
Năng lực phục vụ	5	0,579	0,870
Thái độ phục vụ	5	0,432	0,804
Sự đồng cảm	4	0,425	0,801
Công nghệ thông tin	2	0,559	0,853
Lệ phí	2	0,548	0,825

Nguồn: Xử lý số liệu SPSS của nhóm tác giả

HÌNH 1: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

0,05); Kiểm định phương sai cộng dồn = 66,25% > 50%. Điều này chứng tỏ mô hình có ý nghĩa thống kê và dữ liệu là phù hợp. Kết quả phân tích EFA đạt được vẫn giữ nguyên 7 nhân tố chính.

Chất lượng dịch vụ tại bộ phận một cửa UBND TP. Huế

Kết quả thống kê cho thấy: Điểm trung bình đánh giá cảm nhận của người dân được khảo sát về các yếu tố thành phần chất lượng dịch vụ tại bộ phận một cửa UBND TP. Huế có giá trị từ 3,82 đến 4,23. Với giá trị trung bình này, có 7 yếu tố chất lượng dịch vụ nằm trong khoảng hài lòng (đồng ý) đạt mức khá (3,4 -4,2). Trong đó, yếu tố năng lực phục vụ được đánh giá cao nhất (điểm trung bình 4,2). Tiếp đến là yếu tố công nghệ thông tin (81,56%); lệ phí (78,07%); cơ sở vật chất (77,65%); quy trình, thủ tục (76,76%); thái độ phục vụ (70,96%) và yếu tố sự đồng cảm có tỷ lệ thấp nhất (68,98%). Trong đó, yếu tố cán bộ cố gắng để hiểu được những yêu cầu, nguyện vọng của công dân có tỷ lệ đồng ý trở lên là thấp nhất (67,2%) trong tất cả các biến quan sát.

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 TP. Huế

Bảng 2 cho thấy, kết quả kiểm định sự phù hợp của mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ có giá trị F = 12, 249, có giá trị Sig. = 0,000 và hệ số xác định bội R2 (R square) = 0,58 khẳng định các yếu tố chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng và giải thích được 58% sự hài lòng của người dân. Tất cả các biến đều có mức ý nghĩa Sig. < 0,05, với hệ số tương quan tương đối cao (R = 0,614) thể hiện mối quan hệ chặt chẽ giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc. Vì vậy, hàm hồi quy trên có thể sử dụng được.

Kết quả kiểm định Durbin - Watson cho giá trị d = 2,056 nằm trong khoảng cho phép của số quan sát



BẢNG 2: PHÂN TÍCH HỒI QUY

Các biến phân tích	Hệ số hồi quy	Giá trị t	Sig	Chỉ số đa cộng tuyến VIF
Hệ số chặn	,314	,722	,000	
Cơ sở vật chất	,062	,541	,000	1,891
Quy trình	,214	1,566	,000	1,421
Năng lực	,329	3,652	,000	1,471
Thái độ	,073	,723	,000	1,748
Sự đồng cảm	,019	,172	,000	1,957
Công nghệ thông tin	,212	2,670	,000	1,561
Lệ phí	,047	,553	,000	1,539
Durbin -Watson	2,056			
R-square	0,576			
F test	12,249			
Sig	0,000			

Nguồn: Số liệu điều tra và phân tích của nhóm tác giả

150 và số biến độc lập bằng 7. Do đó có thể kết luận rằng mô hình không có tự tương quan. Ngoài ra, các nhân tử phóng đại phương sai - VIF đều nhỏ hơn 2 cho thấy, hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập không ảnh hưởng đến mô hình hồi quy. Do đó, mô hình cũng thỏa mãn yêu cầu ước lượng OLS.

Kết quả mô hình hồi quy có dạng như sau:

$$Y = 0,314 + 0,062 X_1 + 0,214 X_2 + 0,329 X_3 + 0,073 X_4 + 0,019 X_5 + 0,212 X_6 + 0,047 X_7$$

Theo phương trình hồi quy, có 7 nhân tố có mối liên hệ tuyến tính với chất lượng dịch vụ hành chính công với mức ý nghĩa Sig. < 0,05. Tất cả đều có tác động dương phản ánh tỷ lệ thuận với mức độ hài lòng. Qua phân tích hồi quy đa biến cho thấy, mô hình xây dựng phù hợp với dữ liệu thu được và kết quả ban đầu cho thấy, các thành phần đo lường trên đều có mức ý nghĩa Sig. < 0,05 nên có sự khác biệt và có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy là 95%. Vì thế chúng ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa UBND TP. Huế. Chất lượng dịch vụ hành chính công của UBND TP. Huế chịu tác động lớn nhất bởi nhân tố năng lực của nhân viên ($\beta_3 = 0,329$) và thấp nhất là nhân tố sự đồng cảm ($\beta_5 = 0,019$). Điều này rất phù hợp với kết quả phân tích thống kê mô tả sự hài lòng của người dân với yếu tố năng lực và yếu tố đồng cảm được trình bày ở phần trên.

Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 7 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công bao gồm: Cơ sở vật chất; Quy trình thủ tục; Năng lực phục vụ; Thái độ phục vụ; Sự

đồng cảm; Ứng dụng công nghệ thông tin; Phí và lệ phí. Trong đó, năng lực phục vụ của cán bộ là nhân tố có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của người dân.


Để nâng cao sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa, trong thời gian tới, UBND TP. Huế cần thực hiện một số giải pháp sau:

Thứ nhất, tiếp tục rà soát đội ngũ cán bộ, công chức được cử đến làm việc tại bộ phận một cửa UBND TP. Huế đảm bảo theo đúng chỉ đạo của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về tiêu chuẩn cán bộ, công chức và thời hạn làm việc, lựa chọn cán bộ có đủ thẩm quyền, năng lực, trình độ chuyên môn.

Thứ hai, quy định trách nhiệm ràng buộc giữa các cơ quan, từng cán bộ, nhằm đảm bảo kết quả đầu ra là các văn bản, giấy tờ hành chính được chính xác, đồng thời phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng chuyên môn.

Thứ ba, thường xuyên rà soát cải tiến quy trình thủ tục từ khâu tiếp nhận, thụ lý, luân chuyển và trả kết quả đúng thời gian quy nhằm đảm bảo mục tiêu mà UBND Thành phố đã cam kết với người dân.

Thứ tư, UBND Thành phố cần phải đầu tư trang bị máy móc, công nghệ hiện đại, đồng thời phải chú trọng đến việc bố trí nơi làm việc của tổ tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ ở một nơi thuận tiện, rộng rãi, thoáng mát và luôn được dọn vệ sinh sạch sẽ, cũng như bố trí bãi giữ xe có trật tự và có người trông coi, giám sát để tạo điều kiện cho người dân đến làm việc tại bộ phận.

Thứ năm, tăng cường hơn nữa công tác kiểm tra, giám sát và tiếp tục triển khai các dự án ứng dụng công nghệ thông tin nhằm phục vụ nội dung hiện đại hóa nền hành chính nhà nước, nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý điều hành của đơn vị cũng như sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công. 

Tài liệu tham khảo:

- Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*.
- 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 Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh, 16(1), 34-45;
- Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010), *Service quality in the public service*, International Journal of Management and Marketing Research (IJMMR), 3(1), 37-50;
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992), *Measuring service quality: A re-examination and extension*, Journal of Marketing, 56(3), 55-68;

Thông tin tác giả:

Trần Thị Giang, Nguyễn Đình Chiến

Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế

Email: gianghce@yahoo.com.vn