

# Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Dương

CAO VIỆT HIẾU\*  
NGUYỄN QUỐC CƯỜNG\*\*  
PHẠM TRUNG KIÊN\*\*\*  
NGUYỄN KHÁNH KHOA\*\*\*\*

## Tóm tắt

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính tại Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Dương. Thông qua số liệu khảo sát 366 người dân, kết quả nghiên cứu cho thấy có 7 nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công được xếp theo thứ tự từ cao đến thấp là: (i) Công khai công vụ; (ii) Thời gian làm việc; (iii) Cơ chế giám sát, góp ý; (iv) Cơ sở vật chất; (v) Thủ tục quy trình làm việc; (vi) Phí, lệ phí; (vii) Cán bộ, công chức. Từ đó, nghiên cứu đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công.

**Từ khóa:** sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, hành chính công, Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Dương

## Summary

This study is to analyse factors impacting the citizen's satisfaction about administrative service quality in the Public Administration Center in Binh Duong province. Through the survey of 366 citizens, the results show that there are 7 factors affecting the citizen's satisfaction about administrative service quality which are ranked from high to low: (i) Public services; (ii) Working time; (iii) Monitoring and commenting mechanism; (iv) Facilities; (v) Procedures; (vi) Cost; (vii) Employers, civil servants and officials. Base on the findings, the research recommends some solutions to improve citizen's satisfaction about administrative service quality.

**Keywords:** satisfaction, service quality, administration, Public Administration Center in Binh Duong province

## GIỚI THIỆU

Thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và đẩy mạnh cải cách hành chính, mà trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính; đồng thời, xuất phát từ sự cần thiết và vai trò của cải cách thủ tục hành chính đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của Bình Dương, tỉnh Bình Dương đã xây dựng và đưa

vào hoạt động Trung tâm Hành chính tập trung cấp tỉnh từ tháng 02/2014.

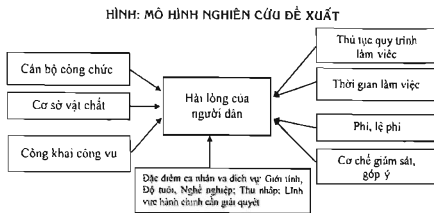
Trong quá trình hoạt động, việc nhân diện và đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính do Trung tâm cung ứng là rất thiết thực. Công tác này giúp đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, giúp nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung

\* \*\*, \*\*\*, \*\*\*\*, Trường Đại học Bình Dương

\*\* Sở Tư pháp tỉnh Bình Dương

Ngày nhận bài: 26/02/2019; Ngày phản biện: 15/04/2019; Ngày duyệt đăng: 25/04/2019

HÌNH: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước và nâng cao sự hài lòng của người dân.

## CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

### Cơ sở lý thuyết

Dịch vụ hành chính công (DVHCC) 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 nhằm phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân và phục vụ việc quản lý nhà nước.

Chất lượng DVHCC cũng tuân theo những đặc điểm của chất lượng dịch vụ nói chung. Chất lượng DVHCC là khả năng đáp ứng dịch vụ đối với sự mong đợi của người sử dụng, hay nói cách khác đó là toàn bộ những hoạt động, lợi ích tăng thêm, mà cơ quan cung cấp mang lại cho người sử dụng nhằm thiết lập, củng cố và mở rộng quan hệ đối tác với người sử dụng. Cũng có thể định nghĩa dịch vụ hành chính là khoảng cách giữa sự kỳ vọng của người sử dụng (người dân, doanh nghiệp) với cảm nhận của họ về những kết quả mà họ nhận được sau khi sử dụng dịch vụ (Phạm Đức Chính và Nguyễn Xuân An, 2015).

Với nhiều lý do, việc nâng cao sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DVHCC một cơ quan, tổ chức công quyền là nền tảng, động lực để khu vực công tiến hành các hoạt động chuyển đổi của mình, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy quản lý nhà nước. 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.

Sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ là một khái niệm rất tương đối vì nó tùy thuộc vào giá trị, mà khách hàng cảm nhận được từ dịch vụ đó so với kỳ vọng của bản thân họ.

Sau khi tìm hiểu một số mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, cũng như tham khảo các nghiên cứu trước có liên quan, nhóm

tác giả nhận thấy, việc đo lường theo mô hình SERVPERF do Cronin và Taylor (1992) đề xuất là phù hợp.

Do đặc điểm của dịch vụ hành chính công, nên ngoài 5 thành phần của thang đo SERVPERF, Lê Dân (2011) đã đề xuất phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công dựa vào 7 nhân tố: Cán bộ công chức; Cơ sở vật chất; Công khai công vụ; Thủ tục quy trình làm việc; Thời gian làm việc; Phí, lệ phí; và Cơ chế giám sát, góp ý.

Trên cơ sở mô hình nghiên cứu do Lê Dân (2011) đề xuất, nhóm tác giả còn xem xét đến các đặc điểm cá nhân của người dân và loại dịch vụ sử dụng ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính tại Bình Dương, từ đó để xuất mô hình nghiên cứu như Hình.

### Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu định tính thực hiện bằng phương pháp chuyên gia (10 lãnh đạo, cán bộ chuyên trách khâu tiếp nhận và trả hồ sơ) và phỏng vấn sâu (10 người dân) nhằm bổ sung các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm, điều chỉnh các thuật ngữ cho phù hợp và dễ hiểu hơn, rõ nghĩa hơn đối với người được phỏng vấn, kết quả của bước này là bảng câu hỏi chính thức sử dụng trong bước nghiên cứu định lượng. Về phương pháp điều tra, tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất, theo đó tác giả tiếp cận đối tượng được khảo sát bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện.

Đối tượng khảo sát là người dân có sử dụng DVHCC do Trung tâm Hành chính tỉnh Bình Dương cung cấp. Thời gian khảo sát từ ngày 01/7/2018 đến 30/9/2018. Tổng cộng phát ra 400 bảng hỏi, thu về 366 bảng hỏi hợp lệ. Phần mềm SPSS được sử dụng để kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), hồi quy tuyến tính đa biến (Bài viết sử dụng cách viết số thập phân theo chuẩn quốc tế).

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### Kiểm định độ tin cậy thang đo

Tiêu chuẩn để lựa chọn thang đo là chỉ số Cronbach's Alpha lớn hơn hoặc bằng 0.6; đồng thời, đồng quan sát có tương quan biến tổng (Corrected Item - Total Correlation) lớn hơn hoặc bằng 0.3. Sau quá trình thực hiện các kiểm định và loại

các biến quan sát không thỏa mãn, kết quả cuối cùng của bước này được trình bày trong bảng 1.

**Phân tích nhân tố khám phá (EFA)**

Sau lần đầu phân tích biến GS6 được tải lên cả hai nhân tố với mức chênh lệch hệ số tải ở hai nhân tố bằng  $0.012 < 0.3$ , do đó loại biến này và tiến hành phân tích lần thứ 2, với phương pháp xoay Varimax cho 40 biến độc lập. Kết quả là:

- Hệ số KMO=0.791, thỏa mãn điều kiện 0.5, do đó phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu.

- Kiểm định Bartlett có giá trị Chi bình phương bằng 8886.890, với mức ý nghĩa  $0.000 < 0.05$ , chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là phù hợp.

- Tại các giá trị Eigenvalue lớn hơn 1, phân tích nhân tố đã trích được 8 nhân tố từ 40 biến quan sát và tổng phương sai trích (Cumulative %) đạt 64.432% > 50%, đạt yêu cầu, cho thấy 8 nhân tố có thể giải thích được 64.432% biến thiên của dữ liệu. Tuy nhiên, nhân tố thứ 8 không có biến quan sát nào thỏa mãn hệ số tải nhân tố lớn hơn hoặc bằng 0.5. Do đó, kết quả cuối cùng phân tích nhân tố đã trích được 7 nhân tố từ 40 biến quan sát và tổng phương sai trích (Cumulative %) đạt 61.650% > 50%.

Ma trận xoay nhân tố các biến độc lập trình bày trong Bảng 2 cho thấy, các biến quan sát tập trung rõ ràng và hệ số tải nhân tố của tất cả các biến quan sát đều lớn hơn 0.5, nên tất cả các biến quan sát đều quan trọng trong các nhân tố. Như vậy, sau khi tiến hành kiểm định độ tin cậy của thang đo thông qua kiểm định Cronbach's Alpha, quá trình phân tích EFA đã sắp xếp lại một số biến quan sát cho phù hợp với dữ liệu của nghiên cứu và rút ra thang đo chính thức của các nhân tố độc lập trong mô hình nghiên cứu.

Kết quả phân tích EFA cho thấy, 7 biến quan sát của thang đo sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công có hệ số KMO=0.914, thỏa mãn điều kiện 0.5, do đó phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu. Kết quả kiểm định Bartlett có giá trị Chi bình phương bằng 990.142 với mức ý nghĩa  $0.000 < 0.05$  chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là phù hợp. Tại giá trị Eigenvalue lớn hơn 1, phân tích nhân tố đã trích được 1 nhân tố từ 7 biến quan sát và tổng phương sai trích (Cumulative %) đạt

**BẢNG 1: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH CRONBACH'S ALPHA**

Thang đo	Hệ số Cronbach's Alpha	Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu bỏ biến
Cán bộ, công chức (CB)	0.900	CB1	0.770	0.880
		CB2	0.778	0.879
		CB3	0.698	0.886
		CB4	0.701	0.886
		CB5	0.713	0.885
		CB6	0.672	0.889
		CB7	0.581	0.896
		CB11	0.621	0.897
		CB12	0.613	0.896
		Công khai công vụ (CV)	0.796	CV1
CV2	0.608			0.759
CV3	0.590			0.781
Cơ chế giám sát, góp ý (GS)	0.845	GS1	0.631	0.819
		GS2	0.667	0.815
		GS3	0.639	0.817
		GS4	0.637	0.819
		GS5	0.571	0.829
		GS6	0.593	0.824
		GS7	0.504	0.840
Phí, lệ phí (PH)	0.849	PH1	0.685	0.829
		PH2	0.825	0.682
		PH3	0.666	0.842
Thời gian làm việc (TG)	0.727	TG1	0.606	0.631
		TG2	0.603	0.639
		TG3	0.434	0.701
		TG4	0.403	0.719
		TG5	0.428	0.705
Thủ tục quy trình làm việc (TT)	0.906	TT1	0.766	0.889
		TT2	0.714	0.900
		TT3	0.732	0.891
		TT5	0.606	0.906
		TT6	0.818	0.884
		TT7	0.777	0.886
		TT8	0.804	0.889
		TT9	0.683	0.813
Cơ sở vật chất (VC)	0.847	VC2	0.632	0.821
		VC3	0.576	0.830
		VC5	0.760	0.810
		VC6	0.517	0.840
		VC7	0.571	0.831
		VC8	0.554	0.832
		VC9	0.637	0.852
Mức độ hài lòng chung (HL)	0.871	HL1	0.657	0.852
		HL2	0.668	0.850
		HL3	0.677	0.849
		HL4	0.623	0.856
		HL5	0.637	0.855
		HL6	0.634	0.855
		HL7	0.639	0.854

Nguồn: Kết quả tính toán của các tác giả

**BẢNG 2: MA TRẬN XOAY NHÂN TỐ CÁC BIẾN ĐỘC LẬP**

	Các nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
CB1	0.841						
CB2	0.817						
CB3	0.755						
CB4	0.746						
CB5	0.711						
CB6	0.712						
CB7	0.622						
CB11	0.734						
CB12	0.705						
CV1							0.85
CV2							0.794
CV3							0.708
GS1				0.768			
GS2				0.736			
GS3				0.729			
GS4				0.704			
GS5				0.699			
GS7				0.618			
PH1					0.812		
PH2					0.913		
PH3					0.837		
TG1						0.857	
TG2						0.81	
TG3						0.625	
TG4						0.514	
TG5						0.515	
TT1	0.889						
TT2	0.733						
TT3	0.79						
TT5	0.735						
TT6	0.898						
TT7	0.772						
TT8	0.843						
VC1		0.779					
VC2		0.73					
VC3		0.699					
VC5		0.832					
VC6		0.621					
VC7		0.697					
VC8		0.64					

**BẢNG 3: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY**

	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	VIF
	B	Sai số chuẩn				
Hằng số	-0.145	0.115		-1.268	0.206	
Cán bộ, công chức (CB)	0.142	0.022	0.186	6.378	0.000	1.39
Công khai công vụ (CV)	0.196	0.017	0.329	11.522	0.000	1.335
Cơ chế giám sát, góp ý (GS)	0.153	0.014	0.306	11.065	0.000	1.257
Phí, lệ phí (PH)	0.100	0.013	0.196	7.539	0.000	1.104
Thời gian làm việc (TG)	0.182	0.016	0.312	11.49	0.000	1.209
Thủ tục quy trình làm việc (TT)	0.154	0.016	0.252	9.776	0.000	1.087
Cơ sở vật chất (VC)	0.16	0.014	0.301	11.114	0.000	1.204

Kiểm định  $F = 183.351$

$R^2 = 0.782$

Durbin-Watson = 1.942

Số quan sát: 366

Biến phụ thuộc: HL - HÀi LÒNG về chất lượng dịch vụ hành chính công

Nguồn: Kết quả tính toán của nhóm tác giả

56.480% > 50%, đạt yêu cầu. Qua đó có thể thấy, nhân tố có thể giải thích được 56.480% biến thiên của dữ liệu.

### Phân tích hồi quy

Mô hình nghiên cứu gồm: Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công và 7 nhân tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công, gồm: Cán bộ, công chức; Công khai công vụ; Cơ chế giám sát, góp ý; Phí, lệ phí; Thời gian làm việc; Thủ tục quy trình làm việc; Cơ sở vật chất. Trong đó, Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công đóng vai trò là biến phụ thuộc, còn 7 nhân tố còn lại đóng vai trò là biến độc lập. Giá trị các biến dùng để phân tích hồi quy là giá trị trung bình của các biến quan sát tương ứng trong thang đo đã đạt các kiểm định về thang đo. Kết quả phân tích hồi quy được thể hiện như trong Bảng 3.

Kết quả hồi quy cho thấy,  $R^2 = 0.782$ , với kiểm định  $F = 183.351$  có mức ý nghĩa  $Sig. = 0.000 \leq 0.01$  chứng tỏ mô hình hồi quy là phù hợp và 78,2% sự thay đổi của sự hài lòng của người dân được giải thích bởi các biến độc lập. Các hệ số hồi quy tương ứng với các biến độc lập đều có dấu dương và có ý nghĩa thống kê cao ở mức 1% chứng tỏ các biến "CB - Cán bộ, công chức", "CV - Công khai công vụ", "SG - Cơ chế giám sát, góp ý", "PH - Phí, lệ phí", "TG - Thời gian làm việc", "TT - Thủ tục quy trình làm việc" và "VC - Cơ sở vật chất" tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người dân. Đồng thời, hệ số VIF của tất cả các biến < 2 chứng tỏ không có hiện tượng đa cộng tuyến. Ngoài ra, bằng các kiểm định có liên quan, tác giả đã chứng minh mô hình không có hiện tượng phương sai sai số thay đổi, không có tự tương quan trong sai số và phân dư có phân phối chuẩn. Như vậy, mô hình đề xuất là phù hợp.

### KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, có 7 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công, gồm: Công khai công vụ; Thời gian làm việc; Cơ chế giám sát, góp ý; Cơ sở vật chất; Thủ tục quy trình làm việc; Phí, lệ phí; và Cán bộ, công chức. Ngoài ra, mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công sẽ cao hơn khi người dân có

sử dụng dịch vụ trực tuyến. Vì thế, để nâng cao sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công, nên cải thiện các nhân tố:

*Thứ nhất*, kết quả nghiên cứu cho thấy, nhân tố Công khai công vụ ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính của Trung tâm Hành chính công tỉnh Bình Dương. Do đó, việc đầu tiên là Trung tâm cần cải thiện nhân tố này thông qua việc niêm yết các quy trình về thủ tục hành chính ở vị trí thuận tiện, dễ dàng tra cứu; công khai rõ ràng thời gian tiếp nhận và giao trả kết quả thủ tục hành chính. Ngoài ra, cần cấp nhật thường xuyên, kịp thời các văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

*Thứ hai*, cần cải thiện thời gian làm việc phù hợp với nhu cầu giao dịch của người dân; cải thiện thời gian chờ đợi để nhận kết quả nhanh chóng, kịp thời, điều này liên quan nhiều đến việc cải thiện các quy trình xử lý các thủ tục; Bên cạnh đó, cần quan tâm đến việc giải đáp và trả lời các thắc mắc của người dân kịp thời.

*Thứ ba*, cần nâng cao hiệu quả cơ chế giám sát và góp ý của người dân. Thường xuyên tổ chức tiếp dân, tổ chức các diễn đàn đối thoại, góp ý, phản biện giữa người dân với cơ quan để kịp thời nắm bắt những ý kiến, tâm tư, nguyện vọng của người dân. Thiết lập cơ chế phản hồi ý kiến của người dân nhanh chóng, kịp thời và dễ dàng, tạo kênh thông tin để người dân có thể góp ý trực tiếp với cấp lãnh đạo cao nhất.

Giải quyết nhanh chóng và hợp lý các khiếu nại của người dân.

*Thứ tư*, nhân tố Cơ sở vật chất ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công, điều đó có nghĩa là Trung tâm càng đáp ứng các nhân tố tạo điều kiện thuận lợi cho người dân giao dịch sẽ làm cho người dân hài lòng hơn nữa. Nhân tố này được người dân đánh giá khá cao, nên Trung tâm cần tiếp tục phát huy thông qua việc bố trí sắp xếp nơi tiếp nhận và trả hồ sơ hợp lý, thuận lợi để giao tiếp liên hệ, trang bị đầy đủ các thiết bị hiện đại và dễ dàng tiếp cận sử dụng, luôn đảm bảo không gian sạch sẽ và đầy đủ chỗ ngồi chờ cho người dân; đặc biệt là cần đảm bảo trang phục của cán bộ lịch sự theo đúng quy định và có địa điểm đỗ xe an toàn, thuận tiện cho người dân.

*Thứ năm*, thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính, đơn giản hóa hoặc kiến nghị đơn giản hóa các bộ phận tạo thành thủ tục hành chính không cần thiết, không hợp lý, các quy trình, biểu mẫu và nâng cao hiệu quả, thời gian làm việc của bộ phận một cửa. Tăng cường thông tin đến người dân về vấn đề cải cách hành chính, các thủ tục quy trình hành chính trên tất cả các phương tiện truyền thông vào thời điểm mà người dân có thể tiếp cận đến người dân hiểu quy trình và hồ sơ cần chuẩn bị khi liên hệ công việc, tránh việc người dân hiểu lầm rằng, các cơ quan nhà nước gây khó để.

*Thứ sáu*, cần đảm bảo mức phí, lệ phí cần phù hợp với thu nhập của người dân, phù hợp với từng loại dịch vụ, thu phí và lệ phí theo đúng niêm yết.

*Thứ bảy*, thường xuyên tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn và tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ công chức thông qua tập huấn, xây dựng kế hoạch đào tạo ngắn hạn và dài hạn.

*Thứ tám*, cần thực hiện truyền thông, hướng dẫn và khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ hành chính công trực tuyến, mà Trung tâm cung cấp. □

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phạm Đức Chính và Nguyễn Xuân An (2015). 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, *Tạp chí Kinh tế đối ngoại*, 78, 29-39
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*, 3(44), 163-168
3. Nguyễn Quốc Nghi, Hoàng Thị Hồng Lộc và Lê Thị Hiền (2011). Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng đối với các văn phòng công chứng ở thành phố Cần Thơ, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 17b, 106-112
4. Vũ Quỳnh (2017). Nghiên cứu nhân tố tác động đến chất lượng dịch vụ hành chính công ở TP. Hà Nội, *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, 09(649), 46-49
5. Cronin, J. J. và Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension, *Journal of Marketing Intelligence and Planning*, 6 55-68
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. và Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450
7. Zeithaml, V. A. và Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, New York: Irwin McGraw- Hill