ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG: NGHIÊN CỨU THỰC TẾ TẠI LONG XUYÊN, AN GIANG

Phạm Đức Chính[*]
Nguyễn Xuân An[**]

Tóm tắt

Nghiên cứu này xây dựng và kiểm định một mô hình chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực hành chính công. Dữ liệu khảo sát được thu thập từ 225 cá nhân và tổ chức đã sử dụng các loại dịch vụ hành chính công tại TP.Long Xuyên, An Giang. Kết quả phân tích hồi qui cho thấy chất lượng dịch vụ hành chính công bị tác động bởi 4 thành phần cơ bản: chất lượng công chức, Quy trình cung cấp dịch vụ, Quy trình xử lý phản hồi, cơ sở vật chất. Chất lượng công chức tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân. Hàm ý cho nhà quản lý được rút ra từ các kết quả nghiên cứu này.

Từ khóa: *chất lượng dịch vụ, hành chính công, sự hài lòng của người dân, Long Xuyên.*

Mã số: 182.270915 Ngày nhận bài: 27/09/2015. Ngày hoàn thành biên tập: 12/10/2015. Ngày duyệt đăng: 15/10/2015.

Summary

The empirical study has developed and tested a service quality modelin public administration sector. Data was collected from 225 individuals and organisations, who has used public administration service in Long Xuyen, An Giang province. The results shown that quality of public administration services was affected by 4 main factors: staffs' quality, service provision process, feedback process and infrastructure. Among those, the quality of governmental staff was the strongest factors

Key words: ***service quality, public administration, citizen satisfaction, Long Xuyen.***

Paper No. 182.270915. Date of receipt: 27/09/2015. Date of revision:12/10/2015. Date of approval:15/10/2015 .

1. Giới thiệu nghiên cứu

Hành chính công là thiết chế thực hiện quyền hành pháp, đưa chính sách, pháp luật vào cuộc sống. Nền hành chính là khái niệm tổng quát, bao gồm các yếu tố: hệ thống thể chế, pháp luật, thủ tục hành chính; chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và cơ chế vận hành của bộ máy hành chính nhà nước các cấp; đội ngũ cán bộ, công chức; nguồn lực tài chính, công sản và các điều kiện vật chất, kỹ thuật đảm bảo thực thi công vụ hiệu quả. Đặc trưng và ranh giới của hành chính công hay nền hành chính phụ thuộc vào loại hình và quy mô của mỗi nhà nước. Cung ứng dịch vụ công là một trong những chức năng cơ bản mà các nhà nước giao cho nền hành chính đảm trách.

Những nỗ lực của các cơ quan hành chính nhà nước ở Long Xuyên về việc triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO vào quy trình xử lý công việc đã cải thiện đáng kể chất lượng phục vụ người dân. Tuy nhiên, việc đánh giá kết quả chủ yếu dựa trên khối lượng

[*] PGS, TSKH, Đại họcKinh tế - Luật, ĐHQG - HCM; Email: chinhpd@uel.edu.vn
[**] Đại học Kinh tế - Luật, ĐHQG - HCM

công việc đạt được, tỉ lệ các hồ sơ đúng hạn và trễ hạn, những nguyên nhân ảnh hưởng v.v..., nghĩa là đánh giá từ góc độ người cung cấp dịch vụ. Phía thụ hưởng dịch vụ - người dân - cảm nhận hay hài lòng như thế nào thì chưa được đánh giá và tìm hiểu đầy đủ.

Do đó nghiên cứu của nhóm chúng tôi với mục đích đánh giá mức độ hài lòng của người dân trong việc sử dụng dịch vụ nhằm xác định các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ hành chính công và các ảnh hưởng của nó đến sự hài lòng của người dân địa phương khi sử dụng dịch vụ do Nhà nước ở địa phương cung cấp.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Dịch vụ công và ý nghĩa của việc đo lường sự hài lòng về chất lượng dịch vụ công

Trong một thời gian dài, nhiều nhà nghiên cứu đã cố gắng định nghĩa chất lượng dịch vụ. Theo Zeithaml (1987), chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng (là những người được cung cấp dịch vụ) về mức độ tuyệt vời hay hoàn hảo nói chung của một thực thể; nó là một dạng của thái độ và các hệ quả từ sự so sánh giữa những gì được mong đợi và nhận thức về những thứ mà khách hàng nhận được.

Chất lượng dịch vụ thường mang tính chất vô hình rất khó nhận biết. Nói cách khác, chất lượng của dịch vụ được xác định dựa vào cảm nhận của khách hàng liên quan đến nhu cầu cá nhân của họ. Chất lượng dịch vụ thường được xem là một yếu tố tiên quyết, mang tính quyết định đến sự cạnh tranh để tạo lập và duy trì mối quan hệ với khách hàng. Quan tâm đến chất lượng dịch vụ sẽ làm cho một tổ chức khác với những tổ chức khác và đạt được lợi thế cạnh tranh trong lâu dài (Morre, 1987). Lehtinen (1982) cho rằng, chất lượng dịch vụ phải đánh giá trên hai khía cạnh: (1) quá trình cung cấp dịch vụ và (2) kết quả nhận được của dịch vụ.

Gronroos (1984) cũng đề nghị hai thành phần của chất lượng dịch vụ, đó là (1) chất lượng kỹ thuật, đó là những gì mà khách hàng nhận được và (2) chất lượng chức năng, diễn giải dịch vụ được cung cấp như thế nào. Tuy nhiên, khi nói đến chất lượng dịch vụ, chúng ta không thể nào không đề cập đến Parasuraman (1988, 1991) định nghĩa chất lượng dịch vụ là "mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ". Các tác giả này đã khởi xướng và sử dụng nghiên cứu định tính và định lượng để xây dựng và kiểm định thang đo các thành phần của chất lượng dịch vụ (gọi là thang đo SERVQUAL).

Như vậy, chất lượng dịch vụ có thể thấy những đặc điểm cơ bản sau: (1) Khó khăn hơn trong việc đánh giá chất lượng so với chất lượng của hàng hóa hữu hình; (2) Nhận thức về chất lượng dịch vụ là kết quả của quá trình so sánh giữa sự mong đợi của khách hàng về chất lượng mà dịch vụ cụ thể mang lại nhằm đáp ứng những mong đợi đó; (3) Khách hàng không chỉ đánh giá kết quả mang lại của một loại dịch vụ nào đó mà còn phải đánh giá tiến trình cung cấp của nó diễn ra như thế nào.

Đối với những dịch vụ do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp trực tiếp cho người dân, gắn liền việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước, đáp ứng sự mong đợi của một nhóm lợi ích và mục tiêu của tổ chức. Vì vậy, loại chất lượng dịch vụ này được đánh giá dựa trên việc thực thi pháp luật đúng quy định và trách nhiệm, thái độ phục vụ của công chức,

đảo bảo các quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, duy trì trật tự an ninh và phát triển xã hội.

Chất lượng dịch vụ hành chính công là một thước đo quan trọng đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Tuy nhiên, lợi nhuận không phải là mục đích của các cơ quan công quyền, vì họ còn phải thực hiện nhiều chức năng khác như hỗ trợ ổn định cho sự tăng trưởng, điều chỉnh nhịp độ tăng trưởng và định hướng tăng trưởng (Arawati và cộng sự, 2007).

Chúng ta có thể hiểu, chất lượng dịch vụ hành chính công là khả năng thỏa mãn các yêu cầu của tổ chức và cá nhân về cung ứng dịch vụ hành chính công với sản phẩm cụ thể là các quyết định hành chính. Để đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công, chúng ta cần phải xác định các tiêu chí cơ bản ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công. Vì nó là cơ sở để tìm ra giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ là: *Khả năng tiếp cận dịch vụ, Hệ thống hành chính minh bạch, 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 tín nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ.*

Ngày nay, hầu hết các quốc gia đều chú trọng cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công, do các xã hội dân chủ đều xem rằng đáp ứng các nhu cầu của người dân là nhiệm vụ đầu tiên và quan trọng của Chính phủ. Chất lượng của các dịch vụ đối với người dân là thể hiện sự mức độ phát triển của một xã hội. Có thể nói đánh giá ban đầu của người dân đối với Chính phủ chính là ở chất lượng các dịch vụ do các cơ quan hành chính công cung cấp. Mối quan hệ giữa người dân và các cơ quan hành chính nhà nước được kéo lại gần hơn cùng với xu thế cải thiện chất lượng dịch vụ công. Các công nghệ tiên tiến cho phép con người thể hiện các nhu cầu của mình đối với xã hội. Con người ngày càng có học vấn cao hơn cùng với những yêu cầu ngày càng công bằng đối với xã hội dân chủ đòi hỏi sự minh bạch hơn, hiệu quả hơn của khu vực hành chính nhà nước.

Sự hài lòng của người dân là kết quả của sự cảm nhận và nhận thức, ở đó nhiều chuẩn được so sánh với sự thực hiện cảm nhận được. Nếu cảm nhận về sự thực hiện một dịch vụ thấp hơn mong đợi, khách hàng không hài lòng. Ngược lại, nếu cảm nhận vượt quá mong đợi, khách hàng sẽ hài lòng. Trong lĩnh vực hành chính công, sự hài lòng của người dân chính là sự hài lòng về những gì mà dịch vụ này cung cấp có thể đáp ứng trên hoặc dưới mức mong muốn của họ. Khi đề cập đến khía cạnh chất lượng dịch vụ hay mức độ hài lòng của người dân thì yêu cầu đặt ra đối với cơ quan hành chính là làm sao rút ngắn khoảng cách giữa kỳ vọng của người dân và khả năng đáp ứng thực tế của cơ quan hành chính. Mặt khác, sự hài lòng của người dân là một trạng thái chủ quan, không định lượng được nên việc đo lường sẽ là không phải lúc nào cũng có được kết quả chính xác, do vậy đòi hỏi Quy trình thiết kế nghiên cứu phải chặt chẽ, việc lấy mẫu khảo sát và phân tích xử lý số liệu thống kê phải tuân thủ nguyên tắc khoa học.

Việc đo lường sự hài lòng của khách hàng giúp đạt được các mục đích: Hiểu được mức độ hài lòng của người dân để quyết định các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, cũng như hiệu quả phục vụ của chính quyền nhà nước; Nếu kết quả không đạt được hoặc

mức độ hài lòng của người dân thấp thì nguyên nhân có thể được tìm hiểu và hoạt động khắc phục có thể được thực hiện; Biết được ý kiến đánh giá một cách khách quan, mang tính định lượng của người dân về chất lượng chung của tổ chức. Người dân là người thụ hưởng dịch vụ, do đó sự đánh giá từ người dân đảm bảo tính khách quan vì kết quả dịch vụ tác động trực tiếp quyền lợi của họ hay nói cách khác họ đánh giá cảm nhận của mình về chính kết quả dịch vụ mà họ nhận được.

Để biết chắc ý nguyện của người dân, trong nhiều trường hợp, hành vi của người dân ảnh hưởng như thế nào bởi sự tiếp xúc trong quá trình sử dụng dịch vụ. Để xác định tính năng của dịch vụ có ảnh hưởng nhiều nhất đến chất lượng được tiếp nhận từ những góp ý của người dân, cơ quan quản lý nhà nước thấy được những thủ tục hành chính nào còn rườm rà, phức tạp cần cải tiến, những phát sinh trong xã hội, mà các quy định của pháp luật cần điều chỉnh cho phù hợp với thực tế, nhằm bảo đảm quyền lợi của người dân và công tác quản lý xã hội của Nhà nước. Để xác định xem người dân tiếp nhận một cách thiện chí hay không thiện chí đối với những tính năng cụ thể. Thủ tục hành chính mang tính bắt buộc, vì vậy thông qua khảo sát cơ quan công quyền biết được thái độ của người dân khi tham gia sử dụng dịch vụ, từ đó có phương pháp thích hợp như tuyên truyền để người dân hiểu quyền lợi, trách nhiệm khi tham gia sử dụng dịch vụ hoặc điều chỉnh thủ tục cho phù hợp.

Để dự báo những cải tiến quan trọng nhằm đạt chất lượng được đánh giá cao nhất, thông qua đánh giá của người dân, cơ quan hành chính có thể dự đoán, những đòi hỏi hoặc những góp ý thiết thực mà xã hội yêu cầu, từ đó có những định hướng cải cách phù hợp cho sự phát triển. Để so sánh chất lượng công việc của các bộ phận trong tổ chức, thông qua kết quả khảo sát lãnh đạo thấy được chất lượng dịch vụ của từng bộ phận từ đó có những điều chỉnh cho phù hợp. Để xác định những mong đợi và yêu cầu về chất lượng mà dựa vào đó người dân thường đánh giá tổ chức với mỗi dịch vụ mà tổ chức cung cấp.

Qua kết quả khảo sát nhu cầu của người dân về dịch vụ, cơ quan quản lý biết được xu hướng người dân đánh giá về chất lượng của tổ chức, từ đó có những điều chỉnh phù hợp với xu hướng đó vừa bảo đảm quyền lợi người dân và hiệu quả quản lý nhà nước.

Theo Tony Bovaird & Elike Loffler (1996): Quản trị công chất lượng cao không chỉ làm gia tăng hài lòng của 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 đối thoại dân chủ. Đánh giá khu vực công trong cung cấp dịch vụ hành chính công phải được hiểu bằng chất xúc tác trách nhiệm của xã hội dân sự năng động, thông qua hoạt động của công dân và các nhóm lợi ích.

Vì vậy, tầm quan trọng của việc nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính của một cơ quan, tổ chức công quyền là nền tảng, động lực để khu vực công tiến hành các hoạt động thường xuyên của mình, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy quản lý nhà nước. Dịch vụ công mang tính bắt buộc nên một số trường hợp các cơ quan tổ chức lợi dụng quyền lực đó để không cung cấp các dịch vụ với chất lượng tốt nhất hoặc nảy sinh tình trạng quan liêu, tham nhũng. Đo lường sự hài lòng của người dân là một giải

pháp nhằm làm trong sạch và nâng cao hiệu quả hoạt động cho tổ chức công, đảm bảo cung cấp dịch vụ hành chính tốt nhất, thúc đẩy tiến trình cải cách hành chính, hiện đại hóa bộ máy nhà nước, củng cố duy trì sự ổn định và phát triển của xã hội.

Dịch vụ hành chính công là loại hình dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân (Đỗ Đình Nam, 2010; Lê Chi Mai, 2006). Do vậy, cho đến nay, đối tượng cung ứng duy nhất các dịch vụ công này là cơ quan công quyền, dựa trên những qui định của pháp luật. Người dân được hưởng những dịch vụ này không theo quan hệ cung cầu, ngang giá trên thị trường, mà thông qua việc đóng lệ phí hoặc phí cho các cơ quan hành chính nhà nước. Các công việc do cơ quan hành chính nhà nước thực hiện nằm trong phạm trù dịch vụ công, thể hiện mối quan hệ giữa nhà nước và công dân, trong mối quan hệ này công dân thực hiện dịch vụ này không có quyền lựa chọn mà phải nhận những dịch vụ bắt buộc do nhà nước quy định. Để thực hiện chức năng này nhà nước phải tiến hành những hoạt động phục vụ trực tiếp như cấp giấy phép, giấy chứng nhận, đăng ký, công chứng, thị thực, hộ tịch.... Người dân được hưởng những dịch vụ này không theo quan hệ cung cầu, ngang giá trên thị trường, mà thông qua việc đóng lệ phí hoặc phí cho các cơ quan hành chính nhà nước. Phần lệ phí này mang tính chất hỗ trợ cho ngân sách nhà nước.

Dịch vụ hành chính công có các đặc điểm: (1) Việc cung ứng công luôn gắn với thẩm quyền và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, mang tính quyền lực pháp lý, trong việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ có tính pháp lý của các tổ chức và công dân như cấp các loại giấy phép, các dịch vụ thu của ngân sách, giải quyết khiếu nại tố cáo, và v.v… Các hoạt động này không thể ủy quyền cho bất kỳ tổ chức nào ngoài cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện và chỉ có hiệu lực khi được cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện mà thôi. Nhu cầu được cung ứng các dịch vụ công không phải là nhu cầu tự thân mà xuất phát từ các quy định có tính chất bắt buộc cùa Nhà nước, nhằm đảm bảo trật tự và an toàn xã hội, thực hiện chức năng quản lý mọi mặt đời sống xã hội. (2) Dịch vụ hành chính công không thuộc về chức năng quản lý nhà nước, nhưng nhằm phục vụ cho chức năng quản lý nhà nước. (3) Dịch vụ hành chính công là những hoạt động không vụ lợi, chỉ thu phí là lệ phí nộp ngân sách nhà nước (theo quy định chặt chẽ của cơ quan nhà nước có thẩm quyền). (4) 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.

Như vậy, dịch vụ hành chính công là những hoạt động giải quyết những 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.

2.2. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất

Các nhà nghiên cứu đều nhất trí rằng, mô hình khi ứng dụng vào các loại hình dịch vụ tại các quốc gia khác nhau đều phải cần có sự điều chỉnh cho phù hợp với từng nghiên cứu cụ thể (Carrillat & ctg, 2007). Mokhlis (2011) thực hiện ở Thái Lan dựa trên thang đo

SERVQUAL. Rodriguez (2009) đã áp dung thang đo SERVPERF để đo lường chất lượng dịch vụ tại tòa hành chính Town Hall, Tây Ban Nha. Các nghiên cứu cho thấy hầu hết các tiêu chí đều có các nội dung tương tự các thành phần của SERVPERF và được cấu trúc lại, điều chỉnh cho phù hợp hơn. Điều này tạo cơ sở cho việc vận dụng vào nghiên cứu của chúng tôi trong bối cảnh Việt Nam.

Các giả thuyết nghiên cứu:

Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức: Khả năng chuyên môn của cán bộ công chức chính là chìa khóa dẫn đến việc cung cấp dịch vụ chất lượng (Villoria 1996). Các hành vi ứng xử của cán bộ công chức khi tiếp xúc với công dân và tổ chức thực sự là quan trọng bởi vì họ trực tiếp cung cấp dịch vụ (Eiglier và Langeard 1987). Khi cán bộ công chức tiếp xúc, giao tiếp với công dân một cách thân thiện và vui vẻ là một yếu tố quan trọng góp phần vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu của Rodriguez (2009) cũng đã cho thấy yếu tố chất lượng công chức có tương quan đến sự hài lòng của người dân. Từ đó, giả thuyết được đề xuất:

Giả thuyết H1: Chất lượng công chức ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.

Cơ sở vật chất phục vụ: Đó chính là chất lượng của phương tiện phục vụ và hỗ trợ trong quá trình cung cấp dịch vụ cho người dân. Nghiên cứu của Rodriguez (2009) đã cho thấy yếu tố cơ sở vật chất có tương quan đến sự hài lòng của người dân. Từ đó, giả thuyết thứ hai được đề xuất:

Giả thuyết H2: Cơ sở vật chất của cơ quan hành chính ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.

Khả năng tiếp cận dịch vụ dễ dàng: Thủ tục hành chính linh hoạt đủ để thích ứng nhanh chóng và với chi phí tối thiểu khi công dân và tổ chức yêu cầu thay đổi. Nghiên cứu của Rodriguez (2009) đã cho thấy yếu tố, khả năng tiếp cận dịch vụ dễ dàng có tương quan đến sự hài lòng của người dân. Từ đó, giả thuyết thứ ba được đề xuất:

Giả thuyết H3: Khả năng tiếp cận dễ dàng của dịch vụ hành chính công ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.

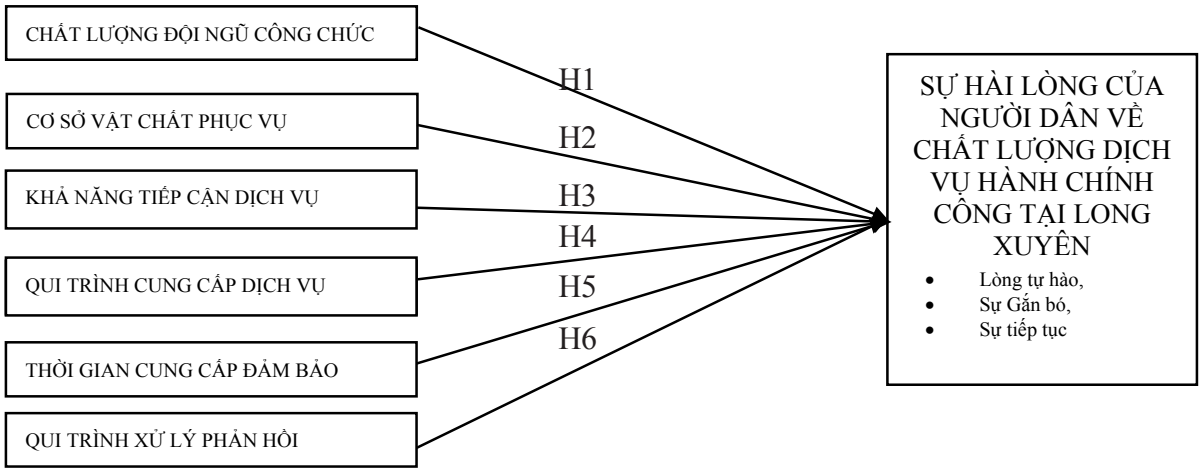
Quy trình cung cấp dịch vụ công: Các văn bản hướng dẫn phải sử dụng ngôn ngữ phù hợp với trình độ của công dân. Thủ tục và quy trình đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu. Sự đa dạng của các công việc hành chính có thể làm cho nó khó hiểu nhưng nhằm đảm bảo hài lòng của khách hàng phải đơn giản hóa các quy trình. Nghiên cứu của Rodriguez (2009) đã cho thấy yếu tố quy trình cung cấp dịch vụ có tương quan đến sự hài lòng của người dân. Từ đó, giả thuyết thứ tư được đề xuất:

Giả thuyết H4: Quy trình cung cấp dịch vụ hành chính công ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.

Thời gian cung cấp: Thời gian chờ đợi để tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, việc trả kết quả giải quyết hồ sơ có đảm bảo thời gian qui định. Nghiên cứu của Lê Dân (2011) đã cho thấy yếu tố thời gian cung cấp dịch vụ có tương quan đến sự hài lòng của người dân. Từ đó, giả thuyết thứ năm được đề xuất:

Giả thuyết H5: Thời gian cung cấp dịch vụ được đảm bảo có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.

Quy trình xử lý phản hồi: Chắc chắn, công dân và tổ chức phải biết người phụ trách hồ sơ



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

của họ... Nói cách khác, công dân và tổ chức có thể liên hệ để nhận được hỗ trợ hoặc khiếu nại (López và Gadea 1995). Khả năng nhận được thông tin hành chính của công dân và tổ chức có ảnh hưởng rất lớn đến tính công bằng và bình đẳng trong cung ứng dịch vụ (Epstein 1991). Nghiên cứu của Lê Dân (2011) đã cho thấy yếu tố xử lý phản hồi kịp thời có tương quan đến sự hài lòng của người dân. Từ đó, giả thuyết thứ sáu được đề xuất:

Giả thuyết H6: Quy trình xử lý phản hồi kịp thời ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.

Những thảo luận với các chuyên gia trong lĩnh vực đo lường sự hài lòng về chất lượng dịch vụ giúp chúng tôi có bản câu hỏi khảo sát đầy đủ. Bản câu hỏi được thiết kế gồm 26 câu hỏi, tương ứng 26 biến quan sát, trong đó có 23 biến quan sát thuộc 6 thành phần chất lượng dịch vụ hành chính công ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân, 3 biến quan sát thuộc thành phần hài lòng.

3. Thiết kế Quy trình nghiên cứu

Mẫu được phát ra là 250, kết quả có 225 mẫu hợp lệ và đúng mục đích khảo sát.

Bảng 1. Mô tả mẫu nghiên cứu

STT	Nội dung	Số người	Tỷ lệ (%)
1	**Giới tính**	**225**	**100**
	Nam	125	55,6
	Nữ	100	44,4
2	Độ tuổi	**225**	**100**
	Dưới 25 tuổi	42	18,7
	Từ 25 đến 34 tuổi	84	37,3
	Từ 35 đến 44 tuổi	67	29,8
	Trên 45 tuổi	32	14,2
3	**Nghề nghiệp**	**225**	**100**
	Công nhân viên	75	33,3
	Giáo viên	21	9,3
	Kinh doanh	66	29,3
	Bác sỹ	11	4,9
	Nghề khác	52	23,1
4	**Trình độ học vấn**	**225**	**100**
	Phổ thông	40	17,8
	Trung cấp	47	20,9
	Cao đẳng	47	20,9
	Đại học trở lên	91	40,4

Sau khi thống kê mẫu khảo sát, xử lý số liệu được áp dụng trên phần mềm SPSS 20, các kết quả được thể hiện trong các mô tả dưới đây.

4. Phân tích kết quả

Sau khi phân tích nhân tố khám phá với phương pháp trích yếu tố Principal Component và phép xoay Varimax để loại bỏ dần những biến có hệ số tải nhân tố (loading factor) nhỏ hơn 0,3. Kết quả thu được cho thấy sau khi loại bỏ các biến không đảm bảo độ tin cậy, thang đo còn lại 19 biến được trích thành 4 nhân tố. Kết quả kiểm định Bartletts với mức ý nghĩa Sig = 0.000 < 0.05 chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn thích hợp; hệ số KMO = 0,912 > 0,5 phân tích nhân tố để nhóm các biến lại là rất thích hợp. Phương sai trích đã đạt yêu cầu (>50%), và khả năng sử dụng 4 thành phần này giải thích cho 19 biến quan sát là 63,142%.

Bảng 2: Kết quả kiểm định thang đo

Biến quan sát	Cronbach Alpha
Chất lượng đội ngũ công chức (CLCC)	0,859
Quy trình cung cấp dịch vụ (Q TDV)	0,858
Cơ sở vật chất phục vụ (CSVC)	0,805
Quy trình xử lý phản hồi (XLPH)	0,839
Sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ (HL)	0,780

Kết quả kiểm tra độ tin cậy của thang đo cho thấy, tất cả các thành phần đều có Cronbach alpha lớn hơn 0,6 và các biến quan sát thuộc các thành phần này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Do đó, các biến thuộc các thành phần này đều đảm bảo độ tin cậy để phân tích hồi quy. Như vậy, thang đo cuối cùng bao gồm 5 thành phần: (1) Chất lượng công chức được đo lường bằng 7 biến quan sát, (2) Quy trình dịch vụ được đo lường bằng 5 biến quan sát, (3) Cơ sở vật chất được đo lường bằng 4 biến quan sát, (4) Xử lý phản hồi được đo lường bằng 3 biến quan sát và (5) Sự hài lòng được đo lường bằng 3 biến quan sát.

Mô hình chính thức được điều chỉnh lại với các giả thuyết:

H1: Chất lượng đội ngũ công chức có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.

H2: Quy trình cung cấp dịch vụ ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.

H3: Cơ sở vật chất có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.

H4: Quy trình xử lý phản hồi ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.

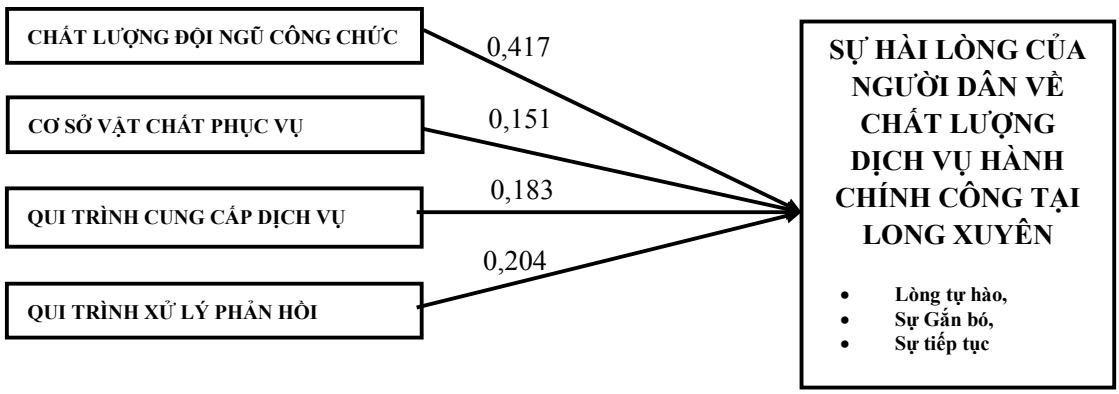
Bảng 3: Ma trận hệ số tương quan

	CLCC	QTDV	CSVC	XLPH	HL
CLCC	1	0,601**	0,606**	0,459**	0,712**
QTDV	0,601**	1	0,532**	0,482**	0,612**
CSVC	0,606**	0,532**	1	0,410**	0,585**
XLPH	0,459**	0,482**	0,410**	1	0,546**
HL	0,712**	0,612**	0,585**	0,546**	1

Hệ số tương quan trong bảng trên cho thấy, mức độ tương quan tuyến tính của biến phụ thuộc sự hài lòng và các biến độc lập không quá cao. Hệ số tương quan lớn nhất là giữa biến phụ thuộc HL và biến độc lập CLCC (0,712) và nhỏ nhất là giữa biến phụ thuộc HL và biến độc lập XLPH (0,546). Như vậy, có thể kết luận giữa biến phụ thuộc HL và các biến độc lập có mối liên hệ tương quan khá chặt chẽ và các biến độc lập này có thể đưa

Bảng 4: Bảng tóm tắt các hệ số hồi quy

Mô hình Beta	Hệ số chưa được chuẩn hoá		Hệ số beta đã chuẩn hoá	Ý nghĩa
	Std. Error			
Constant	0,197	0,206		0,340
Chất lượng công chức (CLCC)	0,422	0,060	0,417	0,000
Quy trình cung cấp dịch vụ (QTDV)	0,190	0,059	0,183	0,001
Cơ sở vật chất (CSVC)	0,156	0,057	0,151	0,007
Quy trình xử lý phản hồi (XLPH)	0,182	0,045	0,204	0,000



Sơ đồ 2: Mô hình nghiên cứu chính thức

vào mô hình để giải thích biến phụ thuộc sự hài lòng. Do đó, các yếu tố đáp ứng điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy.

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, mô hình có $R^2 = 0,609$ và R^2 điều chỉnh = 0,601. Nghĩa là, độ thích hợp của mô hình là 60,1% hay 60,1% sự biến thiên của biến sự hài lòng được giải thích chung của 4 biến độc lập. Phân tích ANOVA thể hiện thông số F = 85,496 với sig.= 0,000 chứng tỏ mô hình hồi quy xây dựng là phù hợp với bộ dữ liệu thu thập được, và các biến đưa vào đều có ý nghĩa về mặt thống kê với mức ý nghĩa 5%. Như vậy, các biến độc lập trong mô hình có quan hệ với biến phụ thuộc.

Kết quả bảng 4 cho thấy, các yếu tố: Chất lượng công chức, Quy trình dịch vụ, Cơ sở vật chất và Quy trình xử lý phản hồi có ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của người dân ở mức tin cậy 95%. Trong mô hình này, sự hài lòng của người dân chịu ảnh hưởng nhiều nhất từ Chất lượng công chức (beta = 0,417), tiếp theo đó là Quy trình xử lý phản hồi (beta = 0,204), Quy trình cung cấp dịch vụ (beta = 0,183), và cuối cùng là Cơ sở vật chất (beta = 0,151).

So với đề xuất ban đầu, có hai thành phần bị bác bỏ khỏi mô hình là: Khả năng tiếp cận dịch vụ dễ dàng, và Thời gian cung cấp.

5. Hàm ý chính sách

Các giá trị thống kê mô tả thành phần chất lượng dịch vụ hành chính công cho biết, người dân Long Xuyên đánh giá cao nhất đối với

thành phần Quy trình cung cấp dịch vụ (Mean = 3,909), tiếp theo là Quy trình xử lý phản hồi (Mean = 3,906), Cơ sở vật chất (Mean = 3,810) và thấp nhất là Chất lượng công chức (Mean = 3,809).

Chất lượng công chức - (Mean = 3,809) người dân Long Xuyên chưa thoả mãn nhiều về năng lực làm việc cũng như thái độ ứng xử của công chức nhà nước. Do đó, cần đặc biệt quan tâm đến yếu tố này nếu muốn nâng cao sự hài lòng của người dân. Đó là những kiến thức, năng lực, nghiệp vụ hoạt động thực tiễn và thái độ phục vụ của công chức đối với người dân cũng cần phải được cải thiện hơn.

Bắt đầu từ việc tuyển dụng cán bộ, công chức phải thực sự xuất phát từ yêu cầu công việc, đến xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ căn cơ hơn. Các bản mô tả và tiêu chuẩn công việc, quy định rõ chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và thẩm quyền giải quyết công việc của cán bộ, công chức phù hợp với yêu cầu xây dựng bộ máy chính quyền chuyên nghiệp. Các tiêu chí, quy trình đánh giá cán bộ công chức và chất lượng hoàn thành nhiệm vụ cụ thể, thống nhất, khoa học, khách quan nhằm động viên, khuyến khích, phát huy tối đa khả năng cống hiến, bộc lộ tiềm năng và góp phần cải thiện môi trường làm việc.

Quy trình xử lý phản hồi - có mức độ quan trọng thứ hai, giá trị trung bình của biến là 3,906 đạt khá nhưng chưa cao, điều này cho thấy việc xử lý, giải quyết các khiếu nại của người dân phần nào vẫn chưa thoả đáng. Trước hết, kiểm tra, xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định của nhà nước, kịp thời sửa chữa khắc phục những thiếu sót của các qui định hành chính *để tránh phát sinh khiếu nại*. Phân công, bố trí cán bộ tiếp dân, xử lý khiếu nại, phản hồi phải chuyên nghiệp, có tinh thần trách nhiệm, có kinh nghiệm trong giao tiếp, ứng xử, biết lắng nghe tâm tư nguyện vọng của người dân.

Quy trình cung cấp dịch vụ - có giá trị trung bình 3,909, chỉ dừng lại ở mức dưới điểm 4, người dân cũng chưa thực sự hài lòng. Cần quan tâm đến phương tiện, cách thức thực hiện phải linh hoạt để thực hiện được mục tiêu quản lý và phục vụ xã hội, phục vụ dân được nhiều nhất, tốt nhất. Các thủ tục hành chính phải linh hoạt, nhằm đáp ứng kịp thời và tốt nhất nhu cầu của toàn xã hội.

Cơ sở vật chất - có giá trị trung bình 3,810, chứng tỏ người dân cảm nhận việc cách bố trí, sắp xếp để xử lý công việc ở các cơ quan hành chính tại Long Xuyên phần nào còn thiếu hợp lý. Cần sắp xếp, trang trí phòng làm việc sao cho thẩm mỹ, tạo cho người đân đến giao dịch cảm giác thoải mái. Ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng Website hỗ trợ nhu cầu tra cứu thông tin, hồ sơ, thủ tục hành chính cho người dân; hướng đến xây dựng giao dịch trực tuyến ở một số lĩnh vực, từng bước giảm số lần giao dịch trực tiếp của công dân, tổ chức.

6. Kết luận

So sánh nghiên cứu của chúng tôi với các nghiên cứu trong cùng lĩnh vực của Mokhlis và Cao Duy Hoàng, Lê Nguyễn Hậu có nhiều điểm tương đồng và cả những khác biệt. Kết quả nghiên cứu của Mokhlis (2011), thành phần ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của người dân ở Thái Lan là thành phần sự hữu hình (0,331), tiếp theo là sự cảm thông (0,267), sự đảm bảo (0,175) và sự phản hồi

(0,150). Nghiên cứu của Cao Duy Hoàng & Lê Nguyễn Hậu (2011) tại thành phố Đà Lạt, khẳng định hai yếu tố của chất lượng dịch vụ hành chính công gồm có: chất lượng nhân viên (0,72), cơ sở vật chất (0,21).

Do vậy, kết quả này rất có ý nghĩa thực tiễn và có thể vận dụng trong cơ quan quản lý nhà nước ở Long Xuyên, và có thể mở rộng ở những nơi khác, đảm bảo việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công cung cấp cho người dân địa phương.❑

Tài liệu tham khảo

1. Hoàng Trọng - Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, Nxb Thống kê.
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 Đà Nẵng, số 3(44), 2011;
3. Cao Duy Hoàng & Lê Nguyễn Hậu (2011), Chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân - Một nghiên cứu tại thành phố Đà Lạt, Tạp chí Phát triển KH&CN, ĐHQG-HCM, Tập 14, Số Q2 - 2011;
4. Nguyễn Đình Thọ (2011), Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh, NXB Lao động xã hội, 2011
5. Arawati Agus, Sunita Baker and Jay Kandampully (2007), An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector, International Journal of Quality and Reliability Management, VOL.24, ISSUE 2;
6. Cronin, JJ & Taylor, S.A (1992), Measuring service quality: A reexamination and extension, Jounal of marketing, Vol 56 (July), 55-68.
7. Grönroos, C (1984), A Service Quality Model and Its Marketing Implications, European Journal of Marketing, 18 (4): 36-44.
8. A. Parasuraman & V A. Zeithaml, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Volume 64, Number 1, Spring 1988.
9. MORI, Public Service Reform - Measuring and Understanding Customer Satisfaction, The Prime Minister's Office of Public Service Reform, 4/2002 , P.15 - 22.
10. Rodriguez PG, Burguete JLV, Vaughan R. and Edwards, J (2009). Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception;
11. Safiek Mokhlis, Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand, Journal of Public Administration and Governance, ISSN2161-7104, 2011, Vol. 1, No.1;