

CÔNG THƯƠNG

TẠP CHÍ - CƠ QUAN THÔNG TIN LÝ LUẬN CỦA BỘ CÔNG THƯƠNG ISSN: 0866-7756

VIET NAM TRADE AND INDUSTRY REVIEW

CÁC KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC VÀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ

SỐ 2 - THÁNG 2/2018



Website: <http://tapchicongthuong.vn>

MỤC LỤC

CONTENTS

ISSN: 0866-7756 **Số 2** - Tháng 2/2018

LUẬT

NGUYỄN THỊ THÚY HỒNG

Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại hành chính và một số vấn đề lý luận
Executing decisions on the settlement of administrative complaints and several theoretical issues9

NGUYỄN THỊ THANH XUÂN

Đề xuất sửa đổi quy định về thu tiền sử dụng đất trong Luật Đất đai 2013
Proposed amendments to regulations on land use levies under Land Law 2013..... ` 5

NGUYỄN VINH HUY

Các yếu tố tác động đến sự hình thành nhân thân người phạm các tội xâm phạm nhân phẩm, danh dự con người
Factors affecting the formation of the personal identity of offenders committing crimes of human dignity and honor.....20

NGUYỄN TRƯỜNG NGỌC

Những vấn đề chung về trách nhiệm của nhà sản xuất ở Việt Nam hiện nay
General issues about the responsibility of manufacturers in Vietnam today.....27

KINH TẾ

NGUYỄN HỮU ĐẶNG - NGUYỄN THỊ MỘNG KHA - LÊ TRẦN PHƯỚC HUY

Đánh giá, lựa chọn mô hình cây trồng trên đất lúa - màu của huyện Tịnh Biên, tỉnh An Giang:
Tiếp cận bằng phương pháp AHP
Selection of the crop production models in the rice-cashcrop land: The AHP Approach.....36

HÀ QUANG THANH

Phân tích một số kết quả điều hành giai đoạn 2011 - 2015 thực hiện Nghị quyết số 11/NQ - CP
Analyzing the results of implementing Resolution No.11/NQ - CP during 2011-201542

TRẦN THỊ LỘC - MAI THỊ HUỖN TRANG - TRẦN XUÂN TUÂN

Tính bền vững của nợ công Việt Nam
The sustainability of public debt in Vietnam.....48

NGUYỄN THỊ HỒNG VÂN - HOÀNG ĐÌNH MINH

Tăng cường năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn Hà Nội khi thực thi các FTA
Enhancing competitiveness of SMEs in Hanoi while FTA performance56

NGUYỄN VĂN QUANG

Đầu tư nâng cấp chuỗi giá trị hàng may mặc của Việt Nam trong giai đoạn hiện nay
Invest in upgrading the garment value chain of Vietnam in the current period62

NGUYỄN THỊ NHƯ TÂM

Sự cần thiết của việc phát triển mô hình liên hiệp hợp tác xã nông nghiệp trong bối cảnh hội nhập
The necessity of developing a model of agricultural cooperative union in the context of integration71

NGUYỄN THỊ DUNG

Cơ hội và thách thức cho ngành Dệt may Việt Nam từ cộng đồng kinh tế ASEAN
Opportunities and challenges for Vietnam textile garments from the ASEAN Community77

TRẦN TUỆ AN

Giải pháp thúc đẩy tăng trưởng kinh tế Việt Nam năm 2018
Solutions to boosting Vietnam's economic growth in 201882

NGUYỄN ĐÌNH HƯNG

Bài học kinh nghiệm về tự chủ tài chính ở một số cơ sở giáo dục đại học trên thế giới và ở Việt Nam
Lessons on financial autonomy in some higher education institutions in the world and in Vietnam87

NGUYỄN MẠNH CƯỜNG

Thực trạng và giải pháp phát triển các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Việt Nam
Situation and solutions for development of small and medium enterprises in Vietnam94

TRẦN THÀNH THỌ

Hiệp định chống bán phá giá của WTO và Luật Chống bán phá giá của Hoa Kỳ:
Những thách thức, khó khăn trong xuất khẩu hàng hóa của Việt Nam
WTO anti-dumping treaty and anti-dumping law of the United States:
Challenges and difficulties in exporting goods of Vietnam101

QUẢN TRỊ - QUẢN LÝ

HUYỀN THỊ THU SƯƠNG

Thực trạng và xu hướng sáp nhập và mua lại (M & A) trong một số lĩnh vực then chốt tại Việt Nam
The Situation and the trend of mergers and acquisitions (M & A) in some key sectors in Vietnam106

PHẠM THỊ THANH HÀ - NGUYỄN THỊ MINH NHÀN

Tổng quan lý thuyết về trả công lao động và quản trị trả công lao động:
Quan điểm quốc tế và tại Việt Nam
Theoretical overview on labor remuneration and remuneration management:
International perspectives and in Vietnam112

ĐÌNH THỊ HƯƠNG

Lý luận về tổ chức thực hiện trách nhiệm xã hội đối với người lao động của doanh nghiệp
Theory on the the implementation of corporate social responsibility for employees119

NGUYỄN THỊ DUNG - PHẠM THỊ PHƯƠNG

Sử dụng lao động trong doanh nghiệp tỉnh Bắc Giang với cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư
Using labors in the enterprises of bac giang province within the context of the fourth industrial revolution125

NGUYỄN NGỌC DUY PHƯƠNG - ĐỖ ANH THẢO

Mối quan hệ giữa thuộc tính bên trong và bên ngoài của chất lượng sản phẩm với ý định mua hàng:
Trường hợp sản phẩm xe gắn máy tay ga
The relationship between intrinsic - Extrinsic attributes of product quality
and purchase intention: A case study of scooter131

TRẦN THỊ MINH HẢI

Đề xuất một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành Ngân hàng
Developing high quality human resources for the banking industry137

NGUYỄN HƯƠNG LIÊN

Tình hình thất nghiệp ở Việt Nam: Thực trạng và giải pháp
Unemployment in Vietnam: Patterns and solutions.....143

NGUYỄN KHÁNH BÌNH

Thành phố Hà Nội: Khởi nghiệp với ứng dụng công nghệ cao - Những thuận lợi, khó khăn và giải pháp
Hanoi: Startup with high technology application - Advantages, difficulties and solutions.....147

PHẠM THỊ NGOAN

Thực trạng và giải pháp khắc phục hạn chế trong việc thu chi ngân sách ở Việt Nam
Payment of budget revenues and remedy solutions.....152

NGUYỄN THỊ THU HƯƠNG

Hoàn thiện quản trị chất lượng tại các doanh nghiệp chế biến thủy sản Việt Nam
Completing the quality management at Vietnam fisheries processing enterprises156

TRẦN THỊ KIM PHƯỢNG

Công tác quản trị nhân sự tại chi nhánh Viettel Hà Nội - Tập đoàn Viễn thông Quân đội
Human resources management at branch Viettel Ha Noi - Military Telecommunications Group160

NGÔ SỸ TRUNG - NGUYỄN VĂN DŨNG

Quản lý lễ hội truyền thống tại tỉnh Phú Thọ
Traditional festival management in Phu Tho province165

PHAN THANH HẢI - NGUYỄN QUANG TUẤN

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công:
Khảo sát thực nghiệm tại UBND phường Thạc Gián, thành phố Đà Nẵng
Study on the factors affecting the satisfaction of people on quality public administration services:
Empirical survey in people's committee of Thac Gian ward, Da Nang city171

MAI THỊ QUỲNH NHƯ

Một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của du khách nước ngoài đối với việc lựa chọn địa điểm nghỉ dưỡng:
Khảo sát thực nghiệm trên địa bàn thành phố Đà Nẵng
Some solutions to improve the satisfaction of foreign visitors to the selection of resort location:179
Experimental survey in Da Nang city

NGUYỄN THỊ THANH NHÀN

Xây dựng hệ thống sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo: Nghiên cứu tại Trường Đại học Hải Phòng
Developing innovative start up ecosystem - A case study at Hai Phong University184

ĐỖ TIẾN TỚI

Thực trạng hiệu quả kinh doanh của các công ty cổ phần niêm yết ngành Công nghiệp tại Việt Nam
Situation of business performance of listed industrial companies in Vietnam189

TRỊNH VIỆT TIẾN

Nhận diện hoạt động đánh giá thực hiện công việc trong công tác quản trị nhân lực của tổ chức
Identifying the performance evaluation in the organization's human resource management193

ĐẶNG BÁ NGHI

Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của Phòng Đăng ký kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Phước

NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG: KHẢO SÁT THỰC NGHIỆM TẠI UBND PHƯỜNG THẠC GIÁN, THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

● PHAN THANH HẢI - NGUYỄN QUANG TUẤN

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng các dịch vụ hành chính công được cung cấp bởi UBND phường Thạc Gián, Thành phố Đà Nẵng. Mẫu khảo sát gồm 350 người dân có sử dụng các dịch vụ hành chính công khác nhau tại UBND phường trong thời gian vừa qua. Kết quả cho thấy có 6 yếu tố có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân là năng lực của đội ngũ cán bộ công chức, phương tiện hữu hình, độ tin cậy, chi phí sử dụng dịch vụ, thái độ và tinh thần phục vụ, cơ chế giám sát và góp ý. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đưa ra một số gợi ý cho nhà quản lý các cấp trong việc hoàn thiện một số các chính sách, qua đó nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND phường trong thời gian đến.

Từ khóa: Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, hành chính công, UBND phường Thạc Gián, TP. Đà Nẵng.

1. Giới thiệu

Phường Thạc Gián thuộc quận Thanh Khê, thành phố Đà Nẵng là phường trọng điểm về kinh tế, văn hóa, xã hội của quận, với vị trí địa lý nằm ngay tại trung tâm của thành phố, có diện tích 0,77km². Theo báo cáo của UBND phường Thạc Gián, tính đến thời điểm hiện tại, phường có gần 4.200 hộ với xấp xỉ 20.000 nhân khẩu trong 9 khu dân cư (46 tổ dân phố). UBND phường Thạc Gián là cơ quan quản lý hành chính có nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng an ninh, thực hiện thu - chi ngân sách nhà nước. Trong suốt quá trình

hoạt động, UBND phường luôn đặc biệt chú trọng đến việc cải tiến, không ngừng nâng cao hơn nữa chất lượng các dịch vụ hành chính công tại địa bàn.

Thông qua việc thực hiện nghiên cứu khảo sát sự hài lòng khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại UBND phường từ phía người dân, nhà quản lý các cấp có thể nắm bắt được và khắc phục được các điểm hạn chế trong quá trình triển khai cung cấp dịch vụ hành chính công. Từ đó, đưa ra những đề xuất, giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng của dịch vụ. Đây cũng chính là mục tiêu các tác giả đưa ra phân tích trong bài viết.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Dịch vụ và chất lượng của dịch vụ

- Dịch vụ là một loại hàng hóa kinh tế đặc biệt, vô hình khác biệt so với các sản phẩm hàng hóa hữu hình khác. Đối với lĩnh vực công thì căn cứ vào 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” (Khoản 3 Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ).

Từ khái niệm trên, có thể hiểu dịch vụ hành chính công ở cấp phường là những dịch vụ liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của UBND cấp phường, do các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền ở cấp phường thực hiện nhằm cung cấp cho các tổ chức, cá nhân các loại giấy tờ pháp lý như: đăng ký, cấp giấy phép, cấp giấy chứng nhận, công chứng, hộ tịch...

- 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 dịch vụ. Parasuraman và cộng sự (1988) từng đưa ra mười khía cạnh khác nhau của chất lượng dịch vụ. Điều này cho thấy rằng chất lượng dịch vụ là một khái niệm bao hàm nhiều khía cạnh, nó là một chỉ tiêu tổng hợp của các nhân tố khác nhau.

2.2. Sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng khách hàng là trạng thái cảm xúc đối với sản phẩm dịch vụ đã từng sử dụng (Spreng và cộng sự., 1996). Sự hài lòng của khách hàng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ việc tiêu dùng sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của anh ta (Kotler, 1996).

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

Nhiều nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn khách hàng có mối quan hệ mật thiết với nhau, chất lượng dịch vụ là nguyên nhân và sự hài lòng là kết quả. Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn khách hàng là quan hệ cùng chiều, chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng tích cực đến cảm nhận của khách hàng.

Trong lĩnh vực nghiên cứu chất lượng dịch vụ

và sự hài lòng, thỏa mãn khách hàng đã được các nhà nghiên cứu thực hiện một cách có hệ thống trong nhiều năm qua. Trong đó phải kể đến một số mô hình nổi tiếng là mô hình SERVQUAL (Parasuraman và cộng sự, 1988).

Đối với lĩnh vực công đã có nhiều công bố của các tác giả kế thừa nghiên cứu trên cơ sở thang đo SERVQUAL. Tiêu biểu như mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại UBND quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh với 5 yếu tố: Sự tin cậy; Cơ sở vật chất; Khả năng phục vụ; Quy trình thủ tục. Trong khi đó, khi nghiên cứu về đánh giá mức độ hài lòng của công dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn TP Đà Nẵng, tác giả Lê Dân (2012) đã đề xuất mô hình với 7 yếu tố: Cán bộ, công chức; Cơ sở vật chất; Công khai công vụ; Thời gian làm việc; Thủ tục quy trình làm việc; Phí, lệ phí; Cơ chế giám sát và góp ý. Cùng thời gian đó, Viện Nghiên cứu Kinh tế xã hội thành phố Đà Nẵng (2012) khi đề xuất nghiên cứu về sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng dịch vụ công nói chung trên địa bàn thành phố đã đưa ra 4 yếu tố đó là: Mức độ thuận tiện; Khả năng đáp ứng dịch vụ; Chi phí sử dụng dịch vụ; Cơ chế phản hồi, góp ý, khiếu nại tố cáo... Ngoài các công trình trên, còn có một số các tác giả cũng đã công bố các nghiên cứu tương tự như Nguyễn Văn Ngọc và Phan Tấn Phát (2012), Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa (2010), Phan Thị Dinh (2013)...

3. Mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu này được thiết kế dựa trên nền tảng mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) kết hợp với các nghiên cứu của Lê Dân (2012), Võ Nguyên Khanh (2011), Viện Nghiên cứu Kinh tế xã hội Đà Nẵng (2012)... Từ mô hình nghiên cứu, tác giả đưa ra giả thuyết nghiên cứu như sau:

H1: Độ tin cậy tại UBND phường Thạch Gián có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công.

H2: Phương tiện hữu hình tại UBND phường Thạch Gián có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công.

H3: Năng lực đội ngũ cán bộ công chức tại UBND phường Thạch Gián có ảnh hưởng tích cực

đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công.

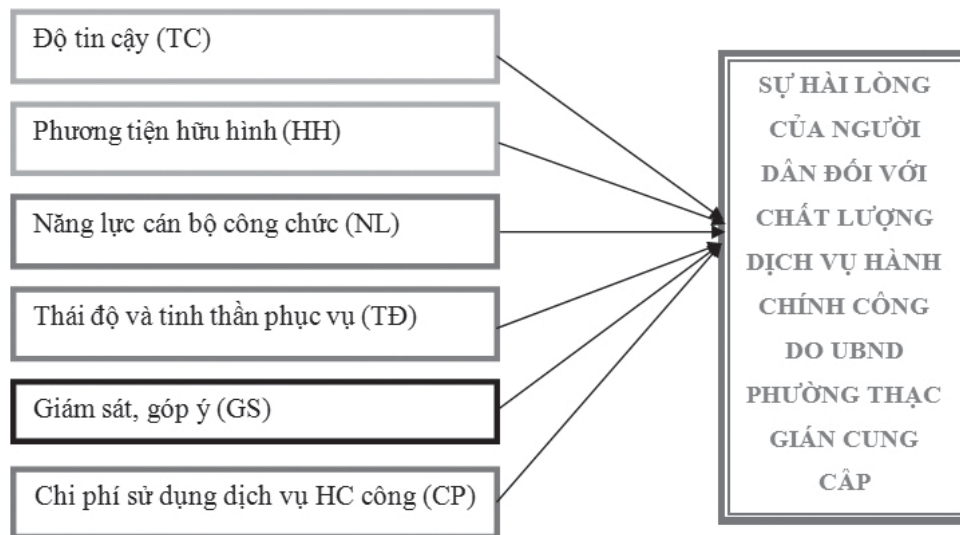
H4: Thái độ và tinh thần phục vụ của đội ngũ cán bộ công chức tại UBND phường Thạc Gián có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công.

H5: Cơ chế giám sát, góp ý tại UBND phường Thạc Gián có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công.

H6: Chi phí sử dụng dịch vụ tại UBND phường Thạc Gián có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công.

Mô hình nghiên cứu đề nghị được trình bày như sau:

Hình 1: Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công do UBND phường Thạc Gián cung cấp



4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp chọn mẫu và thu thập dữ liệu

Nghiên cứu được thực hiện qua thông qua 01 bảng câu hỏi với thang đo cấp bậc Likert với 5 điểm bởi đây là thang đo sử dụng một dãy số dương. Các chỉ báo được đánh giá với lựa chọn số 1 là hoàn toàn không đồng ý với phát biểu, lựa chọn số 5 là hoàn toàn đồng ý với phát biểu và mức độ đồng ý phát biểu tăng dần từ 1 đến 5.

Nghiên cứu này lấy mẫu 380 người dân có sử dụng dịch vụ hành chính công trong quý I và quý II năm 2017 thông qua phương thức điền vào phiếu

điều tra trực tiếp tại trụ sở tiếp dân và bộ phận hành chính một cửa của UBND phường. Căn cứ để thực hiện việc chọn mẫu ở quy mô rộng đó là dựa trên kỹ thuật phỏng vấn sâu chuyên gia, thảo luận nhóm thử với 10 người dân ban đầu trình bày ở mục phương pháp nghiên cứu dưới đây đối với bảng câu hỏi được thiết lập trên nền tảng lý thuyết đề cập ở trên. Việc chọn mẫu diện rộng được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện, khách quan, ngẫu nhiên đối với các người dân có sử dụng dịch vụ hành chính công tại UBND phường. Trong số 380 bảng câu hỏi tổng hợp được thì có một số bảng câu hỏi bị loại bỏ do người dân chưa hoàn thành toàn bộ các câu hỏi. Do đó, mẫu nghiên cứu chính thức là $n = 350$.

4.2. Phương pháp nghiên cứu

4.2.1. Nghiên cứu định tính

Tác giả sử dụng hai phương pháp nghiên cứu chính, đó là nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Trong đó, nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua việc thu thập, tìm hiểu, đánh giá và tổng hợp tài liệu, tham khảo các thang đo và có điều chỉnh để phù hợp với điều kiện của UBND phường Thạc Gián. Việc điều chỉnh thang

đo được thực hiện dựa trên kết quả của các cuộc phỏng vấn sâu với chuyên gia và thảo luận nhóm với 10 người dân đến sử dụng dịch vụ.

4.2.2. Nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu định lượng được tiến hành thông qua việc thu thập dữ liệu điều tra bằng câu hỏi và xử lý bằng phần mềm SPSS để phân tích dữ liệu bằng các kỹ thuật: phân tích mô tả, kiểm định Cronbachs Alpha, phân tích khám phá EFA, phân tích hồi quy bội.

5. Phân tích dữ liệu nghiên cứu

5.1. Thống kê mô tả về mẫu nghiên cứu

Trong số 350 người dân thì có Thông tin về

mẫu nghiên cứu được thể hiện chi tiết trong Bảng 1 như sau:

Bảng 1. Thống kê mô tả mẫu điều tra

| Đặc điểm | Tần suất | Tỷ lệ % |
|-------------------------|----------------|-------------|
| Dịch vụ HC công sử dụng | N = 350 | 100% |
| Tư pháp hộ tịch | 95 | 38,6 |
| Chính sách xã hội | 102 | 26,3 |
| Khác | 153 | 35,1 |
| Giới tính | N = 350 | 100% |
| Nam | 177 | 50,5 |
| Nữ | 173 | 49,5 |
| Nghề nghiệp | N = 350 | 100% |
| Cán bộ công chức | 115 | 64,3 |
| Học sinh sinh viên | 135 | 15,7 |
| Người già hưu trí | 14 | 4,6 |
| Khác | 86 | 15,4 |
| Trình độ học vấn | N = 350 | 100% |
| Cấp 1, cấp 2 | 39 | 64,3 |
| Cấp 3 | 202 | 37,7 |
| Trung cấp, cao đẳng | 28 | 19,4 |
| Khác | 81 | 11,7 |

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 16.0

5.2. Kiểm định hệ số Cronbachs Alpha

Kết quả kiểm định Cronbachs Alpha cho thang đo được thể hiện tại bảng 2 cho thấy các thang đo này đều có hệ số Cronbachs Alpha > 0.6 và hệ số tương quan biến tổng > 0.3, đạt độ tin cậy và được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo. (Bảng 2)

5.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

(a) Kết quả phân tích EFA thang đo các yếu tố Từ kết quả điều tra, dữ liệu được phân tích khám phá nhân tố với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS, sau khi đã loại đi các biến có hệ số factor loading nhỏ hơn 0.5, kết quả phân tích khám phá nhân tố cuối cùng thu được như sau: (Bảng 3)

Kết quả phân tích cho thấy hệ số KMO = 0.827 > 0.5, kiểm định Batlett có p-value bằng 0.000 < 0.05, phương sai trích bằng 66.659% > 50% (bảng 3), các hệ số factor loading đều lớn hơn 0.5, các biến quan sát hình thành 5 nhân tố. Như vậy các tiêu chuẩn khi sử dụng phân tích khám phá nhân tố đều phù hợp với tập dữ liệu nghiên cứu.

(b) Kết quả phân tích EFA thang đo các yếu tố sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ

Kết quả phân tích EFA cho thấy hệ số KMO = 0.784 > 0.5, kiểm định Bartlett có p-value bằng 0.000 < 0.05, phương sai trích bằng 50.524 % > 50%, các biến quan sát chỉ hình thành duy nhất một nhân tố (Bảng 4). Như vậy sử dụng phân tích

Bảng 2. Kết quả kiểm định hệ số Cronbachs Alpha các thang đo

| Thang đo | Số biến quan sát | Cronbachs Alpha | Ghi chú |
|--|------------------|-----------------|--|
| Độ tin cậy (TC) | 4 | 0.868 | Kết quả lần 2 sau khi loại biến TC4 (Do hệ số tương quan biến tổng lần 1 là 0.246 < 0.3) |
| Phương tiện hữu hình (HH) | 6 | 0.875 | |
| Năng lực CBCC (NL) | 4 | 0.763 | Kết quả lần 2 sau khi loại biến NL5 (Do hệ số tương quan biến tổng lần 1 là 0.047 < 0.3) |
| Cán bộ công chức (CBCC) | 4 | 0.718 | |
| Thái độ và tinh thần phục vụ của CBCC (TĐ) | 2 | 0.855 | Kết quả lần 2 sau khi loại biến TĐ4 (Do hệ số tương quan biến tổng kiểm định lần 1 là 0.280 < 0,3) |
| Cơ chế giám sát, góp ý (GS) | 5 | 0.802 | |
| Chi phí sử dụng dịch vụ (CP) | 5 | 0.699 | |
| Sự hài lòng của khách hàng (SHL) | 5 | 0.753 | |

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 16.0.

Bảng 3. Kết quả phân tích EFA đối với thang đo các yếu tố chất lượng dịch vụ

| Biến quan sát | Nhân tố | | | | | |
|---------------|---------|------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| HH2 | .869 | | | | | |
| HH5 | .837 | | | | | |
| HH1 | .763 | | | | | |
| HH4 | .762 | | | | | |
| HH6 | .621 | | | | | |
| HH3 | .566 | | | | | |
| TC3 | | .875 | | | | |
| TC2 | | .862 | | | | |
| TC1 | | .839 | | | | |
| TC5 | | .742 | | | | |
| GS2 | | | .785 | | | |
| GS3 | | | .715 | | | |
| GS1 | | | .642 | | | |
| GS4 | | | .638 | | | |
| CP2 | | | | .880 | | |
| CP3 | | | | .841 | | |
| CP1 | | | | .776 | | |
| NL2 | | | | | .764 | |
| NL3 | | | | | .716 | |
| NL1 | | | | | .646 | |
| NL4 | | | | | .633 | |
| TĐ2 | | | | | | .793 |
| TĐ1 | | | | | | .783 |
| TĐ3 | | | | | | .751 |

$KMO = 0.827 > 0.5$, Kiểm định Bartlett's Chi-Square = 4.247E3, Sig = 0.000 < 0.05

Phương sai trích = 66.659% > 50%

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 16.0

EFA là phù hợp và thang đo biến phụ thuộc (sự hài lòng của khách hàng) chỉ là thang đo đơn hướng.

Như vậy sau khi tiến hành phân tích khám phá nhân tố từ tập hợp các biến quan sát xây dựng được, không có nhân tố nào thay đổi. Vì vậy, mô hình nghiên cứu và các giả thuyết

Bảng 4. Kết quả phân tích EFA đối với biến sự hài lòng của khách hàng DN

| Biến Component Matrix biến phụ thuộc | Nhân tố |
|--------------------------------------|---------|
| | 1 |
| SHL1 | .297 |
| SHL2 | .320 |
| SHL3 | .310 |
| SHL4 | .222 |
| SHL5 | .244 |

$KMO = 0.784 > 0.5$, Kiểm định Bartlett's Chi-Square = 397.616, Sig = 0.000 < 0.05

Phương sai trích = 50.524% > 50%

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 16.0

nghiên cứu vẫn được giữ nguyên như mô hình ban đầu.

5.4. Kết quả phân tích hồi quy

Từ kết quả của Bảng 5 ta thấy, có 5 yếu tố có ý nghĩa về mặt thống kê. Đó là yếu tố về Độ tin cậy (TC), Phương tiện hữu hình (HH), Thái độ và tinh thần phục vụ của đội ngũ CBCC (TĐ), Cơ chế giám sát, góp ý (GS), Năng lực của đội ngũ CBCC (NL) và Chi phí sử dụng dịch vụ (CP). Vì vậy, phương trình hồi quy được xác định như sau:

$$SHL = 0.130TC + 0.160HH + 0.172TĐ + 0.148GS + 0.240NL + 0.177CP$$

Bên cạnh đó thống kê F của phân tích phương sai có p-value bằng 0,000 cho thấy kết quả ước lượng là phù hợp. Giá trị R² hiệu chỉnh = 0.650 cho biết rằng các biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 65% sự biến thiên của biến phụ thuộc. Hay nói cách khác, giá trị R² hiệu chỉnh giải thích được 65% sự phù hợp của mô hình. Hệ số VIF của các biến phụ thuộc trong mô hình đều nhỏ hơn 10 vì vậy cho thấy không có sự tồn tại của hiện tượng đa cộng tuyến.

Cũng căn cứ vào kết quả của Bảng 5, ta có thể nhận thấy các giả thuyết đều được chấp nhận do giá trị p-value đều nhỏ hơn (<) 0.05.

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu định lượng về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công đang được thực hiện tại UBND phường Thạch Gián,

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy

| Mô hình | Hệ số chưa chuẩn hóa | | Hệ số đã chuẩn hóa | t | Mức ý nghĩa (Sig.) | Đa cộng tuyến | | |
|---------------|----------------------|--------------|--------------------|------|--------------------|---------------|------|-------|
| | β | Sai số chuẩn | Beta | | | Tolerance | VIF | |
| 1 | Hằng số | .567 | .146 | | 3.893 | .000 | | |
| | HH | .135 | .044 | .160 | 3.098 | .002 | .579 | 1.726 |
| | TC | .089 | .029 | .130 | 3.051 | .002 | .887 | 1.128 |
| | CP | .137 | .042 | .177 | 3.279 | .001 | .539 | 1.855 |
| | NL | .166 | .032 | .240 | 5.178 | .000 | .761 | 1.315 |
| | TĐ | .154 | .047 | .172 | 3.316 | .001 | .603 | 1.657 |
| | GS | .118 | .034 | .148 | 3.488 | .001 | .919 | 1.088 |
| R2 hiệu chỉnh | | 0.650 | | | | | | |
| F | | 43.044 | | | | | | |
| Sig. F | | 0.000a | | | | | | |

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 16.0

thành phố Đà Nẵng, có thể rút ra một số các kết luận như sau:

- Phương trình hồi quy tuyến tính bội được trích theo hệ số Beta chuẩn hóa cho thấy, nhân tố sự đáp ứng có hệ số Beta chuẩn hóa cao hơn nhiều so với tất cả các nhân tố còn lại. Hệ số Beta chuẩn hóa của nhân tố Năng lực của đội ngũ CBCC phục vụ bằng 0.24, trong khi hệ số Beta chuẩn hóa của tất cả các nhân tố còn lại đều nhỏ hơn 0.2. Do đó, có thể kết luận được rằng Năng lực của đội ngũ CBCC phục vụ dịch vụ hành chính công đang là yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân đối với việc phục vụ của UBND phường Thạc Gián. Điều đó có thể giải thích rằng việc hướng dẫn rõ ràng, cụ thể khi tiếp nhận hồ sơ đảm bảo đúng đủ, một lần; phục vụ công bằng, giải quyết thỏa đáng với tất cả người dân trên nền tảng kiến thức chuyên môn tốt của đội ngũ CBCC hiện đang làm việc có ảnh hưởng quyết định nhất đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng sử dụng hành chính công.

- Hệ số Beta chuẩn hóa của các nhân tố về thái độ phục vụ, phương tiện hữu hình, độ tin cậy, cơ chế góp ý giám sát cũng là nhân tố có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND phường Thạc Gián.

6. Một số hàm ý chính sách

Để gia tăng sự hài lòng của người dân đối với

việc sử dụng dịch vụ hành chính công thì các nhà quản trị cần phải quan tâm đến các vấn đề liên quan đến: Cải thiện khả năng phục vụ người dân; hoàn thiện điều kiện vật chất và nâng cao hơn nữa tính hiệu quả của quy trình thủ tục, năng lực đội ngũ CNCC và chú ý đến cơ chế tiếp nhận, xử lý và phản hồi các yêu cầu của người dân. Cụ thể như sau:

- Lãnh đạo tại UBND phường Thạc Gián cần phải chú trọng hơn nữa đến việc luôn duy trì thái độ và khả năng phục vụ tối đa đối với các yêu cầu, đề nghị đặt ra của người dân ở bất kỳ thời điểm nào. Bởi dịch vụ hành chính công đặc biệt trong lĩnh vực tư pháp, hộ tịch, đất đai... luôn có những vấn đề phức tạp về mặt pháp lý cần phải có sự am hiểu, tường tận để giải đáp, hướng dẫn, hỗ trợ người dân. Muốn thực hiện được điều này, đòi hỏi UBND phường phải xây dựng một cách chặt chẽ quy trình phục vụ, nâng cao năng lực của bộ phận tiếp nhận, phân tích và xử lý thông tin yêu cầu của người dân, phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận và thông tin kịp thời nhanh chóng để kịp thời trong việc ra quyết định cung cấp dịch vụ cho người dân; quyết định đến việc huy động và tận dụng tối đa nguồn lực, tái cơ cấu, sắp xếp nhân sự, đổi mới quy trình thủ tục.

- Lãnh đạo tại UBND phường Thạc Gián cũng cần phải quan niệm rằng: Dịch vụ hành chính công nói riêng trong tình hình hiện nay không

phải câu chuyện người dân phải tự tìm đến, phải chấp nhận quy trình thủ tục, tự phải chịu trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ, thái độ của CBCC là hách dịch, coi thường người dân mà là câu chuyện giống như việc một chủ thể cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Người dân có quyền được thụ hưởng một dịch vụ hành chính công tốt tương xứng với nghĩa vụ mà họ thực hiện đối với nhà nước. Vì vậy, thiết nghĩ các lãnh đạo của UBND phường cũng nên tìm các phương án khác nhau, đặc biệt là việc không ngừng tăng cường công tác giám sát kiểm tra, lắng nghe ý kiến góp ý

phản hồi từ người dân ở từng mảng dịch vụ, từng con người và bộ phận thực hiện. Chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng năng lực chuyên môn và kỹ năng ứng xử, giải quyết tình huống của đội ngũ CBCC.

- Thêm vào đó việc không ngừng đầu tư cải thiện cơ sở vật chất phục vụ người dân; nâng cấp hạ tầng mạng, kết nối liên thông giữa các bộ phận và xây dựng bộ tiêu chí đánh giá năng lực cán bộ, hiệu quả của công tác phục vụ; rút ngắn thời gian giải quyết các yêu cầu trong dịch vụ hành chính công đối với người dân ■

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN:

¹Khoản 3 Điều 3 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Văn Ngọc và Phan Tấn Phát (2012), *Sự hài lòng của người nộp thuế đối với dịch vụ ở phòng tuyên truyền hỗ trợ Cục Thuế tỉnh Bến Tre*. Luận Văn Thạc sỹ. Trường Đại học Nha Trang.
2. Nguyễn Toàn Thắng (2010) *Đã nghiên cứu đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công của Tổ một cửa đăng ký kinh doanh tại Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Lắk*, Luận văn Thạc sỹ, Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
3. Ngô Hồng Lan Thảo (2016) “Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thị xã Thái Dĩ An, tỉnh Bình Dương”, Luận văn Thạc sỹ, Đại học Quốc tế Hồng Bàng.
4. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. và Berry, L.L. (1988), *SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality*, *Journal of Retailing*, tập 64 số 1, trang 12-40.
5. Phan Thị Đình (2013), “Nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại UBND quận Ngũ Hành Sơn”, Luận văn Thạc sỹ, Đại học Đà Nẵng.
6. Lê Dân (2010), “Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công tại thành phố Đà Nẵng: Tình hình thực hiện và một số kiến nghị”, *Tạp chí Sinh hoạt lý luận*, số 1, tr 40-43.
7. Trần Quốc Huy (2016), *Đánh giá sự hài lòng của công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại huyện Kon Plông, tỉnh Kon Tum*, Luận văn thạc sỹ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng.
8. Trịnh Thị Minh Hải (2011) *Thực hiện nghiên cứu “Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ công chứng tại thành phố Đà Nẵng*, Luận văn Thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng.
9. Viện Nghiên cứu Kinh tế xã hội Đà Nẵng (2012), “Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của tổ chức, công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại thành phố Đà Nẵng”, *Đề tài Nghiên cứu khoa học cấp viện*.
10. Võ Nguyên Khanh (2011), “Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại UBND quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh”, Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

Ngày nhận bài: 12/12/2017

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 22/12/2017

Ngày chấp nhận đăng bài: 02/01/2018

Thông tin tác giả:

1. TS. PHAN THANH HẢI

Trưởng Khoa Kế toán, Trường Đại học Duy Tân

Email: phanthanhhai@duytan.edu.vn

2. NGUYỄN QUANG TUẤN

UBND phường Thạc Gián, TP. Đà Nẵng

**STUDY ON THE FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF
PEOPLE ON QUALITY PUBLIC ADMINISTRATION SERVICES:
EMPIRICAL SURVEY IN PEOPLES COMMITTEE
OF THAC GIAN WARD, DA NANG CITY**

● Ph.D. **PHAN THANH HAI**

Head of Faculty of Accounting, Duy Tan University

● **NGUYEN QUANG TUAN**

People's Committee of Thac Gian Ward, Danang

ABSTRACT :

This study was conducted to measure the factors that affect peoples' satisfaction with quality of public administration services. Data collected from 350 people have used the public administration services in Peoples Committee of Thac Gian Ward. The methods of descriptive statistics, Cronbachs Alpha, Exploratory Factor Analysis (EFA) are employed in this study. The research result show that : (1)The capacity of staff, (2)Tangible means, (3)Reliability, (4)Cost of service, (5)Attitudes and service, (6)Monitoring and feedback mechanisms have a positive association with the people satisfaction. The results of this paper are a scientific basis for leaders to make appropriate decisions to improve the quality of public administration services in the coming time.

Keywords: Satisfaction; service quality; public administration, Peoples committee of Thac Gian ward, Da Nang City.