

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 HUYỆN CHƯƠNG MỸ, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Nguyễn Thị Xuân Hương¹, Trần Thị Hằng¹, Nguyễn Như Bằng¹, Nguyễn Thùy Dung¹

¹Trường Đại học Lâm nghiệp

TÓM TẮT

Chất lượng dịch vụ hành chính công là một chủ đề được xã hội và các nhà nghiên cứu rất quan tâm thời gian gần đây. Nghiên cứu này sử dụng mô hình phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis- EFA) để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công (HCC) tại UBND huyện Chương Mỹ, thành phố Hà Nội. Nghiên cứu sử dụng số liệu điều tra 200 người dân đã sử dụng dịch vụ HCC tại UBND huyện Chương Mỹ trong năm 2019. Kết quả phân tích đã chỉ ra được 4 nhóm yếu tố ảnh hưởng rõ rệt đến sự hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ HCC điểm nghiên cứu, gồm: (1) Năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ; (2) Sự tin cậy trong cung cấp dịch vụ; (3) Sự đồng cảm; (4) Cơ sở vật chất của UBND Huyện. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ HCC tại UBND huyện Chương Mỹ, đó là: (1) nâng cao năng lực chuyên môn của cán bộ công chức tại bộ phận một cửa và các bộ phận có liên quan; (2) Tăng cường áp dụng công nghệ thông tin trong quản lý và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân hiệu quả, nhanh chóng; (3) Xây dựng lộ trình rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, giảm hồ sơ trễ hẹn để tạo thuận lợi cho người dân.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, hành chính công, huyện Chương Mỹ, sự hài lòng.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cải cách thủ tục hành chính nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân là một trong những nhiệm vụ quan trọng trong chỉ đạo cải cách hành chính ở nước ta trong thời gian gần đây. Hiện nay thủ tục hành chính ở nước ta còn có những hạn chế như: nhiều giấy tờ, nặng nề nhiều “cửa”, nhiều cấp trung gian, rườm rà, chưa rõ ràng về trách nhiệm gây mất nhiều thời gian, bất tiện cho người sử dụng dịch vụ, giảm hiệu quả thực thi công vụ của cơ quan quản lý. Chính vì vậy, cải cách thủ tục hành chính là yêu cầu chính đáng của nhân dân và chính quyền địa phương.

UBND huyện Chương Mỹ đã và đang thực hiện mô hình “Một cửa, một cửa liên thông” từ năm 2010. Với những nỗ lực của chính quyền địa phương và mỗi cán bộ văn phòng Một cửa của Huyện, các thủ tục hành chính đã được giải quyết nhanh chóng, thuận lợi cho người dân. Ngoài ra, việc đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất cũng luôn được UBND Huyện quan tâm và nâng cấp. Từ những cải tiến trong quy trình làm việc, đến nay Huyện đã đạt được những kết quả khả quan, một diện mạo mới về hình ảnh cơ quan hành chính Nhà nước đối với công dân, tổ chức, góp phần tích cực vào sự phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn Huyện. Tuy

nhiên, do nhiều yếu tố chủ quan và khách quan mà sự hài lòng của người dân với các dịch vụ này còn chưa cao. Vì vậy, việc nghiên cứu áp dụng cho UBND huyện Chương Mỹ với mục tiêu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ HCC tại UBND huyện Chương Mỹ nhằm đưa ra các giải pháp để góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ HCC trong thời gian tới là rất cấp thiết.

Cơ sở lý thuyết đo lường sự hài lòng

Theo Kotler và Keller (2012), sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó. Zeithaml & Bitner (2000) định nghĩa sự hài lòng của khách hàng chính là sự đánh giá của khách hàng về sản phẩm hoặc dịch vụ ở góc độ sản phẩm hoặc dịch vụ đó có đáp ứng được nhu cầu và sự mong đợi của họ hay không.

Áp dụng trong lĩnh vực hành chính công thì sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ này chính là sự hài lòng về những gì mà dịch vụ này cung cấp có thể đáp ứng mức mong đợi của họ.

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 các cộng sự 1988). Các nghiên cứu trước đây đã cho thấy chất lượng

dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự thoả mãn (Cronin và Taylor, 1992; Spreng và Taylor, 1996). Lý do là chất lượng dịch vụ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, còn sự thoả mãn chỉ đánh giá được sau khi đã sử dụng dịch vụ.

Hài lòng của khách hàng xem như kết quả, chất lượng dịch vụ xem như là nguyên nhân, hài lòng có tính chất dự báo, mong đợi; chất lượng dịch vụ là một chuẩn lý tưởng. Sự thoả mãn khách hàng là một khái niệm tổng quát, thể hiện sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ. Trong khi đó chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml & Bitner, 2000). Tuy giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng có mối liên hệ với nhau nhưng có ít nghiên cứu tập trung vào việc kiểm định mức độ giải thích của các thành phần chất lượng dịch vụ đối với sự hài lòng, đặc biệt đối với từng ngành dịch vụ cụ thể (Lassar và cộng sự, 2000). Cronin và Taylor đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thoả mãn khách hàng. Các nghiên cứu đã kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thoả mãn (Cronin và Taylor, 1992; Spreng, 1996) và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thoả mãn (Ruyter, Bloemer, 1997).

Nguyễn Hữu Hải và Lê Việt Hòa (2010), “Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ HCC tại các cơ quan hành chính Nhà nước”. Nghiên cứu áp dụng cách tiếp cận quy trình với hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng của dịch vụ HCC phân ánh các yếu tố: Mục tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra và kết quả của đầu ra.

Lê Dân (2011), “Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ HCC của công dân và tổ chức”. Nghiên cứu xây dựng và kiểm định để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của công dân với chất lượng dịch vụ HCC trên địa bàn nghiên cứu, gồm: Khả năng tiếp cận dịch vụ; Một hệ thống hành chính dễ hiểu; Khả năng cung cấp linh hoạt và nhanh chóng; Công khai minh bạch; Năng lực chuyên môn của cán bộ công chức; Thái độ lịch sự và nhiệt tình của cán bộ công chức; Sự tin nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ. Những yếu tố này

hình thành sự khác nhau giữa kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

Cao Duy Hoàng và Lê Nguyễn Hậu (2011), “Chất lượng dịch vụ HCC và sự hài lòng của người dân tại thành phố Đà Lạt”. Nghiên cứu đã phát hiện 6 thành phần đặc trưng cho dịch vụ HCC: (1) Chất lượng nhân viên, bao gồm nghiệp vụ nhân viên (competence) và thái độ phục vụ (attentiveness); (2) Cơ sở vật chất (tangible); (3) Tiếp cận dễ dàng (accessibility); (4) quy trình dịch vụ (process); (5) Đúng thời gian (timeliness); (6) Xử lý phản hồi (feedback). Nghiên cứu đã sử dụng mô hình EFA để xác định và kiểm định mức độ tin cậy của các biến quan sát (yếu tố ảnh hưởng)

Thái Thanh Hà, Tôn Đức Sáu (2014) có bài “Ứng dụng mô hình SERVQUAL trong đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công: Nghiên cứu thực nghiệm tại thành phố Huế”. Nghiên cứu này được thực hiện dựa vào các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ công (SERVQUAL) do Parasuraman (1988) phát triển. Dựa vào mô hình nghiên cứu cho loại dịch vụ hành chính công được kế thừa và hiệu chỉnh phù hợp, 703 phiếu phỏng vấn được thu thập từ các đối tượng sử dụng 5 loại hình dịch vụ hành chính công. Phân tích nhân tố được sử dụng nhằm rút gọn 23 thuộc tính thành 5 nhân tố trong mô hình. Phân tích quan hệ nhân quả được sử dụng nhằm lượng hóa mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ hành chính công. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, một số kiến nghị và đề xuất được đưa ra nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Huế trong bối cảnh xây dựng thành phố trở thành thành phố trực thuộc Trung ương trong thời gian tới.

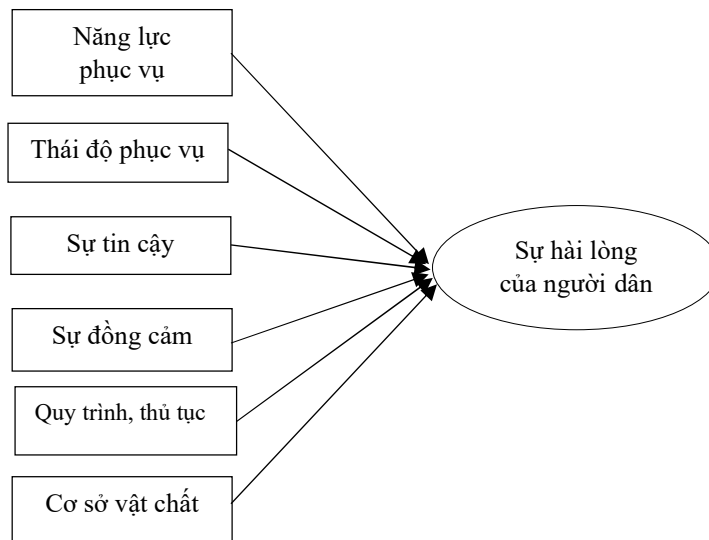
Như vậy, có thể thấy hầu hết các nghiên cứu sử dụng mô hình SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ của Parasuraman (1988) với 5 nhóm nhân tố: Tin cậy (Reliability), Đáp ứng (Responsiveness); Năng lực phục vụ (Assurance); Đồng cảm (Empathy); Phương tiện hữu hình (Tangibility).

Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa trên cơ sở lý thuyết về sự hài lòng và

các kết quả nghiên cứu đã có, cùng với kết quả điều tra sơ bộ, nghiên cứu này đề xuất mô hình xác định yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của

người dân với chất lượng dịch vụ HCC ở huyện Chương Mỹ, thành phố Hà Nội bao gồm sáu yếu tố trong hình 1.



Hình 1. Mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân huyện Chương Mỹ

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu sử dụng phương pháp EFA để xác định yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân huyện Chương Mỹ với chất lượng dịch vụ HCC của Huyện.

Theo kinh nghiệm của Bollen (1989) dung lượng mẫu được xác định với mức tối thiểu là 5 mẫu cho một tham số ước lượng, ở nghiên cứu này tác giả chọn 5 mẫu cho 1 tham số cần ước lượng, nghiên cứu này có 25 biến cần ước lượng thì kích thước mẫu cần khảo sát là 125.

Thực tế nghiên cứu phát ra 230 phiếu, kết quả thu về 217 phiếu, trong đó có 200 phiếu đảm bảo yêu cầu.

Nghiên cứu chọn mẫu ngẫu nhiên phỏng vấn những người đến sử dụng dịch vụ tại UBND huyện Chương Mỹ trong khoảng thời gian từ tháng 5-8/2019. Trong nghiên cứu các biến quan sát sử dụng thang đo Likert 5 mức độ và chi tiết được mô tả trong bảng 1 với 6 nhóm yếu tố (25 biến quan sát).

Bảng 1. Thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ HCC tại UBND huyện Chương Mỹ

TT	Thang đo	Ký hiệu
1	Sự tin cậy	STC
1.1	Nhân viên luôn giữ đúng lời hứa khi cung cấp dịch vụ cho ông/bà	STC1
1.2	Nhân viên luôn giải quyết nhanh chóng những vấn đề gặp phải của ông/bà trong quá trình sử dụng dịch vụ	STC2
1.3	Dịch vụ được cung cấp đúng ngay từ lần đầu tiên	STC3
1.4	Tổ chức cung cấp dịch vụ đúng thời gian như thông báo	STC4
1.5	Dịch vụ sẽ được thực hiện miễn phí nếu gặp lỗi trong quá trình cung cấp	STC5
2	Năng lực phục vụ	NLPV
2.1	Nhân viên cho ông/bà biết chính xác khi nào dịch vụ được thực hiện	NLPV1
2.2	Cán bộ có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc	NLPV2
2.3	Cán bộ rất thành thạo chuyên môn, nghiệp vụ	NLPV3
2.4	Nhân viên sẵn sàng giúp đỡ ông/bà về dịch vụ	NLPV4

TT	Thang đo	Ký hiệu
3	Thái độ phục vụ	TDPV
3.1	Nhân viên tiếp nhận hồ sơ có thái độ lịch sự	TDPV1
3.2	Nhân viên tiếp nhận có thái độ thân thiện khi trả lời những thắc mắc của ông/bà	TDPV2
3.3	Nhân viên tiếp nhận hồ sơ nhiệt tình giải đáp thắc mắc của ông/bà	TDPV3
3.4	Nhân viên tiếp nhận phục vụ công bằng, bình đẳng đối với mọi người	TDPV4
3.5	Nhân viên tiếp nhận có trách nhiệm cao đối với hồ sơ	TDPV5
3.6	Nhân viên không có thái độ phiền hà, những nhiều khi tiếp nhận hồ sơ	TDPV6
4	Sự đồng cảm	SDC
4.1	Nhân viên luôn quan tâm đến từng yêu cầu của ông/bà	SDC1
4.2	Những yêu cầu hợp lý của người dân được quan tâm giải quyết	SDC2
4.3	Nhân viên hiểu được những yêu cầu đặc biệt của ông/bà	SDC3
4.4	Nhân viên luôn quan tâm đến lợi ích của ông/bà	SDC4
5	Quy trình thủ tục hành chính	QT
5.1	Yêu cầu thành phần hồ sơ hợp lý	QT1
5.2	Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy trình niêm yết hợp lý	QT2
5.3	Quy trình, các bước xử lý hồ sơ hợp lý	QT3
5.4	Các quy định về thủ tục HCC là phù hợp	QT4
6	Cơ sở vật chất	CSVC
6.1	Trang thiết bị của cơ quan hành chính hiện đại	CSVC1
6.2	Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có đầy đủ tiện nghi	CSVC2
7	Sự hài lòng về dịch vụ hành chính công	HL
7.1	Ông/bà rất hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên giao dịch	HL1
7.2	Ông/bà rất hài lòng với kết quả giao dịch tại	HL2
7.3	Nhìn chung ông/bà hài lòng với dịch vụ của cơ quan hành chính	HL3

Nguồn: Kết quả do nhóm tác giả tổng hợp

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Thực trạng cung cấp dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Chương Mỹ

3.1.1. Nội dung cung cấp dịch vụ hành chính công

Danh mục của một số TTHC tại UBND huyện Chương Mỹ:

- Thủ tục đổi Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình (thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp huyện).

- Thủ tục cấp lại Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình (thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp huyện).

- Thủ tục thông báo tổ chức lễ hội cấp huyện.

- Điều chỉnh thiết kế, dự toán công trình lâm sinh (đối với công trình lâm sinh thuộc dự án do Chủ tịch UBND cấp huyện, UBND cấp xã

quyết định đầu tư).

- Thủ tục xét tặng Giấy khen Khu dân cư văn hóa.

Thủ tục cấp Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động của cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình (thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp huyện).

- Công nhận xã đạt chuẩn phổ cập giáo dục, xóa mù chữ.

- Cho phép trường mẫu giáo, trường mầm non, nhà trẻ hoạt động giáo dục.

- Thành lập lớp năng khiếu thể dục thể thao thuộc trường trường tiểu học, trường trung học cơ sở

- Thủ tục đăng ký đất đai.

- Gia hạn giấy chứng nhận đủ điều kiện hoạt động điểm cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử công cộng.

- Đăng ký giá của các doanh nghiệp thuộc phạm vi UBND cấp huyện thực hiện.

Bảng 2. Kết quả thực hiện TTHC ở UBND huyện Chương Mỹ (2016-2018)

TT	Lĩnh vực	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	So sánh (%)		TĐPTBQ (%)
					2017/2016	2018/2017	
1	Đất đai	2.352	2.418	2.489	102,81	102,94	102,87
2	Tư pháp, hộ tịch	128	153	206	119,53	134,64	126,86
3	Đăng ký KD	528	613	675	116,10	110,11	113,07
4	Giấy phép XD	418	472	518	112,92	109,75	111,32
5	LĐTĐBXH	875	893	935	102,06	104,70	103,37
	Tổng	4.301	4.549	4.823	105,77	106,02	105,89

Nguồn: UBND huyện Chương Mỹ

Theo kết quả tổng hợp cho thấy, số lượng hồ sơ được giải quyết ở các lĩnh vực có xu hướng tăng lên với TĐPTBQ đạt 105,89%. Trong đó lĩnh vực đất đai có số lượng hồ sơ giải quyết đồng nhất với TĐPTB của 3 năm là 102,87%.

Ý kiến phản ánh của người dân cũng cho thấy việc giải quyết các thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa có nhiều chuyển biến tích cực. Quy trình giải quyết các thủ tục được rút gọn, thời gian giải quyết thủ tục nhanh hơn các vấn đề liên quan đến thủ tục hành chính được niêm yết công khai tạo điều kiện thuận

lợi cho người dân khi đến giao dịch.

3.2. 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 huyện Chương Mỹ, thành phố Hà Nội

Nghiên cứu dựa trên kết quả khảo sát 200 người dân đã đến giao dịch ở UBND huyện Chương Mỹ trong thời gian từ tháng 8-10 /2019 bằng phương pháp bảng hỏi.

Thông kê ban đầu về mẫu điều tra như trong bảng 3.

Bảng 3. Thông kê cơ bản mẫu điều tra

TT	Tiêu chí	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Giới tính	200	100,00
	Nam	135	67,50
	Nữ	65	32,50
2	Độ tuổi	200	100,00
	Dưới 30	79	39,50
	Từ 30-45	97	48,50
	Từ 45 trở lên	24	12,00
3	Nghề nghiệp	200	100,00
	Kinh doanh	12	6,00
	Công chức, viên chức	99	49,50
	Sinh viên	4	2,00
	Nội trợ	42	21,00
	Quản lý	15	7,50
	Khác	28	14,00
4	Loại thủ tục thực hiện	200	100,00
	Dịch vụ chứng thực, xác nhận	34	17,00
	Dịch vụ và thủ tục cấp phép XD	27	13,50
	Lĩnh vực đất đai	139	69,50

3.2.1. Kiểm định chất lượng thang đo

Để xem xét mức độ phù hợp của các thang đo trước khi đưa vào phân tích EFA, ta cần kiểm định độ tin cậy của thang đo sẽ được kiểm định

bằng hệ số Cronbach Alpha. Hệ số Cronbach Alpha là một phép kiểm định thống kê dùng để kiểm tra sự chặt chẽ và tương quan giữa các biến quan sát. chỉ những biến có hệ số tương quan

biến tổng phù hợp (Corrected Item – Total Correlation) > 0,3 và có hệ số Cronbach Alpha ≥ 0,6 được chấp nhận.

Bảng 4. Kết quả phân tích chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

TT	Thang đo	Biến thành phần	Cronbach's Alpha biến tổng
Biến độc lập			
1	Sự tin cậy	STC1, STC2, STC3, STC4, STC5	0,907
2	Năng lực phục vụ	NLPV1, NLPV2, NLPV3, NLPV4	0,884
3	Thái độ phục vụ	TDPV1, TDPV2, TDPV3, TDPV4, TDPV5, TDPV6	0,882
4	Sự đồng cảm	SDC1, SDC2, SDC3, SDC4	0,865
5	Quy trình thủ tục	QT1, QT2, QT3, QT4	0,765
6	Cơ sở vật chất	CSVC1, CSVC2	0,629
Biến phụ thuộc			
	Sự hài lòng	HL1, HL2, HL3	0,668

Nguồn: Kết quả tính từ số liệu điều tra

Từ kết quả bảng 4 ta thấy Cronbach's Alpha của các thang đo đều > 0,6 nên các biến đều được chấp nhận. Như vậy sẽ có 25 biến quan sát được đưa vào phân tích nhân tố.

3.2.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

(1) Kiểm định tính thích hợp của EFA

Trong phân tích EFA, chỉ số KMO (Kaiser-Meiyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) được dùng để xem xét sự thích hợp của mô hình với số liệu thực tế.

Bảng 5. Kiểm định KMO và Bartlett's Test

Trị số KMO		0,927
Kiểm định Bartlett	Kiểm định Chi bình phương	3638,323
	Tổng bình phương các sai lệch (df)	300
	Mức ý nghĩa (Sig.)	0,000

Nguồn: Kết quả chạy mô hình

Với kết quả KMO = 0,927 thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$. Do vậy, phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho bảng dữ liệu thực tế.

Kiểm định Bartlett's Test xem xét giả thuyết H_0 : Các biến quan sát không có tương quan với

biến phụ thuộc 0. Cũng từ bảng 3 ta thấy Sig. = 0,000 < 0,05. Do vậy, kiểm định Bartlett's Test có ý nghĩa thống kê và các biến có tương quan với nhau biến phụ thuộc.

(2) Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố

Bảng 6. Tổng phương sai được giải thích (Total Variance Explained)

Nhân tố	Eigenvalues khởi tạo			Tổng phương sai chiết xuất			Tổng phương sai tích xoay		
	Tổng số	% phương sai	Tần suất tích lũy %	Tổng số	% phương sai	Tần suất tích lũy %	Tổng số	% phương sai	Tần suất tích lũy %
1	12,221	48,883	48,883	12,221	48,883	48,883	5,962	23,847	23,847
2	1,825	7,300	56,182	1,825	7,300	56,182	3,987	15,949	39,796
3	1,382	5,528	61,710	1,382	5,528	61,710	3,392	13,570	53,366
4	1,145	4,580	66,290	1,145	4,580	66,290	3,231	12,925	66,290

Nguồn: Kết quả chạy mô hình

Từ kết quả bảng 6 cho thấy, có 4 nhóm nhân tố có ảnh hưởng rõ ràng đến nhân tố kết quả và phương sai trích tích lũy là 66,29 cho thấy 66,29% sự thay đổi của biến phụ thuộc được giải thích các biến độc lập trong mô hình.

(3) *Kết quả sắp xếp lại nhân tố qua ma trận xoay*

Trong phân tích EFA, thông qua ma trận nhân tố xoay (Rotated matrix) để sắp xếp lại các nhân tố vào 4 thang đo, kết quả cho trong bảng 7.

Bảng 7. Ma trận nhân tố xoay

Biến phụ thuộc	Nhân tố			
	1	2	3	4
TDPV3	0,794			
TDPV4	0,721			
TDPV5	0,669			
NLPV3	0,658			
NLPV1	0,656			
TDPV6	0,622			
TDPV2	0,614			
NLPV4	0,603			
NLPV2	0,558			
STC1				
TDPV1				
QT2				
STC5		0,778		
STC4		0,77		
STC3		0,657		
STC2		0,575		
SDC3			0,827	
SDC4			0,788	
SDC2			0,745	
SDC1			0,685	
QT1			0,554	
QT4				0,81
CSVC1				0,778
QT3				0,623
CSVC2				0,593

Nguồn: Kết quả chạy mô hình

Qua kiểm định chất lượng thang đo và kiểm định mô hình EFA, nhận diện được 4 thang đo đại diện cho các yếu tố ảnh hưởng

tới chất lượng dịch vụ HCC tại UBND huyện Chương Mỹ được sắp xếp và đặt tên lại như trong bảng 8.

Bảng 8. Mô hình điều chỉnh qua kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích EFA

TT	Thang đo	Biến đặc trưng	Giải thích thang đo
1	F1	TDPV3, TDPV4, PTPV5, NLPV3, NLPV1, TDPV6, NLPV4, NLPV2	Năng lực phục vụ
2	F2	STC5, STC4, STC3, STC2	Sự tin cậy
3	F3	SDC3, SDC4, SDC2, SDC1, QT1	Sự đồng cảm
4	F4	QT4, CSVC1, QT3, CSVC2	Cơ sở vật chất

Nguồn: Kết quả chạy mô hình

(4) Phân tích hồi quy đa biến

Để đánh giá được mức độ ảnh hưởng của các biến nhận diện tới biến phụ thuộc, ta tiến

hành phân tích hồi quy với 4 biến trên, kết quả có được như sau:

$$HL = \beta_0 + \beta_1F_1 + \beta_2F_2 + \beta_3F_3 + \beta_4F_4$$

Bảng 9. Tóm tắt mô hình (Model Summary)

Biến độc lập	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa (B)	Giá trị t (t-value)	Mức ý nghĩa thống kê (Sig.)	VIF	Hệ số hồi quy chuẩn hóa (Beta)	Giá trị tuyệt đối của Beta	Mức độ đóng góp của các biến (%)	Tầm quan trọng của các biến
Constant	4,57E-17	0	0,000	1,000				
F1	0,562	12,366	0,000	1,000	0,562	0,562	39,63	1
F2	0,323	7,114	0,000	1,000	0,323	0,323	22,78	3
F3	0,397	8,736	0,000	1,000	0,397	0,397	28,00	2
F4	0,136	2,998	0,003	1,000	0,136	0,136	9,59	4
Tổng						1,418	100	
Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ HCC								
Dung lượng mẫu quan sát				200				
F				72,212				
Hệ số R-squared				0,597				
Hệ số R-squared hiệu chỉnh				0,589				
Mức ý nghĩa				,000				
Durbin Watson				2,149				

Nguồn: Kết quả chạy mô hình

Kết quả bảng 7 cho thấy mô hình có R² hiệu chỉnh (Adjusted R Square) là 0,597. Cho thấy 59,7% thay đổi mức độ hài lòng của người dân được giải thích bởi 4 biến trong mô hình với mức ý nghĩa 99%. Hệ số Durbin Watson (1<d=2,149< 3), như vậy mô hình hồi quy không có hiện tượng tự tương quan.

Cũng từ kết quả bảng 7 cho thấy các hệ số hồi quy (beta chuẩn hóa)

Như vậy, mô hình đưa ra là phù hợp với dữ liệu thực tế

(5). Thảo luận kết quả hồi quy

Tất cả 4 biến F1, F2, F3, F4 có quan hệ cùng chiều với biến phụ thuộc. Dựa vào hệ số hồi quy đã được chuẩn hóa (Bảng 7) đã cho thấy tầm quan trọng của 4 yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ HCC tại UBND huyện Chương Mỹ từ mạnh đến yếu là: Năng lực và

thái độ phục vụ của cán bộ công chức (39,63%); Sự đồng cảm (28%); Sự tin cậy (22,78%); Cơ sở vật chất (9,59%).

3.3. Giải pháp cải thiện mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công

Dựa trên kết quả đã phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ HCC tại UBND huyện Chương Mỹ, nghiên cứu đưa ra một số đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ HCC của Huyện như sau:

- Nâng cao năng lực phục vụ của cán bộ công chức

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng năng lực phục vụ là yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ HCC tại UBND huyện Chương Mỹ. Do vậy, để nâng cao mức hài lòng của người

dân, Huyện cần chú trọng:

- Chuẩn hoá trình độ chuyên môn của cán bộ, đồng thời thường xuyên tập huấn ngắn hạn nâng cao năng lực công tác của nhân viên;

- Với bộ phận giao dịch một cửa, ngoài việc nâng cao năng lực chuyên môn, việc bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, ứng xử hành chính giữa cán bộ công chức với các tổ chức và công dân cũng rất quan trọng

- Tăng cường sự tin cậy

Trong cải cách hành chính ở Ủy ban, cần xây dựng lộ trình rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, hạn chế hồ sơ trễ hẹn. Lộ trình này cần được công khai tại bộ phận một cửa để người dân theo dõi.

Với bộ phận một cửa huyện Chương Mỹ, cần tích cực đổi mới hệ thống công nghệ thông tin để có thể đáp ứng được yêu cầu cải cách hành chính của thành phố Hà Nội, từng bước tăng dần số hồ sơ, thủ tục hành chính có thể giải quyết online.

- Nâng cao sự đồng cảm của cán bộ công chức

Đẩy mạnh công tác đào tạo về văn hóa tổ chức cho CBCC tại UBND huyện.

Phải phân công cho cá nhân hoặc bộ phận chịu trách nhiệm về văn hóa tổ chức, cá nhân hay bộ phận này có nhiệm vụ tư vấn cho ban lãnh đạo các giải pháp về phát triển và thực thi văn hóa tổ chức.

Định kì tổ chức các chương trình giao lưu trực tiếp giữa các đơn vị với các chủ đề về văn hóa tổ chức.

Tăng cường tiếp xúc giữa nhà lãnh đạo và nhân viên.

Xây dựng và hoàn thiện môi trường văn hóa tại UBND huyện.

- Đầu tư về cơ sở vật chất

Đầu tư cải tạo, nâng cấp phòng làm việc.

Đầu tư trang thiết bị tại bộ phận một cửa.

Tăng cường triển khai ứng dụng CNTT.

Tăng cường ứng dụng hiện có trên các trang giao dịch điện tử đã có.

Nâng cao chất lượng thông tin đưa lên mạng.

4. KẾT LUẬN

Nghiên cứu dựa trên các lý thuyết về sự hài lòng và chất lượng dịch vụ HCC, cùng với những nghiên cứu có liên quan để đưa ra mô hình yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đến làm thủ tục hành chính tại UBND huyện Chương Mỹ.

Nghiên cứu đã xác định được các nhóm yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ HCC tại UBND huyện Chương Mỹ theo thứ tự: (1) Năng lực phục vụ của cán bộ công chức; (2) Sự đồng cảm; (3) Sự tin cậy; (4) Cơ sở vật chất.

Trên cơ sở đó nghiên cứu đã đưa ra một số gợi ý giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ HCC tại UBND huyện Chương Mỹ trong thời gian tới:

- Nâng cao năng lực và tinh thần trách nhiệm của cán bộ giao dịch bộ phận “một cửa”

- Tăng cường áp dụng công nghệ thông tin để tăng số thủ tục có thể giải quyết qua mạng;

- Xây dựng lộ trình rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, giảm hồ sơ trễ hẹn.

5. TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Dân (2011), *Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ HCC của công dân và tổ chức*, Tạp chí khoa học và công nghệ, số 3.

2. Thái Thanh Hà, Tôn Đức Sáu (2014), *Ứng dụng mô hình SERVQUAL trong đánh giá chất lượng dịch vụ HCC: Nghiên cứu thực nghiệm tại thành phố Huế*, Chuyên san khoa học Xã hội và Nhân văn, tập 93, số 5.

3. Nguyễn Hữu Hải và Lê Viết Hòa (2010), *Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ HCC tại các cơ quan hành chính Nhà nước*, Tạp chí Tổ chức Nhà nước, số 3.

4. Cao Duy Hoàng và Lê Nguyễn Hậu (2011), *Chất lượng dịch vụ HCC và sự hài lòng của người dân – một nghiên cứu tại thành phố Đà Lạt*, Tạp chí phát triển KH&CN, tập 14, số 02.

5. Parasuraman, A., L. L. Berry, & V. A. Zeithaml (1991), *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, *Journal of Retailing*, 67 (4): 420-450.

FACTORS INFLUENCING THE CITIZENS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE PEOPLE'S COMMITTEE OF CHUONGMY DISTRICT OF HANOI

Nguyen Thi Xuan Huong¹, Tran Thi Hang¹, Nguyen Nhu Bang¹, Nguyen Thuy Dung¹

¹Vietnam National University of Forestry

SUMMARY

The quality of public administrative services (PAS) has been emerging issues, attracting the attention of both society in general and researchers in particular. This study, through the employment of Exploratory Factor Analysis (EFA) to determine the factors affecting citizens' satisfaction with the quality of PAS, aims to improve the governance competence of the People's Committee of Chuong My District, Hanoi. The total of Chuong My district's 200 citizens using PAS was randomly selected, interviewed with questionnaires, and analyzed in 2019. The analysis results show that four categories of factors significantly affect the citizens' satisfaction with the quality of PAS, including: (1) the staff's competence and serving attitude; (2) the reliability in service delivery; (3) the staff's empathy; (4) the facilities of the People's Committee. In this paper, some suggestions, for the better quality of PAS, to the Chuong My district are given as followings: (1) improve the staff's professional capacity at the One-door and related service sections; (2) strengthen the application of information technology in managing and handling administrative procedures; (3) develop a roadmap to eliminate the delay, and shorten the time for records processing.

Keywords: Chuong My, EFA, public administrative services (PAS), quality, satisfaction.

Ngày nhận bài : 14/4/2020
Ngày phản biện : 21/5/2020
Ngày quyết định đăng : 29/5/2020