

XÁC ĐỊNH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH VĨNH LONG

NGUYỄN HUỲNH THU*

Tóm tắt

Bài viết nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long thông qua việc sử dụng kết hợp phương pháp định tính và định lượng, tác giả sử dụng Phiếu khảo sát, tiến hành thu thập dữ liệu từ việc khảo sát 161 người dân đã và đang sử dụng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm.

Lần lượt thực hiện kiểm định độ tin cậy thang đo (Cronbach's Alpha), phân tích nhân tố khám phá (EFA), tương quan Pearson, phân tích hồi quy hồi quy tuyến tính đa biến, nghiên cứu đã xác định được 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long, đó là: (1) Tiếp cận dịch vụ, (2) Sự đáp ứng, (3) Năng lực phục vụ, (4) Quy trình thủ tục và (5) Sự phản hồi góp ý.

Từ khóa: sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long.

Abstract

This study focuses on the following objectives: Identifying and measuring factors affecting people's satisfaction with service quality of Vĩnh Long Center for Public Administration (Center). Through the use of a combination of qualitative and quantitative methods, the writer uses the survey questionnaire, collecting data from the survey of 161 people who have been using public administrative services at the Center.

The researcher (the author) has in turn performed the scale reliability test (Cronbach's Alpha), exploratory factor analysis (EFA), Pearson correlation, multivariate linear regression analysis, the study has identified 5 factors, which affects on the satisfaction of people with the service quality of Vĩnh Long Public Administration Service Center, which are: (1) Access to service, (2) Response, (3) Service capacity, (4) Processes - procedures, (5) Feedback and suggestions.

Keywords: satisfaction, service quality, Vĩnh Long Public Administration Service Center.

* Tỉnh Đoàn Vĩnh Long

I. Đặt vấn đề

Giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông là một trong những nội dung quan trọng của Chương trình cải cách hành chính tỉnh Vĩnh Long. Cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã được triển khai ở hầu hết cơ quan hành chính từ tỉnh đến xã.

Trong thời gian qua, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã của tỉnh Vĩnh Long đã được đầu tư mua sắm trang thiết bị, trụ sở ngày được khang trang, hiện đại phục vụ tổ chức, cá nhân tốt hơn trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, Bên cạnh những kết quả đạt được, việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa trên địa bàn tỉnh vẫn còn những hạn chế nhất định, như: chất lượng của cơ chế một cửa chưa đồng đều giữa các sở, ban, ngành, địa phương; vẫn còn hồ sơ trễ hẹn; Công tác kiểm tra, giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân tại tỉnh Vĩnh Long thời gian qua còn hạn chế...; Để tiếp tục phát huy kết quả đạt được, khắc phục những hạn chế trong giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông. Tháng 10 năm 2018, Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long. Việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long (sau đây viết tắt là Trung tâm) nhằm tiếp tục triển khai thực hiện tốt hơn nữa cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tập trung quản lý thống nhất tinh gọn đầu mối, tạo cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Chính vì vậy, việc nghiên cứu

sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long là cần thiết.

II. Mục tiêu, Đối tượng, phạm vi nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

2.1. Mục tiêu nghiên cứu

Xác định và đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long.

2.2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

+ *Đối tượng nghiên cứu*: Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long.

+ *Đối tượng khảo sát*: Người dân đã và đang sử dụng dịch vụ hành chính công của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long.

+ *Phạm vi nghiên cứu*: Đề tài chỉ tập trung xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu đề ra, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp, được tiến hành qua 2 bước là phân tích định tính và phân tích định lượng. Sơ lược 2 bước nghiên cứu như sau:

Nghiên cứu định tính (sơ bộ): sử dụng phương pháp chuyên gia nhằm xây dựng phiếu khảo sát chính thức. Tác giả tổng hợp lý thuyết và các nghiên cứu có liên quan, đề xuất mô hình nghiên cứu.

Nghiên cứu định lượng (chính thức): Thông qua Phiếu khảo sát chính thức, tác giả tiến hành khảo sát người dân đã và đang sử dụng dịch vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long. Sau khi thu thập dữ liệu, tác giả tiến hành Kiểm tra hệ số tin cậy Cronbach Anpha để đảm bảo độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá để tổng hợp dữ liệu và phân tích hồi quy đa biến để xác định yếu tố nào có ảnh hưởng đến sự hài lòng và mức độ ảnh hưởng của yếu tố đó.

2.4. Lướt khảo tài liệu

+ Đề tài: *Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa tại UBND huyện Lấp Vò, tỉnh Đồng Tháp*, tác giả Châu Bá Niên, luận văn thạc sĩ, Đại học Cửu Long (2017) [10]

+ Bài báo: *Phân tích sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Càng Long, tỉnh Trà Vinh*, tác giả Đoàn Phạm Quang Lý (2020), Tạp chí Công thương 02/2020.

+ Bài viết: *Nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công tại sở giao thông vận tải Trà Vinh*, của các tác giả Phạm Thành Đầu và Đặng Thanh Hà, tạp chí Tài chính 2/2019.

+ Bài báo: *Dịch vụ hành chính công trong nền hành chính nhà nước Việt Nam* của tác giả Nguyễn Văn Đồng, Tạp chí Lý luận chính trị số 6-2017

Khi thực hiện đề tài, tác giả đã tham khảo và kế thừa một số kết quả từ các công trình khoa học công bố. Tuy nhiên, cho đến nay, chưa có bài báo, công trình nghiên cứu nào nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài

lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long.

III. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất

3.1. Cơ sở lý thuyết

3.1.1. Khái niệm dịch vụ công và dịch vụ hành chính công

+ Dịch vụ công là loại hình dịch vụ được cung cấp bởi các cơ quan hành chính Nhà nước cho các cá nhân, tổ chức bên ngoài, không mang tính chất công vụ, nhằm đáp ứng nhu cầu cụ thể về mặt pháp lý. Dịch vụ công là những hoạt động trực tiếp các lợi ích chung thiết yếu, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân do Nhà nước đảm nhận hay ủy quyền cho các cơ sở ngoài nhà nước thực hiện nhằm đảm bảo trật tự và công bằng xã hội.

Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các lợi ích chung, thiết yếu, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của tổ chức và công dân do Nhà nước trực tiếp thực hiện hoặc chuyển giao cho các cơ sở ngoài Nhà nước thực hiện nhằm mục tiêu hiệu quả và công bằng. Dịch vụ công là những hoạt động của cơ quan nhà nước trong việc thực thi chức năng quản lý hành chính nhà nước và bảo đảm cung ứng các hàng hóa công cộng phục vụ nhu cầu chung, thiết yếu của xã hội. Việc tiến hành hoạt động ấy có thể do nhà nước hoặc tư nhân đảm nhiệm. [2]

Xét theo lĩnh vực cung ứng dịch vụ, dịch vụ công gồm 3 loại: dịch vụ công trong lĩnh vực sự nghiệp; dịch vụ công trong lĩnh vực công ích và dịch vụ công trong lĩnh vực hành chính nhà nước hay còn gọi là dịch vụ hành chính công. [2]

+ Dịch vụ hành chính công (DVHCC) là những hoạt động giải quyết các công việc cụ thể liên quan đến các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân được thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính - pháp lý của Nhà nước.

Theo Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ: 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. Mỗi DVHCC gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

3.1.2. Đặc điểm dịch vụ hành chính công

Dịch vụ hành chính công có đặc trưng sau:

Thứ nhất, dịch vụ hành chính công chỉ có thể do các cơ quan hành chính nhà nước (NN) cung ứng, việc cung ứng DVHCC luôn gắn với thẩm quyền và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước

Thứ hai, dịch vụ hành chính công nhằm phục vụ cho hoạt động quản lý nhà nước, dịch vụ hành chính công bản thân chúng không thuộc về chức năng quản lý nhà nước, nhưng lại là hoạt động nhằm phục vụ cho chức năng quản lý NN.

Thứ ba, dịch vụ hành chính công là những hoạt động không vụ lợi, nếu có thu tiền thì thu dưới dạng lệ phí (chỉ dành cho những người cần dịch vụ) nộp ngân sách nhà nước. Nơi làm dịch vụ không trực tiếp hưởng lợi từ nguồn thu này.

Thứ tư, mọi công dân và tổ chức đều có quyền bình đẳng trong việc tiếp nhận và sử dụng các dịch vụ hành chính công với tư cách là đối tượng phục vụ của chính quyền NN có trách nhiệm và nghĩa vụ phục vụ công dân trên nguyên tắc công bằng, đảm bảo sự ổn định, bình đẳng và hiệu quả của hoạt động quản lý xã hội.

Một số loại hình cơ bản của dịch vụ hành chính công: các hoạt động cấp các loại giấy phép, hoạt động cấp các loại giấy xác nhận, chứng thực, hoạt động thu các khoản đóng góp vào ngân sách và các quỹ của Nhà nước và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và xử lý các vi phạm hành chính.

3.1.3. Phân loại dịch vụ công

Có thể chia dịch vụ công thành 02 loại cơ bản như sau:

- Dịch vụ hành chính công: là dịch vụ do cơ quan hành chính công cung cấp trực tiếp cho người dân, gắn với thực hiện chức năng quản lý Nhà nước (NN) và liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật của các cơ quan NN. Nhà nước dựa trên cơ sở quyền lực để đáp ứng, đảm bảo các quyền, tự do, lợi ích hợp pháp của công dân, đảm bảo và duy trì trật tự, an ninh xã hội, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của người dân như: an ninh trật tự, hộ khẩu, cấp phép kinh doanh, xuất nhập cảnh, hải quan, thuế...

- Dịch vụ công cộng: là dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu thiết yếu và quyền cơ bản của người dân trong việc hưởng thụ các của cải, vật chất và tinh thần của xã hội, bao gồm các loại sau:

+ Dịch vụ sự nghiệp công: là dịch vụ liên quan đến nhu cầu và quyền lợi cơ bản

đối với sự phát triển con người về trí lực và thể lực như: y tế, giáo dục, văn hóa thông tin, khoa học, bảo hiểm an sinh xã hội, tư vấn hỗ trợ pháp lý...

+ Dịch vụ kinh tế kỹ thuật: là dịch vụ gắn với nhu cầu vật chất, phục vụ lợi ích chung của xã hội, bao gồm: cung ứng điện, nước, giao thông công cộng, bưu chính viễn thông, vệ sinh môi trường, thủy lợi...

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

Một số tác giả cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có sự trùng khớp, vì thế hai khái niệm này có thể sử dụng thay thế lẫn nhau. Một số nghiên cứu khác lại cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là 02 khái niệm khác nhau: chất lượng dịch vụ xem như nguyên nhân tạo nên sự hài lòng của khách hàng; sự hài lòng của khách hàng xem như là kết quả; sự hài lòng có tính chất dự báo sự mong đợi và chất lượng dịch vụ (CLDV) là một chuẩn lý tưởng.

Theo Philip Kotler và Kevin Lane Keller (2006): “*Sự thỏa mãn của khách hàng là cảm giác hài lòng hay thất vọng của họ*”. Sự thỏa mãn của khách hàng là một thái độ tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi sử dụng một dịch vụ, trong khi đó CLDV chỉ tập trung vào những thành phần cụ thể của dịch vụ. Vì vậy, có thể thấy rằng mức độ thỏa mãn của khách hàng là hàm số của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng của họ về CLDV. Nếu kết quả thực tế kém hơn so với kỳ vọng thì khách hàng sẽ không hài lòng, nếu kết quả thực tế tương xứng với kỳ vọng thì khách hàng sẽ hài lòng và với kết quả thực tế vượt quá sự

mong đợi thì khách hàng sẽ rất hài lòng, vui sướng và thích thú.

Theo Tony Bovaird & Elike Loffler (1996): “Quản trị chất lượng cao không chỉ làm gia tăng thỏa mãn khách hàng với dịch vụ công mà còn xây dựng sự trung thực trong quản trị công thông qua quá trình minh bạch, trách nhiệm giải trình và thông qua quá trình đối thoại dân chủ”. Đánh giá khu vực công trong cung cấp dịch hành chính công phải được hiểu bằng khái niệm chính trị của chất lượng, hiểu được khu vực công là chất xúc tác trách nhiệm của xã hội dân sự năng động, thông qua hoạt động của công dân và các nhóm lợi ích khác.

Việc nâng cao sự hài lòng khách hàng đối với dịch vụ hành chính công của một cơ quan, tổ chức công quyền là cơ sở, động lực để khu vực công cải tiến các hoạt động dịch vụ, nâng cao hiệu lực, hiệu quả của bộ máy quản lý nhà nước, thúc đẩy tiến trình cải cách thủ tục hành chính.

Tóm lại, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm phân biệt nhưng có mối quan hệ chặt chẽ với nhau. Kết quả của một số kiểm định cho thấy CLDV tác động lên sự thỏa mãn của KH. CLDV là tiền đề của sự thỏa mãn và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của KH.

3.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trên cơ sở tham khảo và thừa kế mô hình và kết quả nghiên cứu của một số tác giả trong và ngoài nước: Zeithaml và Bitner (2000), Gronroos (1984), Parasuraman và ctg (1988), Cronin và Taylor (1992), Nguyễn Hữu Hải và Lê Viết Hòa (2010), Lê Dân (2011), Phạm Đức Chính và Nguyễn Xuân An (2015), Hồ Bạch Nhật và Lưu Thị Thái Tâm (2017) và Phạm

Thị Huế và Lê Đình Hải (2018), tác giả đề xuất giả thuyết và mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm như sau:

Trên cơ sở tham khảo lý thuyết và các công trình khoa học, các mô hình nghiên cứu liên quan đến đề tài, tác giả đã đưa ra giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với CLDV của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long.

Dựa vào cơ sở lý thuyết cùng với việc tham khảo các nghiên cứu trước, nhóm giả thuyết chính của mô hình nghiên cứu sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính như sau:

H₁: Tiếp cận dịch vụ. Người dân được tiếp cận dịch vụ càng thuận tiện, dễ dàng, nhanh chóng và hiệu quả thì sự hài lòng của người dân càng cao.

Khi người dân đến Trung tâm giao dịch nếu như trang phục của cán bộ, nhân viên, khu vực giao dịch, tiếp dân sạch, đẹp, đủ chỗ ngồi cho người dân, ngoài ra còn phải được trang bị các phương tiện hiện đại, bên cạnh đó việc bố trí phải còn thuận lợi cho người dân để tiếp cận và sử dụng các thiết bị cũng như dịch vụ. Tạo điều kiện tốt cho người dân tiếp cận dịch vụ sẽ nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ và do đó nâng cao sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ.

H₂: Yêu cầu của người dân được đáp ứng đầy đủ, kịp thời, chính xác và phù hợp với quy định thì người dân sẽ hài lòng nhiều hơn.

H₃: Năng lực phục vụ của cán bộ, chuyên viên trong Trung tâm càng nhiệt tình, chuyên

nghiệp, tạo lòng tin nơi công chúng thì sự hài lòng của người dân càng cao.

Thái độ phục vụ của cán bộ nhân viên khi tiếp xúc với người dân rất quan trọng vì họ chính là người trực tiếp cung cấp dịch vụ cho người dân. Khi cán bộ, chuyên viên có thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện với người dân, nhiệt tình giúp đỡ, giải quyết thỏa đáng những khó khăn của người dân, thể hiện tinh thần trách nhiệm giải quyết nhanh chóng, linh hoạt và không có biểu hiện tiêu cực khi giải quyết thủ tục hành chính sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và mang lại sự hài lòng của người dân.

H₄: Sự phản hồi góp ý càng tốt, nhanh chóng và thỏa mãn yêu cầu của người góp ý thì người dân sẽ hài lòng hơn.

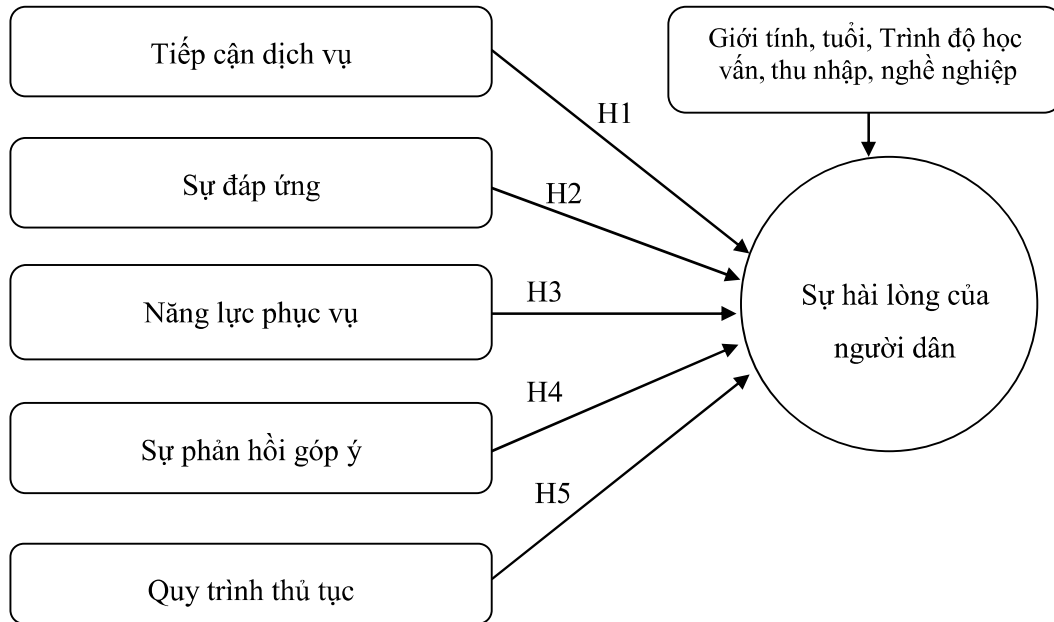
Khi người dân được tạo điều kiện thuận lợi, nhanh chóng và dễ dàng góp ý trực tiếp với người lãnh đạo cao nhất của Trung tâm họ sẽ hài lòng hơn.

Các ý kiến đóng góp hay các khiếu nại của người dân được giải quyết nhanh chóng, hợp lý thì sự hài lòng của người dân sẽ gia tăng.

H₅: Quy trình thủ tục đơn giản, dễ hiểu tạo tâm lý hài lòng, dễ chịu hơn cho người dân khi đi làm hồ sơ.

Các thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, minh bạch, rõ ràng và thuận lợi cho quá trình thực hiện. Bên cạnh đó, phải thực hiện đúng các quy trình thủ tục hành chính như đã công khai, không phải thông qua người trung gian, không phải đến nhiều nơi để giải quyết thủ tục hành chính. Các biểu mẫu được chuẩn hóa, các biểu mẫu dễ áp dụng sẽ nâng cao sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công.

+ Mô hình nghiên cứu đề xuất



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Mô hình hồi qui được xác định như sau:

$$SHL = \beta_0 + \beta_1 * TCDV + \beta_2 * SDU + \beta_3 * NLPV + \beta_4 * SGY + \beta_5 * QTTT$$

Trong đó:

- SHL: Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của người dân.

- Các biến độc lập (X_i): Tiếp cận dịch vụ (TCDV), Sự Đáp ứng (SDU), Năng lực phục vụ (NLPV), Sự phản hồi góp ý (SGY) và Quy trình thủ tục (QTTT).

$-\beta_k$: Hệ số hồi qui ($k = 0, 1, 2, \dots, 5$).

IV. Kết quả nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long với tổng số phiếu khảo sát phát ra là 190 phiếu, thu về được 180 phiếu trong đó có 161 phiếu hợp lệ, đạt tỷ lệ 84.73%. Kết quả cho thấy tỷ lệ các Phiếu khảo sát hợp lệ khá cao.

4.1. Thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân

Bảng 1: Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân

STT	Mã hóa	Biến quan sát
TIẾP CẬN DỊCH VỤ		
1	TCDV1	Trụ sở Trung tâm tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy
2	TCDV2	Trụ sở Trung tâm tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết công việc có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức

3	TCDV3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ (quạt, máy lạnh, máy lấy số tự động, dịch vụ photocopy, ...)
4	TCDV4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng
5	TCDV5	Trang phục cán bộ nhân viên Trung tâm đồng phục, lịch sự theo đúng quy định
6	TCDV6	Trung tâm có đường dây nóng tư vấn dịch vụ và giải đáp thắc mắc của người dân 24/24
SỰ ĐÁP ỨNG		
7	SDU1	Trung tâm giải quyết hồ sơ của Anh/Chị phù hợp với quy định.
8	SDU2	Kết quả giải quyết hồ sơ của Anh/Chị có thông tin đầy đủ, chính xác.
9	SDU3	Kết quả giải quyết hồ sơ của Anh/Chị bảo đảm tính công bằng.
10	SDU4	Các sản phẩm của dịch vụ hành chính công của Trung tâm mà Anh/Chị sử dụng đều đáp ứng được yêu cầu của Anh/Chị
11	SDU5	Các quy định về giấy tờ, thủ tục hành chính công mới ban hành luôn kịp thời thông báo cho người dân, tổ chức.
NĂNG LỰC PHỤC VỤ		
12	NLPV1	Cán bộ, nhân viên Trung tâm tạo sự tin tưởng đối với Anh/Chị.
13	NLPV2	Cán bộ, nhân viên Trung tâm có đủ năng lực để hướng dẫn Anh/Chị kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ.
14	NLPV3	Cán bộ, nhân viên Trung tâm giải quyết công việc cho Anh/Chị theo đúng quy định.
15	NLPV4	Cán bộ, nhân viên Trung tâm có kiến thức để trả lời các câu hỏi của Anh/Chị
16	NLPV5	Cán bộ, nhân viên Trung tâm xử lý giao dịch chính xác, không bị sai sót.
SỰ PHẢN HỒI GÓP Ý		
17	SGY1	Lãnh đạo Trung tâm luôn thể hiện sự quan tâm đến các ý kiến đóng góp của người dân, tổ chức.
18	SGY2	Các góp ý, khiếu nại của người dân được phản hồi nhanh chóng và hợp lý.
19	SGY3	Người dân được dễ dàng góp ý trực tiếp với cấp lãnh đạo cao nhất của Trung tâm.

QUY TRÌNH THỦ TỤC		
20	QTTT1	Quy trình thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy
21	QTTT2	Trung tâm thực hiện đúng các quy trình thủ tục hành chính như đã công khai
22	QTTT3	Yếu tố hồ sơ mà anh/chị được yêu cầu nộp là đúng quy định
23	QTTT4	Mức phí/lệ phí mà anh/chị được yêu cầu nộp là đúng quy định
24	QTTT5	Thời hạn giải quyết công việc của anh/chị là phù hợp, đúng quy định
SỰ HÀI LÒNG		
25	SHL1	Anh/Chị hài lòng với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long.
26	SHL2	Dịch vụ hành chính công tại Trung tâm đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của Anh/Chị?
27	SHL3	Anh/Chị sẽ tiếp tục sử dụng các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm.
28	SHL4	Anh/Chị sẽ giới thiệu dịch vụ hành chính công tại Trung tâm với bạn bè, người thân.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

4.2. Phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha

Việc kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha được thực hiện với tất cả các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân.

Qua phân tích kiểm định Cronbach's alpha, hệ số tương quan biến tổng của biến NLPV5 là 0.248 (< 0.3) thấp hơn tiêu chuẩn cho phép nên biến này bị loại và chạy Cronbach's Alpha lần thứ 2, khi đó mô hình vẫn giữ nguyên 5 thang đo với 27 biến (23 biến quan sát của biến độc lập và 04 biến quan sát của biến phụ thuộc)

4.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích EFA được tiến hành theo phương pháp trích yếu tố Principal Component Analist với phép xoay Varimax. Trong phân tích EFA lần thứ nhất, biến NLPV3 được tải lên ở cả hai nhân tố, do đó biến này bị loại và

tiến hành phân tích nhân tố khám phá lần thứ 2 với kết quả như sau:

Kết quả kiểm định Bartlett với $\text{sig} = 0.000$ và chỉ số $\text{KMO} = 0.741$ ($0.5 < \text{KMO} = 0.741 < 1$) điều này có nghĩa phân tích nhân tố thích hợp cho dữ liệu thực tế đáp ứng được yêu cầu. Giá trị Eigenvalues = $1.417 > 1$ thỏa điều kiện và hệ số tải của các biến quan sát lớn hơn 0.5 đạt yêu cầu của nghiên cứu. Phân tích đã rút trích được 5 yếu tố với phương sai trích là 76.537% ($> 50\%$) đạt yêu cầu.

Ma trận nhân tố sau khi xoay có 22 biến quan sát phù hợp và hệ số tải đều lớn hơn 0.5 thỏa yêu cầu. Qua đó có 05 yếu tố với các biến đặc trưng của từng nhân tố được sắp xếp và nhóm lại, tác giả tiến hành đặt tên yếu tố như sau:

Yếu tố thứ nhất: gồm 07 biến quan sát (TCDV4, TCDV3, TCDV2, TCDV5, TCDV6,

TCDV1 và SDU1). Đây là nhóm biến thuộc về yếu tố Tiếp cận dịch vụ, ký hiệu TCDV.

Yếu tố thứ hai: gồm 04 biến quan sát (SDU3, SDU5, SDU4 và SDU2). Đây là nhóm biến thuộc về yếu tố Sự đáp ứng, ký hiệu SDU.

Yếu tố thứ ba: gồm 03 biến quan sát (NLPV4, NLPV2 và NLPV1) Đây là nhóm biến thuộc về yếu tố Năng lực phục vụ, ký hiệu NLPV.

Yếu tố thứ tư: gồm 03 biến quan sát (SGY1, SGY3 và SGY2). Đây là nhóm biến thuộc về yếu tố Sự phản hồi góp ý, ký hiệu SGY.

Yếu tố thứ năm: gồm 05 biến quan sát (QTTT2, QTTT3, QTTT1, QTTT4 và QTTT5). Đây là nhóm biến thuộc về yếu tố Quy trình thủ tục, ký hiệu QTTT.

4.4. Phân tích tương quan

Trước khi tiến hành phân tích hồi quy tuyến tính bội, ta phải tiến hành phân tích tương quan để xem xét mối tương quan giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc và giữa các biến độc

lập với nhau trong mô hình nghiên cứu. Từ kết quả phân tích hệ số tương quan, các giá trị cho thấy các biến có tương quan với nhau, 5 yếu tố độc lập đều có sự tương quan với yếu tố Sự hài lòng của người dân. Trong đó tương quan mạnh nhất là biến TCDV (Tiếp cận dịch vụ 0.647) và tương quan yếu nhất với biến QTTT (Quy trình thủ tục là 0,022) và chúng đều có ý nghĩa ở mức 1% và 5% nên ta có thể kết luận các biến độc lập này có thể đưa vào mô hình để giải thích cho biến Sự hài lòng của người dân. Tóm lại, sau khi kiểm định Pearson thì giữa các biến độc lập với nhau đều thỏa điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy.

4.5. Hàm hồi qui tuyến tính đa biến

Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến được tiến hành với 5 biến độc lập là Tiếp cận dịch vụ (TCDV), Sự Đáp ứng (SDU), Năng lực phục vụ (NLPV), Sự phản hồi góp ý (SGY) và Quy trình thủ tục (QTTT) và 1 biến phụ thuộc: Sự hài lòng (SHL) và sử dụng phương pháp Enter.

Bảng 2. Kết quả hồi qui đa biến

Mô hình		Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa	T	Mức ý nghĩa Sig.	Thông kê đa cộng tuyến	
		B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	Hệ số VIF
1	Hằng số	.035	.249		.141	.000		
	TCDV	.558	.070	.488	8.005	.000	.760	1.315
	SDU	.368	.059	.349	6.241	.000	.905	1.105
	NLPV	.138	.060	.146	2.312	.022	.706	1.417
	SGY	.014	.065	.014	.214	.000	.699	1.430
	QTTT	.114	.073	.084	1.549	.000	.954	1.049
R ² hiệu chỉnh								0.548
Hệ số Sig.								0.000
Giá trị kiểm định Durbin- Watson								2.246

Nguồn: Kết quả phân tích từ SPSS

Với kết quả từ bảng trên, cả 5 biến TCDV, SDU, NLPV, SGY và QTTT có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy trên 95% ($\text{Sig.} \leq 0,05$).

Việc kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến được thực hiện thông qua nhân tố phóng đại phương sai VIF. Căn cứ vào số liệu của bảng kết quả hồi quy đa biến (Bảng 2) thì nhân tố phóng đại phương sai VIF của mô hình hồi quy có giá trị nhỏ hơn 10 do đó không có dấu hiệu của hiện tượng đa cộng tuyến.

4.6. Hàm hồi quy đa biến

Từ bảng 2. cho thấy, R^2 hiệu chỉnh (Adjusted R-Square) là 0.548, tức là khả năng giải thích mức độ biến thiên SHL người dân bởi các biến độc lập đạt 54.8%.

Hàm hồi qui đa biến thể hiện những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long như sau:

$$\text{SHL} = 0.488 \cdot \text{TCDV} + 0.349 \cdot \text{SDU} + 0.146 \cdot \text{NLPV} + 0.014 \cdot \text{SGY} + 0.084 \cdot \text{QTTT}$$

Trong đó: TCDV: Tiếp cận dịch vụ; SDU: Sự Đáp ứng; NLPV: Năng lực phục vụ; SGY: Sự phản hồi góp ý; QTTT: Quy trình thủ tục.

Từ phương trình trên ta xác định được:

+ Yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất là Tiếp cận dịch vụ với $\beta = 0.488$ và có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của người dân.

+ Yếu tố ảnh hưởng mạnh thứ hai là Sự Đáp ứng với $\beta = 0.349$ và có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của người dân.

+ Yếu tố ảnh hưởng thứ ba là Năng lực phục vụ với $\beta = 0.146$ và có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của người dân.

+ Yếu tố ảnh hưởng thứ tư là Quy trình thủ tục với hệ số hồi quy là $\beta = 0.084$ và có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của

người dân.

+ Yếu tố ảnh hưởng thấp nhất là Sự phản hồi góp ý với $\beta = 0.014$ và có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của người dân.

4.7. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi loại biến không đảm bảo độ tin cậy là NLPV5 còn lại 23 biến, tác giả tiếp tục phân tích nhân tố nhân tố khám phá EFA dùng để rút trích dữ liệu và nhóm các nhân tố lại với nhau.

4.7.1 Phân tích nhân tố khám phá cho các biến độc lập

Tiêu chuẩn Bartlett và hệ số KMO dùng để đánh giá sự thích hợp của EFA. Theo đó, giả thuyết H_0 (các biến không có tương quan với nhau trong tổng thể) bị bác bỏ và do đó EFA được gọi là thích hợp khi: $0,5 \leq \text{KMO} \leq 1$ và $\text{Sig} < 0,05$ (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005).

+ Tiêu chuẩn rút trích nhân tố gồm chỉ số Engenvalue (đại diện cho lượng biến thiên được giải thích bởi các nhân tố) và chỉ số Cumulative (tổng phương sai trích cho biết phân tích nhân tố giải thích được bao nhiêu % và bao nhiêu % bị thất thoát). Trong đó, Engenvalue ≥ 1 và được chấp nhận khi tổng phương sai trích $\geq 50\%$.

+ Tiêu chuẩn hệ số tải nhân tố (Factor loadings) biểu thị tương quan đơn giữa các biến với các nhân tố, dùng để đánh giá mức ý nghĩa của EFA. Theo Hair và ctg, Factor loading $> 0,3$ được xem là đạt mức tối thiểu; Factor loading $> 0,4$ được xem là quan trọng; Factor loading $> 0,5$ được xem là có ý nghĩa thực tiễn.

Trong nghiên cứu này, tác giả giữ lại các thang đo có trị số Cronbach alpha $\geq 0,6$ và loại các biến quan sát có tương quan biến-tổng $< 0,3$.

Bảng 4.13. Kết quả phân tích EFA các biến độc lập

Ma trận xoay các yếu tố theo phương pháp Varimax					
	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
TCDV4	.884				
TCDV3	.862				
TCDV2	.833				
TCDV5	.825				
TCDV6	.815				
TCDV1	.776				
SDU1	.530				
QTTT2		.871			
QTTT3		.851			
QTTT1		.828			
QTTT4		.785			
QTTT5		.704			
SDU3			.943		
SDU5			.942		
SDU4			.839		
SDU2			.765		
NLPV4				.913	
NLPV2				.886	
NLPV1				.806	
SGY1					.834
SGY3					.833
SGY2					.830
Hệ số Kaiser - Meyer - Olkin (KMO)					.741
Kiểm định Bartlett		Sig.		0.000	
Eigenvalues	6.819	3.413	2.846	2.344	1.417
Phương sai trích (%)	30.995	46.510	59.444	70.097	76.537

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA trong lần thứ nhất với 23 biến có biến NLPV3 nằm ở 2 cột nên bị loại, trong lần thứ 2 (kết quả ở bảng trên và phụ lục 3) rút trích được 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người

Nguồn: Kết quả tính toán từ phần mềm SPSS dân đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm, các yếu tố này gồm: Tiếp cận dịch vụ, Sự đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự phản hồi góp ý và Quy trình thủ tục.

Kết quả kiểm định Bartlett với sig = 0.000

và chỉ số $KMO = 0.741$ ($0.5 < 0.741 < 1$) như vậy phân tích nhân tố là thích hợp và đáp ứng được yêu cầu. Giá trị Eigenvalues = $1.417 > 1$ thỏa điều kiện và hệ số tải của các biến quan sát lớn hơn 0.5 đạt yêu cầu của nghiên cứu. Phân tích đã rút trích được 5 nhân tố với phương sai trích là 76.537% ($> 50\%$) đạt yêu cầu.

5 nhân tố với các biến đặc trưng của từng yếu tố được nhóm lại với tên mới như sau:

Nhân tố thứ nhất được đặt tên mới là TCDV bao gồm: TCDV4, TCDV3, TCDV2, TCDV5, TCDV6, TCDV1 và SDU1..

Nhân tố thứ hai với tên mới là SDU gồm: 5 biến quan sát (SDU3, SDU5, SDU4 và SDU2).

Nhân tố thứ ba là Năng lực phục vụ (NLPV) bao gồm: 3 biến (NLPV4, NLPV2 và NLPV1).

Nhân tố thứ tư có tên mới là SGY gồm: SGY1, SGY3 và SGY2.

Nhân tố thứ năm được đặt tên QTTT bao gồm: 5 biến quan sát (QTTT2, QTTT3, QTTT1, QTTT4 và QTTT5).

4.7.2. Phân tích nhân tố khám phá cho biến phụ thuộc

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA đối với 4 biến quan sát của thang đo sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ của Trung tâm như sau:

Bảng 4.14. Hệ số KMO và kiểm định Bartlett biến phụ thuộc

		Nhân tố
SHL2		.911
SHL3		.891
SHL1		.874
SHL4		.839
Hệ số Kaiser-Meyer-Olkin		0.785
Kiểm định Barlett	Sig.	0.000
Giá trị tổng phương sai trích (Eigenvalue)		3.091
Phương sai trích (%)		77.278

Theo bảng trên, Hệ số $KMO = 0.785$ thỏa mãn điều kiện $0.5 < 0.785 < 1$, do đó phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu. Kết quả kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa $0.000 < 0.05$. Điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là phù hợp

Giá trị tổng phương sai trích là 3.091 > 1 và giá trị phương sai trích là 77.278% lớn hơn 50%, cho thấy đạt yêu cầu của nghiên cứu.

Nguồn: Kết quả tính toán từ phần mềm SPSS

Hệ số tải của 4 biến đều lớn hơn 0.5 đạt yêu cầu. Do đó, nhân tố Sự hài lòng được giữ nguyên và bao gồm: SHL2, SHL3, SHL1 và SHL4 được nhóm lại đặt tên là Sự hài lòng của người dân, ký hiệu SHL.

V. Kết luận

Việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long vào tháng 10 năm 2018 đã và sẽ góp phần đẩy mạnh việc thực

hiện thành công Chương trình cải cách hành chính tỉnh Vĩnh Long trong những năm tới, vì vậy việc tiến hành nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long là cần thiết. Nghiên cứu này có mục tiêu là: Xác định và đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long.

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu trên, tác giả sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính đa biến, tiến hành khảo sát 161 người dân trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long đã và đang sử dụng dịch vụ hành chính công của Trung tâm. Kết quả tính toán đã xác định được 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long và mức độ ảnh hưởng từ cao nhất đến thấp nhất lần lượt là: Tiếp cận dịch vụ, Sự đáp ứng, Năng lực phục vụ, Quy trình thủ tục và Sự phản hồi góp ý. Việc xác định rõ và khoa học các yếu tố trên sẽ góp phần giúp các cơ quan quản lý nhà nước của tỉnh Vĩnh Long phát huy các yếu tố quan trọng, hạn chế các yếu tố tiêu cực nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Vĩnh Long nói chung và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long nói riêng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Phạm Thành Đầu, Đặng Thanh Hà (2019), “Nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công tại Sở Giao thông vận tải Trà Vinh”, *Tạp chí Tài chính*, năm 2019, số 02.
- [2] Nguyễn Văn Đồng (2017), “Dịch vụ hành chính công trong nền hành chính nhà nước Việt Nam”, *Tạp chí Lý luận chính trị*, năm 2017 số 06.
- [3] Nguyễn Hữu Lam, *Hành vi tổ chức*, Nhà xuất bản Giáo dục, năm 1998.
- [4] Đoàn Phạm Quang Lý, “Phân tích sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Càng Long, tỉnh Trà Vinh”, *Tạp chí Công thương*, năm 2020, số 02.
- [5] Châu Bá Niên, *Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ theo cơ chế một cửa tại UBND huyện Lấp Vò, tỉnh Đồng Tháp*, Luận văn thạc sĩ Trường Đại học Cửu Long, năm 2017.
- [6] Nguyễn đình Thọ, *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Nxb. Lao động Xã hội, năm 2011.
- [7] Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb. Hồng Đức, năm 2008.
- [8] Cronin, J.J., và Taylor, S. A, *Measuring service quality: Areexamination and extension*, Journal of Marketing, Vol 56, 1992.
- [9] Gronroos, C, A, *Service Quality Model and Its Marketing Implication*, European, Journal of Marketing, 1984.
- [10] Parasuraman. A, Valarie A. Zeithaml and L.L Berry, *SERVQUAL: a multiple - item scale for measuring consumer perceptios of service quality*, Journal of retailing, 64 (1): pp 12 - 40, 1988.
- [11] Parasuraman and Arvind Malhotra, *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*, Journal of Service Research 7(3), 2005.
- [12] Taylor, S. A. and Cronnin, J. J. *An empritrical assessment of the SERVPERF scale*, Journal of Marketing, 2(4), pp 253-268, 1994.

Ngày nhận bài: 15/08/2020

Ngày gửi phản biện: 17/08/2020