

GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐẾN GIAO DỊCH TẠI KHO BẠC NHÀ NƯỚC KIÊN GIANG

● NGUYỄN HỒNG HÀ - NGUYỄN THỊ THƠM

TÓM TẮT:

Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đang giao dịch tại Kho bạc Nhà nước Kiên Giang (KBNN Kiên Giang). Từ đó, đề xuất các hàm ý chính sách, nâng cao chất lượng phục vụ hành chính công tại KBNN Kiên Giang, làm thỏa mãn sự hài lòng của khách hàng thời gian tới. Kết quả cho thấy có 4 nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng là: độ tin cậy, thái độ phục vụ, năng lực phục vụ và cơ sở vật chất. Trong đó, thái độ phục vụ và cơ sở vật chất tác động lớn nhất đến sự hài lòng của khách hàng.

Từ khóa: Sự hài lòng, yếu tố, khách hàng, Kho bạc Nhà nước Kiên Giang, hồi quy đa biến.

1. Giới thiệu

Hệ thống Kho bạc Nhà nước là đơn vị trực thuộc Bộ Tài chính, trong thời gian qua cũng đã đẩy mạnh cải cách hành chính theo đúng mục tiêu cải cách thủ tục hành chính trong giai đoạn 2016 - 2020 tại Quyết định số 1491/QĐ-BTC ngày 30/7/2015 của Bộ trưởng Bộ Tài chính là “kiểm soát chặt chẽ nội dung thủ tục hành chính; tiếp tục cắt giảm và nâng cao chất lượng thủ tục hành chính trong lĩnh vực tài chính; đơn giản hóa và công khai hóa quy trình, thủ tục hành chính trong lĩnh vực tài chính, đặc biệt là trong lĩnh vực Hải quan, Thuế, Kho bạc, chứng khoán”. Danh mục thủ tục hành chính (dịch vụ hành chính công) được chuẩn hóa trong lĩnh vực Kho bạc Nhà nước thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Tài chính hiện nay là 25 thủ tục, trong đó ở

cấp trung ương là 2 thủ tục và ở cấp tỉnh/huyện là 23 thủ tục. Theo báo cáo của Kho bạc Nhà nước, riêng thủ tục thanh toán các khoản chi Ngân sách Nhà nước qua Kho bạc Nhà nước đã chiếm tỷ trọng hơn 85% trên tổng số thủ tục hành chính. Tại đề án “Thống nhất dấu mỗi kiểm soát chi” của Kho bạc Nhà nước, số chi Ngân sách Nhà nước qua Kho bạc Nhà nước năm 2018 là 776.059 tỷ đồng với hồ sơ, chứng từ thông qua giao dịch một cửa.

KBNN Kiên Giang đã tiến hành công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Kho bạc Nhà nước theo đề án 30 của Chính phủ với 23 thủ tục và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008. Theo báo cáo “Kết quả tự kiểm tra về nghiệp vụ tổng hợp pháp chế” của KBNN Kiên Giang, năm 2018, đã tiếp nhận và

giải quyết 346.375 bộ hồ sơ. Với số lượng thủ tục hành chính như vậy nhưng việc đo lường sự thỏa mãn của khách hàng theo ISO 9001:2008 chưa được thực hiện theo kỳ vọng với mục tiêu không ngừng cải cách hành chính nhằm đáp ứng yêu cầu thực tế. Phiếu đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng có nội dung còn chung chung, mức độ thăm dò chỉ có 4 tiêu chí (thái độ của công chức Khoa bạc Nhà nước đối với đơn vị, chất lượng xử lý hồ sơ, thời gian xử lý và góp ý chung) ở 3 cấp độ lựa chọn tại KBNN Kiên Giang (rất không hài lòng, không hài lòng, bình thường).

2. Lược khảo tài liệu

Raja Irfan Sabir, Osama Ghafoor, Naeem Akhtar, Iqra Hafeez, Asad Ur Rehman (2014) nghiên cứu kết luận rằng, chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng và sự hài lòng tác động đến lòng trung thành của khách hàng. Lê Nguyễn Đoàn Khôi, Huỳnh Châu Khánh và Lê Bảo Toàn (2017) đã phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ chuyển tiền, thu hộ tiền và chi hộ tiền tại Bưu điện tỉnh An Giang. Kết quả cho thấy, có 3 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng bao gồm "Giá trị cảm nhận", "Cung cách phục vụ", và "Sự đồng cảm".

Theo Lê Minh Trung (2017), trong Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công của huyện Kiên Hải, tỉnh Kiên Giang, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu, cách thức chọn mẫu được dùng cho nghiên cứu này, làm rõ cách thức chọn mẫu với cỡ mẫu là 250 phần tử. Ngoài ra, thang đo Likert 5 điểm được sử dụng để đo lường sự hài lòng của người dân tại huyện Kiên Hải với chất lượng dịch vụ hành chính công tại đây. Kết quả cho thấy, có 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân: (1) Năng lực phục vụ, (2) Sự tin cậy, (3) Cơ sở vật chất, (4) Sự đồng cảm.

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 Dĩ An, tỉnh Bình Dương. Nghiên cứu sử dụng kiểm kê tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha và phương pháp

phân tích nhân tố EFA với mẫu khảo sát có kích cỡ $n = 287$ người dân đến giao dịch tại bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ tại UBND thị xã Dĩ An để kiểm định thang đo, kiểm định mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng của người dân. Kết quả cho thấy, có 5 nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công bao gồm: (1) Khả năng phục vụ, (2) Quy trình thủ tục, (2) Sự tin cậy, (4) Cơ sở vật chất, (5) Sự đồng cảm.

Bùi Văn Nguyễn (2015) đã nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với dịch vụ giới thiệu việc làm thông qua việc phân tích các yếu tố có khả năng giải thích cao nhất sự hài lòng của người lao động đối với quá trình đăng ký tìm kiếm việc làm tại các Trung tâm Dịch vụ việc làm. Nghiên cứu này dựa trên cơ sở mô hình SERVQUAL của Cronin & Taylor (1992) đã cải biên và xây dựng mô hình SERVPERF thang đo áp dụng của tác giả (Engelland, Workman, & Singh, 2000). Các yếu tố trong nghiên cứu này có sự khác biệt do ảnh hưởng của các yếu tố như văn hóa, chính trị, thói quen, nhu cầu, thời gian, hệ thống giá trị... Thang đo được kế thừa một cách chọn lọc sau khi được điều chỉnh phù hợp với bối cảnh nghiên cứu.

Võ Nguyễn Khanh (2013) cho rằng, có 4 yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công và các yếu tố này được sắp xếp theo một trình tự mức độ quan trọng giảm dần, đó là: (1) Quy trình thủ tục, (2) Khả năng phục vụ, (3) Sự tin cậy, (4) Cơ sở vật chất. Ngoài ra, cả 4 nhân tố này đều có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của người dân. Dựa vào kết quả nghiên cứu này, tác giả sẽ đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND Quận 1.

Nguyễn Toàn Thắng (2010) cho rằng, sự hài lòng có quan hệ dương với các thành phần chất lượng dịch vụ: Năng lực, sự quan tâm và tinh thần trách nhiệm của cán bộ. Bao gồm những biến quan sát liên quan đến: trình độ, năng lực của cán bộ, sự quan tâm tới người dân và tinh thần trách nhiệm trong công việc. Cảm giác thoải mái: bao

gồm những biến quan sát liên quan đến cơ sở vật chất tại nơi giao dịch, giờ giấc làm việc đảm bảo, nhân viên không gây phiền hà. Năng lực phục vụ: bao gồm những biến quan sát liên quan đến số lượng nhân viên đáp ứng công việc và phương tiện làm việc đáp ứng nhu cầu công việc.

3. Phương pháp nghiên cứu

Thu thập dữ liệu trực tiếp 200 khách hàng đến giao dịch tại KBNN Kiên Giang, Phân tích hồi quy sẽ xác định mối quan hệ giữa biến phụ thuộc (hài lòng với chất lượng dịch vụ công) và các biến độc lập (cơ sở vật chất, độ tin cậy, năng lực phục vụ của công chức, thái độ phục vụ của công chức và quy trình thủ tục). Phương pháp hồi quy có dạng:

$$Y_i = B_0 + B_1 X_{1i} + B_2 X_{2i} + B_3 X_{3i} + \dots + B_n X_{ni} + e_i$$

Trong đó: X_{ni} : biểu hiện giá trị của biến độc lập thứ tự thứ n tại quan sát thứ i .

Ứng dụng hàm hồi quy tuyến tính thu được chỉ có ý nghĩa khi hàm hồi quy đó phù hợp với dữ liệu mẫu và các hệ số hồi quy khác 0 có ý nghĩa, đồng thời các giả định của hàm hồi quy tuyến tính cổ điển về phương sai, tính độc lập của phần dư, được đảm bảo. Vì thế, trước khi phân tích kết quả hồi quy, thực hiện các kiểm định về độ phù hợp

của hàm hồi quy, kiểm định ý nghĩa của các hệ số hồi quy và đặc biệt là kiểm định các giả định của hàm hồi quy. (Bảng 1)

4. Kết quả nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết được kiểm định bằng phương pháp phân tích hồi quy. Phương pháp thực hiện hồi quy nhằm xác định vai trò quan trọng của từng nhân tố trong việc đánh giá mối quan hệ giữa sự hài lòng của khách hàng với các nhân tố đánh giá dịch vụ (quy trình thủ tục, độ tin cậy, thái độ phục vụ, cơ sở vật chất và năng lực phục vụ). (Bảng 2)

Từ Bảng 2 cho thấy, nếu bị phương sai thay đổi p-value sẽ bị tính sai và nếu bị đa cộng tuyến p-value cũng bị đẩy cao hơn so với thực chất của nó. Ngoài ra, khi bị đa cộng tuyến (là hiện tượng các biến độc lập trong mô hình tương quan tuyến tính với nhau), hệ số hồi quy có thể bị sai dấu.

Như vậy, sau khi thực hiện chạy hồi quy và kiểm định các giả thiết thống kê, chúng ta rút ra mô hình hồi quy các biến có hệ số đã chuẩn hóa như sau:

Nhân tố độ tin cậy (X1) có hệ số hồi quy 0.076 > 0,05 điều này cho thấy Độ tin cậy có ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng. Trong điều kiện các nhân tố khác không đổi, khi biến

Bảng 1. Cơ sở hình thành mô hình nghiên cứu đề xuất

Ký hiệu	Nhân tố	Nguồn	Ký vọng dấu
Biến độc lập			
X ₁	Cơ sở vật chất	Parasuraman và cộng sự (1988), Võ Nguyễn Khanh (2013), Nguyễn Toàn Thắng (2010)	+
X ₂	Độ tin cậy	Parasuraman và cộng sự (1988), Võ Nguyễn Khanh (2013)	+
X ₃	Năng lực phục vụ của công chức	Parasuraman và cộng sự (1988), Võ Nguyễn Khanh (2013)	+
X ₄	Thái độ phục vụ của công chức	Parasuraman và cộng sự (1988), Nguyễn Toàn Thắng (2010)	+
X ₅	Quy trình thủ tục	Parasuraman và cộng sự (1988), Võ Nguyễn Khanh (2013)	+
Biến phụ thuộc			
Y	Sự hài lòng	Parasuraman và cộng sự (1988), Võ Nguyễn Khanh (2013)	

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Bảng 2. Kết quả phân tích hồi quy

Source	SS	df	MS	Number of obs = 200 F(5, 194) = 55.56	
Model	25.4105569	5	08211139	Prob > F = 0.0000	
Residual	17.7444421	194	.091466196	R-squared = 0.5888	
Total	43 154999	199	.216859292	Adj R-squared = 0.5782 Root MSE = .30243	
Hai_long	Coef.	Std. Err.	t	P> t	Beta
Do_tin_cay	.0761547	.0349712	2.18	0.031	.1371642
Quy_trinh_TT	.0172476	.0360907	0.48	0.633	.0260208
Thai_do_PV	.4917099	.0369535	13.31	0.000	.7226044
Nang_luc_PV	.0583666	.0349509	1.67	0.097	.088463
Co_so_VC	0776054	.0344895	2.25	0.026	.136571
_cons	1.693577	1613542	10.50	0.000	

Nguồn: Kết quả mô hình hồi quy

Do_tin_cay tăng lên 1 đơn vị thì biến Hai_long tăng 0.076 đơn vị. Kết quả này trùng hợp với giả thiết ban đầu.

Nhân tố Quy trình thủ tục (X2) có (p-value) 0.633 > 0,05 nên mối quan hệ giữa biến độc lập này và biến Hai_long không có ý nghĩa thống kê, không có mối tương quan giữa chúng. Do đó, chưa đủ cơ sở kết luận rằng chúng có mối quan hệ với nhau khi xét trong mẫu khảo sát này.

Nhân tố Thái độ phục vụ (X3) có hệ số hồi quy 0.491 > 0.05, điều này cho thấy Thái độ phục vụ có ảnh hưởng cùng chiều với Sự hài lòng của khách hàng. Trong điều kiện các nhân tố khác không đổi, khi biến Thai_do_PV tăng lên 1 đơn vị thì biến Hai_long tăng 0.491 đơn vị. Kết quả này trùng hợp với giả thiết ban đầu.

Nhân tố Năng lực phục vụ (X4) có (p-value) 0.097 > 0,10 nên mối quan hệ giữa biến độc lập này và biến hài lòng có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy 90%. Do đó, kết luận rằng chúng có mối quan hệ với nhau khi xét trong mẫu khảo sát này.

Nhân tố Cơ sở vật chất (X5) có hệ số hồi quy 0.078 > 0.05, điều này cho thấy, Cơ sở vật chất có

ảnh hưởng cùng chiều với Sự hài lòng của khách hàng. Trong điều kiện các nhân tố khác không đổi, khi biến Co_so_VC tăng lên 1 đơn vị thì biến Hai_long tăng 0.078 đơn vị. Kết quả này trùng hợp với giả thiết ban đầu.

5. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng tại KBNN Kiên Giang

5.1. Đối với Kho bạc Nhà nước Việt Nam

Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến KBNN nhằm thực hiện cải cách, tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa cho đơn vị sử dụng ngân sách và chủ đầu tư khi giao dịch với KBNN. Trong năm 2019, triển khai 100% các thủ tục hành chính KBNN được thực hiện trên dịch vụ công trực tuyến mức độ 4; 100% các đơn vị sử dụng NSNN có giao dịch với KBNN cấp tỉnh, KBNN quận, thị xã thành phố thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tham gia dịch vụ công mức 4.

Quy định các thủ tục hành chính trong lĩnh vực KBNN, các Thông tư hướng dẫn Nghị định, bổ sung thêm hình thức đơn vị gửi hồ sơ trên dịch vụ công đối với các hồ sơ pháp lý của dự án đầu tư (Hợp đồng, Quyết định đầu tư...) và các hồ sơ khác

bằng tệp tin điện tử (file word, file excel) ký số và chịu trách nhiệm tệp tin điện tử khớp đúng với file gốc đã được ký. Đảm bảo các hồ sơ theo quy định các đơn vị phải gửi KBNN để thực hiện kiểm soát được gửi hoàn toàn bằng phương thức điện tử.

Hoàn thiện nâng cấp hệ thống dịch vụ công nhằm khắc phục một số lỗi hệ thống, đồng thời tối ưu một số chức năng truyền nhân, giao diện dữ liệu giữa hệ thống dịch vụ công của đơn vị sử dụng ngân sách và KBNN. Chính sửa các hệ thống công nghệ thông tin như phân luồng, chuyển đổi dữ liệu... trên hệ thống dịch vụ công để phục vụ triển khai mô hình cấp tỉnh. Đặc biệt, đẩy nhanh tiến độ nâng cấp các dịch vụ công đảm bảo năm 2019, triển khai 100% các thủ tục hành chính KBNN được thực hiện trên dịch vụ công trực tuyến mức độ 4. Chính sửa các ứng dụng công nghệ thông tin đáp ứng triển khai mô hình giao dịch viên chuyên sâu đối với KBNN cấp tỉnh.

5.2. Đối với KBNN Kiên Giang

Cần chuẩn hóa đội ngũ công chức, quy định rõ quyền hạn, trách nhiệm của đội ngũ công chức trực tiếp làm công tác giao dịch với khách

hàng. Tập trung trang bị kiến thức, kỹ năng, thái độ thực hiện công việc cho công chức, trong đó cung cấp những kiến thức, lý luận cơ bản, trang bị kỹ năng, cách thức hoạt động thực thi công việc, giáo dục thái độ thực hiện công việc thể hiện sự nhiệt tình, tinh thần trách nhiệm của người công chức.

Thường xuyên làm tốt công tác thi đua khen thưởng, kịp thời nêu gương người tốt việc tốt, có chính sách đãi ngộ thỏa đáng với những người có công trong phát hiện và đấu tranh chống tham nhũng, tiêu cực; kiên quyết xử lý nghiêm minh, kịp thời đúng pháp luật đối với những cán bộ, công chức vi phạm kỷ luật, hoặc có biểu hiện vi phạm về đạo đức, lối sống.

Cần tổ chức các hội nghị, hội thảo khách hàng khi có sự thay đổi của các văn bản pháp lý, các quy trình nghiệp vụ, các thủ tục hành chính. Qua đó, khách hàng có cơ hội thể hiện các ý kiến khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Nghiêm túc tiếp thu sự phản ánh từ phía các đơn vị giao dịch nhằm khắc phục kịp thời những mặt còn hạn chế ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Quyết định số 1736/QĐ/KBNN ngày 28/04/2017 của Tổng Giám đốc về việc triển khai thi điểm Đề án thống nhất đầu mối kiểm soát các khoản chi ngân sách nhà nước qua Kho bạc Nhà nước.
2. Lê Minh Trung, 2017. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công của huyện Kiên Hải, tỉnh Kiên Giang. Luận văn Thạc sĩ. Trường 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 Dĩ An, tỉnh Bình Dương. Luận văn Thạc sĩ. Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng.
4. Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2008. Nghiên cứu khoa học Marketing - Ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM. TP. Hồ Chí Minh: NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh.
5. Võ Nguyễn Khanh, 2013. 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 TP HCM. Luận văn Thạc sĩ. Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
6. Bùi Văn Nguyễn, 2015. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với dịch vụ giới thiệu việc làm. TP. Hồ Chí Minh: Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh.
7. Nguyễn Toàn Thắng, 2010. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công của tổ mối của đăng ký kinh doanh tại Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Lắk. Luận văn Thạc sĩ. Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
8. Lê Nguyễn Đoàn Khôi, Huỳnh Châu Khánh và Lê Bảo Toàn, 2017. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ chuyên tiễn, thu hộ tiền và chi hộ tiền: Trường hợp Bưu điện tỉnh An Giang. Tạp chí Khoa học - Trường Đại học Cần Thơ. Số 48: pp.45 - 53.

9. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS tập 1 và tập 2*. Hà Nội: NXB Hồng Đức.
10. Cronin, J.J., & Taylor, S A (1992), "Measuring service quality: A reexamination and extension", *Journal of Marketing*, Vol 56 (July): 55 - 68.
11. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *the Journal of Marketing*: 41 - 50
- Raja Irfan Sabir, Osama Ghafoor, Naeem Akhtar, Iqra Hafeez, Asad Ur Rehman, 2014.
12. *Factors Affecting Customer Satisfaction in Banking Sector of Pakistan. International Review of Management and Business Research*, Vol: 3: 1014 - 1025.

Ngày nhận bài: 14/11/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 24/11/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 4/12/2019

Thông tin tác giả:

1. PGS. TS. NGUYỄN HỒNG HÀ

Trưởng Bộ môn Tài chính - Ngân hàng, Đại học Trà Vinh

2. NGUYỄN THỊ THƠM

Học viên cao học Đại học Trà Vinh, Kho bạc Nhà nước tỉnh Kiên Giang

SOLUTIONS TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION WHEN MAKING TRANSACTION AT STATE TREASURY OF KIEN GIANG PROVINCE

● Assoc. Prof. PhD. **NGUYEN HONG HA**

Head of Department of Finance - Banking, Tra Vinh University

● PhD's Student **NGUYEN THI THOM**

Tra Vinh University, State Treasury of Kien Giang Province

ABSTRACT:

The objective of this study is to find out factors affecting customer satisfaction at the Kien Giang State Treasury. From there, the author proposes policy implications to improve the quality of public administration in Kien Giang State Treasury. Hence, it could increase customer satisfaction in the future. The results show that there are 4 factors that affect customer satisfaction: reliability, service attitude, service capability and facilities. In particular, service attitude and facilities have the biggest impact on customer satisfaction.

Keywords: Satisfaction, factors, customers, Kien Giang State Treasury, multivariate regression.