CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND PHƯỜNG HOÀNG VĂN THỤ, THÀNH PHỐ THÁI NGUYÊN

Bùi Thị Thu Hương[1], Lưu Thị Phương Thảo[2], Bùi Thị Hồng Hạnh[3]

Tóm tắt

Mục tiêu của nghiên cứu này là xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND Phường Hoàng Văn Thụ, Thành phố Thái Nguyên. Các phương pháp kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng trong nghiên cứu. Số liệu của nghiên cứu được thu thập từ 350 người dân có sử dụng dịch vụ hành chính công. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 4 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng, đó là: quy trình thủ tục hành chính, con người, sự tin cậy và cơ sở vật chất. Trong đó, quy trình thủ tục hành chính là yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân.

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

FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF PUBLIC SERVICES AT THE PEOPLE'S COMMITTEEOF HOANG VAN THU WARD, THAI NGUYEN CITY

Abstract

This study is aimed to determine the factors that affect the level ofcitizens'satisfaction on the quality of public services at the peope's committee of Hoang Van Thu ward, Thai Nguyen city. The Cronbach'sAlphatest,exploratoryfactor analysis (EFA) and multiple-variable linear regression analysis were used in the study. Research datawere collected from 200 people who usedpublic services. The research results show that four factors affect the level of citizens' satisfaction, including: administrative procedures, people, trust and facilities. In particular, the factor administrative procedures has the most impact on citizens'satisfaction.

Keywords: *Service quality, public administration, the people, satisfaction.*

1. Đặt vấn đề

Cải cách hành chính đang được xem là một động lực mạnh mẽ để thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, phát triển dân chủ và các mặt khác của đời sống. Việc cải cách hành chính ở Việt Nam đang đi theo hướng làm cho bộ máy hành chính hoàn thiện hơn, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân ngày càng đúng luật pháp và dần chuyển nền hành chính từ cơ quan cai quản thành cơ quan phục vụ nhân dân. Phường Hoàng Văn Thụ nằm ở khu vực trung tâm thành phố Thái Nguyên và cũng là nơi tập trung đông dân cư của thành phố. Mặc dù thành phố luôn đi đầu trong cải cách thủ tục hành chính nhưng vẫn còn nhiều hạn chế như thủ tục rườm rà, phức tạp, gây khó khăn, phiền hà cho người dân và tổ chức. Muốn khắc phục được những điều đó, nhất thiết phải đặt chất lượng dịch vụ hành chính công lên hàng đầu. Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công sẽ là thước đo đánh giá sự trung thành, niềm tin đối với bộ máy công quyền, là nhân tố quyết định sự ổn định và đồng thuận của xã hội. Do đó, việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại UBND Phường Hoàng Văn Thụ, thành phố Thái Nguyên có ý nghĩa thiết thực nhằm cung cấp lượng thông tin cần thiết, giúp cho chính quyền địa phương nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, góp phần vào việc thực hiện các mục tiêu chung của thành phố cũng như của tỉnh.

2. Cơ sở lý luận

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 (hoặc tổ chức, doanh nghiệp được ủy quyền) 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 [4].

Đây là loại hình dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Do vậy, cho đến nay, đối tượng cung ứng duy nhất các dịch vụ công này là cơ quan công quyền hay các cơ quan nhà nước thành lập được ủy quyền thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công. Đây là một phần trong chức năng quản lý nhà nước. 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.

Chất lượng dịch vụ là một thước đo quan trọng đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, và là một trong những kết quả hoạt động chính của các cơ quan này. Tuy nhiên, lợi nhuận không phải là mục đích chính của các cơ quan, vì họ còn phải thực hiện nhiều chức năng khác như hỗ trợ cho sự tăng trưởng, điều chỉnh nhịp độ tăng trưởng và định hướng tăng trưởng. 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. Còn sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công của chính 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 không thể chính xác, đòi hỏi lấy mẫu và phân tích thống kê.

Căn cứ vào kết quả của các nghiên cứu trước đây và tình hình thực tế tại UBND phường Hoàng Văn Thụ, thành phố Thái Nguyên, nghiên cứu này lựa chọn các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công, bao gồm:

- Sự tin cậy: là sự kỳ vọng của người dân về việc thực hiện những cam kết của các cơ quan hành chính nhà nước đối với họ trong quá trình thực hiện chức năng cung ứng dịch vụ hành chính công.

- Cơ sở vật chất cung cấp dịch vụ: gồm những yếu tố như nơi cung cấp dịch vụ, thiết bị, công cụ và các phương tiện kỹ thuật khác, đặc biệt là những trang thiết bị tại phòng tiếp dân, nơi người dân tiếp xúc với công chức đại diện cho cơ quan hành chính.

- Năng lực nhân viên: gồm năng lực kỹ năng, nghiệp vụ để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, đây là tiêu chí hết sức quan trọng, thể hiện tính quyết định trong dịch vụ hành chính công.

- Thái độ phục vụ: đối với công chức làm dịch vụ hành chính phải biết lắng nghe, biết nhẫn nại và kiềm chế, diễn đạt rõ ràng, có thái độ thân thiện, giải quyết công việc kịp thời và tác phong hoạt bát.

- Sự đồng cảm của nhân viên: là sự quan tâm của cán bộ công chức. Đây là yêu cầu nền tảng của tổ chức, thể hiện sự tận tâm phục vụ nhân dân thông qua việc tìm kiếm những giải pháp hợp lý trong mọi tình huống để giải quyết yêu cầu của người dân.

- Quy trình thủ tục hành chính: bao gồm yêu cầu thành phần hồ sơ đầu vào, quy trình xử lý hồ sơ, công đoạn tiếp xúc giữa cán bộ xử lý và cá nhân sử dụng dịch vụ. Quy trình thủ tục phải có sự cải tiến trong quá trình áp dụng bởi thực tế hiện nay thủ tục hành chính còn rườm rà, quy định còn chồng chéo.

3. Phương pháp nghiên cứu

Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua việc phát phiếu điều tra cho 350 người dân tới UBND phường Hoàng Văn Thụ, thành phố Thái Nguyên để sử dụng dịch vụ hành chính công.

Nghiên cứu mô hình lý thuyết về sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công gồm có 5 nhóm yếu tố ảnh hưởng (biến độc lập):

- Sự tin cậy (X1): được đo lường bằng 4 biến quan sát từ TC1 đến TC4

- Cơ sở vật chất (X2): được đo lường bằng 5 biến quan sát từ CS1 đến CS4

- Năng lực nhân viên (X3): được đo lường bằng 5 biến quan sát từ NL1 đến NL4

- Thái độ phục vụ (X4): được đo lường bằng 5 biến quan sát từ TD1 đến TD5

- Sự đồng cảm của nhân viên (X5): được đo lường bằng 4 biến quan sát từ DC1 đến DC4

- Quy trình thủ tục hành chính (X6): được đo lường bằng 5 biến quan sát từ QT1 đến QT4

Về sự hài lòng của người dân (biến phụ thuộc) được đo lường bằng 3 biến quan sát từ HL1 đến HL3.

Trong nghiên cứu này, sử dụng thang đo Likert cho điểm từ 1 đến 5 để đo lường các biến quan sát.

Từ đó, mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại UBND Phường Hoàng Văn Thụ, Thái Nguyên được thiết lập như sau:

Sự hài lòng dịch vụ hành chính công (Y) = f($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$)

Trong đó: Y là biến phụ thuộc và $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ là các biến độc lập

4. Kết quả nghiên cứu

Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho thấy các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy, hệ số Cronbach's Alpha nhỏ nhất là 0,724 và cao nhất là 0,898 được chấp nhận, hệ số tương quan biến tổng đều đạt trên 0.3, các thang đo đều đạt yêu cầu và được tiếp tục đưa vào phân tích EFA.

Sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA theo phương pháp trích yếu tố Principal Component Analist với phép xoay Varimax, kết quả trị số KMO là 0.785 với mức ý nghĩa Sig. = 0.000 cho thấy việc sử dụng phân tích nhân tố trong thang đo này là phù hợp với dữ liệu.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc đã khẳng định thang đo đạt yêu cầu với tổng phương sai trích là 64,2% (>50%) và nhân tố đều lớn 0.5; trích được 1 nhân tố có Eigenvalue > 1. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho các biến độc lập đã khẳng định thang đo đạt yêu cầu với tổng phương sai trích là 67.474% (>50%) và nhân tố đều lớn 0.5; trích được 4 nhân tố có Eigenvalue > 1.

Từ kết quả phân tích nhân tố trên, đã xác định có 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công:

- Nhân tố 1 bao gồm các biến quan sát NL1, NL2, NL3, TD1, TD2, TD3, TD5, DC1, DC3, nhóm tác giả đặt lại tên là "yếu tố con người".

- Nhân tố 2 bao gồm các biến quan sát QT1, QT2, QT3, QT4, nhóm tác giả đặt lại tên là " yếu tố quy trình thủ tục hành chính".

- Nhân tố 3 bao gồm các biến quan sát CS1, CS2, CS3, CS4, nhóm tác giả đặt lại tên là "yếu tố cơ sở vật chất".

- Nhân tố 4 bao gồm các biến quan sát TC1, TC2, TC3, nhóm tác giả đặt lại tên là "yếu tố sự tin cậy". Bốn nhân tố mới được đặt lại tên này sẽ là 4 biến giải thích được đưa vào mô hình hồi quy.

Qua Bảng 1, ta có phương trình hồi quy như sau:

Y = 0.224 + 0.423X1i + 0.512X2i + 0.212X3i + 0.389X4i

***Bảng 1**: Hệ số hồi quy*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	0,224	0,031		3,092	0,002		
	X1	0,423	0,129	0,433	10,836	0,005	0,675	2,589
	X2	0,512	0,067	0,520	11,049	0,000	0,434	1,624
	X3	0,212	0,046	0,233	4,850	0,000	0,696	2,134
	X4	0,389	0,076	0,395	6,247	0,007	0,579	1,745

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả

Phương trình hồi quy tuyến tính trên giúp ta rút ra kết luận từ mẫu nghiên cứu, sự hài lòng chất lượng dịch vụ hành chính công của người dân phụ thuộc 4 yếu tố, đó là yếu tố con người, quy trình thủ tục hành chính, cơ sở vật chất và sự tin cậy. Do tất cả các biến độc lập đều được đo lường bằng thang đo mức độ Likert (cùng một đơn vị tính) nên từ phương trình hồi quy này ta cũng thấy được mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đối với sự hài lòng. Trong đó, quy trình thủ tục hành chính có ảnh hưởng mạnh nhất, tiếp đến

là yếu tố con người, sự tin cậy và cơ sở vật chất có ảnh hưởng thấp nhất.

5. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã xác định các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại UBND Phường Hoàng Văn Thụ, Thái Nguyên theo thứ tự mức độ quan trọng là quy trình thủ tục hành chính, con người, sự tin cậy và cơ sở vật chất. Để nâng cao sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp căn bản như sau:

Nhóm giải pháp thuộc về quy trình thủ tục hành chính

- Đảm bảo thực hiện quy trình thủ tục theo đúng pháp luật, thường xuyên rà soát, tìm các phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính ở các lĩnh vực khác nhau, xây dựng phương thức thông báo bổ sung hồ sơ cho người dân qua điện thoại, email. Khắc phục việc thông báo bổ sung hồ sơ vào ngày hẹn trả kết quả, đây là một trong những việc gât ra sự khó chịu đối với người dân, cần có điều chỉnh kịp thời bằng cách quy định rõ thời gian cho các công đoạn xử lý và áp dụng cho tất cả các quy trình hành chính.

Nhóm giải pháp thuộc về yếu tố con người

- Cần xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức đạt chuẩn theo quy định, có phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống cách mạng, có năng lực chuyên môn đáp ứng nhu cầu, có kỹ năng giao tiếp, ứng xử, phù hợp với nhiệm vụ cụ thể. Tiến hành đánh giá chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức hàng năm. Trên cơ sở đó, xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và xây dựng cơ sở dữ liệu nhân sự phục vụ công tác quản lý cán bộ công chức bằng hệ thống tin học tại UBND phường Hoàng Văn Thụ.

Nhóm giải pháp thuộc về sự tin cậy

- Xây dựng hồ sơ cán bộ công chức theo dõi quá trình làm việc, quy định trách nhiệm ràng buộc giữa các cơ quan, từng cán bộ, nhằm đảm bảo kết quả đầu ra là các văn bản, giấy tờ hành chính được chính xác. Cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng chuyên môn, thường xuyên rà soát cải tiến quy trình thủ tục từ khâu tiếp nhận, thụ lý, luân chuyển và trả kết quả, đúng thời gian quy định.

Nhóm giải pháp thuộc về cơ sở vật chất

Cần nâng cấp cơ sở hạ tầng, cung cấp trang thiết bị hiện đại, xây dựng kho văn bản điện tử, ứng dụng và sử dụng các công cụ công nghệ thông tin trong quản lý.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Kenneth, K. (2005). Political Science and Managament at Brocrk University, Canada, Phase 5 Consulting Group Inc. for The Institute for Citizen-Centred Service & The Institute of Public Administration of Canada, Citizen First 4. 2005. Toronto.

[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*, Đại học Đà Nẵng, số 3,44.

[3]. Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hoà. (2010). Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước. *Tổ chức Nhà nước*, số 3-2010.

[4]. Lê Chi Mai. (2006). *Dịch vụ hành chính công*. NXB Lý luận chính trị.

[5]. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. NXB Hồng Đức.

Thông tin tác giả:
1. Bùi Thị Thu Hương, Thạc sĩ
- Địa chỉ email**:** *Huongbui.ptit@gmail.com*
2. Lưu Thị Phương Thảo, Thạc sĩ
3. Bùi Thị Hồng Hạnh
- Đơn vị công tác: Trường Đại học Kinh tế & QTKD

Ngày nhận: 13/12/2016
Ngày nhận bản sửa: 20/01/2017
Ngày duyệt đăng: 10/03/2017