



YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TẠI SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI TỈNH HẬU GIANG

NGUYỄN HỒNG HÀ, TRẦN DƯƠNG NGUYỄN

Nhằm đánh giá sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ công tại Sở Giao thông Vận tải tỉnh Hậu Giang, nghiên cứu này thu thập dữ liệu sơ cấp từ 350 người dân sử dụng dịch vụ công tại sở Giao thông Vận tải Tỉnh, ứng dụng mô hình SERVQUAL của Parasuraman (1988), sử dụng phương pháp mô hình hồi quy đa biến. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ công gồm: Sự đồng cảm, quy trình thủ tục, sự tin cậy, cơ sở vật chất... Trên cơ sở đó, nhóm tác giả đề xuất các hàm ý chính sách nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ công tại Sở Giao thông vận tải tỉnh Hậu Giang trong thời gian tới.

Từ khóa: Sự hài lòng, dịch vụ công, tỉnh Hậu Giang, hồi quy đa biến, giải pháp

FACTORS AFFECTING THE USER'S SATISFACTION WITH THE PUBLIC SERVICES PROVIDED BY THE DEPARTMENT OF TRANSPORT OF HAU GIANG PROVINCE

Nguyen Hong Ha, Tran Duong Nguyen

To assess the satisfaction of users using public services at the Department of Transport of Hau Giang province, this study collected primary data of 350 people using public services, applied the SERVQUAL model of Parasuraman (1988), the multi-variable regression model method. The research results show that there are four factors affecting the satisfaction of people using public services including: empathy, procedures, reliability, facilities ... On that basis, the authors propose policy implications to improve the satisfaction of people using public services at the Department of Transport of Hau Giang in the coming time.

Keywords: Satisfaction, public services, Hau Giang province, multivariate regression, solutions ...

Ngày nhận bài: 15/10/2020

Ngày hoàn thiện biên tập: 26/11/2020

Ngày duyệt đăng: 4/12/2020

Giới thiệu

Thực hiện Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ về ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-

2020, trong giai đoạn 2011-2020, việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công là một trong ba nhiệm vụ trọng tâm. Tại tỉnh Hậu Giang, Ủy ban nhân dân (UBND) Tỉnh đã ban hành Chương trình số 06/CTr-UBND ngày 13/6/2011 về Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2011-2015; Chương trình số 02/CTr-UBND ngày 06/01/2016 về Cải cách hành chính, xây dựng hệ thống chính quyền và phòng chống tham nhũng, lãng phí giai đoạn 2016-2020.

Sở Giao thông vận tải (GTVT) tỉnh Hậu Giang đã xây dựng mô hình giải quyết thủ tục hành chính theo hướng thân thiện, hiệu quả với nhiều tiện ích, lợi ích thiết thực cho người dân, tổ chức; góp phần xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, phục vụ.

Tuy nhiên, công tác cải cách hành chính dù, có chuyển biến nhưng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu trong bối cảnh hiện nay; việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính ở một số lĩnh vực vẫn còn hồ sơ quá hạn quy định; cơ chế phối hợp thực hiện giữa các cơ quan trong giải quyết các thủ tục hành chính còn nhiều khó khăn; một số thủ tục hành chính chưa được rà soát, điều chỉnh, bổ sung kịp thời. Với thực tế đó, việc đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ công gồm: sự đồng cảm, quy trình thủ tục, sự tin cậy, cơ sở vật chất... nhằm đề xuất các hàm ý chính sách nâng cao sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ công tại Sở Giao thông vận tải tỉnh Hậu Giang trong thời gian tới có ý nghĩa rất quan trọng.



Lược khảo tài liệu

Lê Đình Ca (2012) đã chỉ ra 5 yếu tố có mối quan hệ tuyến tính đến sự hài lòng của người dân là: Thời gian giải quyết, cán bộ công chức, chi phí sử dụng dịch vụ, khả năng tiếp cận dịch vụ, cơ chế giám sát khiếu nại tố cáo. Phạm Thành Đấu (2019) sử dụng nghiên cứu hỗn hợp giữa định tính và định lượng, sử dụng phương pháp thống kê mô tả, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính bội. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, mức độ quan trọng đối với các nhân tố ảnh hưởng lên sự hài lòng của người dân là khác nhau, trong đó nhân tố thái độ phục vụ nhân viên ảnh hưởng lớn nhất, tiếp theo là nhân tố quy trình thủ tục, sự đồng cảm của nhân viên và cuối cùng là sự tin cậy.

Phạm Như Đức (2013) đã sử dụng phương pháp ngẫu nhiên kết hợp với phân tầng. Kết quả nghiên cứu có 3 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ xe buýt của khách hàng trên địa bàn thành phố Cần Thơ là: chất lượng xe, tính an toàn, chi phí phù hợp. Ngoài ra, Nguyễn Lê Hoàng Hân (2016) đã sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan và hồi quy. Kết quả nghiên cứu có 6 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ điện là: đồng cảm đáp ứng, đảm bảo an toàn, năng lực chuyên môn, mức độ tin cậy, văn hóa doanh nghiệp và chất lượng điện.

Võ Nguyễn Khanh (2011) sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy tuyến tính đa biến với mẫu n=250. Kết quả nghiên cứu đã đề ra những giải pháp cần phải thực hiện đồng bộ sẽ nâng cao được hiệu quả quản lý hành chính nhà nước và tạo điều kiện phát triển kinh tế - xã hội tại Quận 1, TP. Hồ Chí Minh.

Ngô Hồng Lan Thảo (2016) đã sử dụng thang đo Servqual đo lường sự hài lòng của người dân đến thực hiện dịch vụ công tại UBND thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương. Kết quả cho thấy, quy trình thủ tục và khả năng phục vụ là 2 yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân trong 6 yếu tố được nghiên cứu.

Parasuraman (1985) đã phân tích các khía cạnh của chất lượng dịch vụ và đưa ra mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ, từ đó cung cấp một khung phân tích quan trọng về chất lượng dịch vụ. Năm khoảng cách chất lượng dịch vụ bao gồm: khoảng cách sự hiểu biết, khoảng cách chính sách, khoảng cách vận chuyển hàng, khoảng cách giao tiếp và khoảng cách dịch vụ cảm nhận (so với kỳ vọng).

Cronin, JJ & Taylor, S.A (1992) đã điều tra khái niệm

hóa, đo lường chất lượng dịch vụ và mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của người tiêu dùng với ý định mua hàng. Kết quả nghiên cứu cho thấy: thước đo chất lượng dịch vụ dựa trên hiệu suất có thể là một công cụ để đo lường chất lượng dịch vụ; chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng của người tiêu dùng; sự hài lòng của người tiêu dùng có ảnh hưởng đáng kể đến ý định mua hàng; chất lượng dịch vụ ít ảnh hưởng đến ý định mua hơn là sự hài lòng của người tiêu dùng. Từ đó, các tác giả đề xuất các hàm ý chính sách cho các nhà quản lý nghiên cứu trong tương lai.

Rodriguez PG, Burguete JLV, Vaughan R. và Edwards, J (2009) đã phân tích mối liên hệ giữa chỉ tiêu chất lượng và sự hài lòng đối với việc cải thiện mối quan hệ giữa chính quyền địa phương và công dân. Nghiên cứu đã đề xuất một số chính sách công nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính, giúp nâng cao sự hài lòng của người dân.

Dựa trên các nghiên cứu đã lược khảo, tác giả nhận thấy sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng dịch vụ cũng như đo lường sự hài lòng của người dân trong lĩnh vực dịch vụ công là phù hợp. Áp dụng theo mô hình nghiên cứu của Ngô Hồng Lan Thảo (2016) và căn cứ các ý kiến đóng góp của người có kinh nghiệm, hiểu biết sâu trong lĩnh vực, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu vẫn kế thừa các mô hình của nghiên cứu trước đây và có điều chỉnh cho phù hợp.

Phương pháp nghiên cứu

Dựa vào mô hình tổng quát nói trên và các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân, tác giả xây dựng mô hình hồi quy tổng quát của nghiên cứu có dạng như sau:

$$Y = \beta_0 + \beta_1*STC + \beta_2*CSVC + \beta_3*NLNV + \beta_4*TDNV + \beta_5*SDCNV + \beta_6*QTTTHC + \epsilon$$

Trong đó:

Y: là biến phụ thuộc (sự hài lòng của của người dân khi thực hiện dịch vụ công của Sở Giao thông vận tải tỉnh Hậu Giang, ký hiệu: SHLND).

β_0 : là hằng số hồi quy; Beta (β): Hệ số hồi quy (gồm $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$)

ϵ : là sai số hồi quy; Các biến độc lập gồm: STC; CSVC; NLNV; TDNV; SDCNV; QTTTHC.

Từ đó, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu với biến quan sát như bảng 1:

Nghiên cứu này khảo sát 350 người dân sử dụng dịch vụ công theo mẫu thuận tiện, sử dụng mô hình SERVQUAL của Parasuraman để đo lường và có 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân với

BẢNG 1. CƠ SỞ HÌNH THÀNH MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT

STT	Ký hiệu	Nhân tố	Nguồn	Kỳ vọng dấu
Biến độc lập				
1	X1	Sự tin cậy (STC)	Parasuraman (1985); Cronin, JJ & Taylor, S.A (1992); Võ Thành Thuận (2016); Lê Phương Nam (2014);	+
2	X2	Cơ sở vật chất (CSVC);	Parasuraman (1985); Cronin, JJ & Taylor, S.A (1992); Võ Thành Thuận (2016); Ngô Hồng Lan Thảo (2016)	+
3	X3	Năng lực nhân viên (NLNV)	Parasuraman (1985); Cronin, JJ & Taylor, S.A (1992); Ngô Hồng Lan Thảo (2016); Võ Nguyên Khanh (2011); Lê phương Nam (2014)	+
4	X4	Thái độ nhân viên (TDNV)	Parasuraman (1985); Cronin, JJ & Taylor, S.A (1992); Ngô Hồng Lan Thảo (2016); Võ Nguyên Khanh (2011); Lê phương Nam (2014)	+
5	X5	Sự đồng cảm của nhân viên (SDCNV)	Lê Đình Ca (2012); Phạm Như Đức (2013); Parasuraman (1985); Cronin, JJ & Taylor, S.A (1992); Ngô Hồng Lan Thảo (2016); Võ Nguyên Khanh (2011); Lê phương Nam (2014)	+
6	X6	Quy trình thủ tục hành chính (QTTTHC)	Nguyễn Lê Hoàng Hân (2016); Lê Đình Ca (2012); Phạm Như Đức (2013); Parasuraman (1985); Cronin, JJ & Taylor, S.A (1992); Ngô Hồng Lan Thảo (2016); Võ Nguyên Khanh (2011); Lê Phương Nam (2014)	+
Biến phụ thuộc				
Y		Sự hài lòng	Tổng hợp các nghiên cứu lược khảo	

Nguồn: tác giả tổng hợp

29 biến quan sát; kiểm tra độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha và phương pháp phân tích nhân tố EFA, phân tích hồi quy bội.

Kết quả nghiên cứu

So sánh hai giá trị R2 và R2 hiệu chỉnh có thể thấy, R2 lớn hơn R2 hiệu chỉnh. Điều này đánh giá mức độ phù hợp của mô hình sẽ an toàn hơn vì nó không thổi phồng mức độ phù hợp của mô hình đánh giá mức độ phù hợp của mô hình nghiên cứu.

Kiểm định F có giá trị là 26,108 với mức ý nghĩa (Sig = 0,000 b) chứng tỏ mô hình hồi quy bội là phù hợp và có thể sử dụng được.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 04 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi đến thực hiện dịch vụ công là: (1) Sự tin cậy, (2) Cơ sở vật chất, (3) Sự đồng cảm của nhân viên, (4) Quy trình thủ tục hành chính.

$$SHL = 6,77*10-16 + 0,121*STC + 0,107*CSVC + 0,301*SDC + 0,219*QTTT$$

So với kết quả của nghiên cứu này với kết quả của những nghiên cứu khác sử dụng thang đo SERVQUAL

cho thấy: Kết quả của nghiên cứu này có 04 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đó là: Sự tin cậy (STC), Cơ sở vật chất (CSVC), Sự đồng cảm của nhân viên (SDC), Quy trình thủ tục hành chính (QTTT). Trong nghiên cứu về đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thị xã Dĩ An (Ngô Hồng Lan Thảo, 2016) có 05 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân là: Khả năng phục vụ, Sự tin cậy, Quy trình thủ tục, Sự đồng cảm, Cơ sở vật chất; trong nghiên cứu về sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại UBND Quận 1, TP. Hồ Chí minh (Võ Nguyên Khanh, 2011) thì có 04 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân là: Quy trình thủ tục, Khả năng phục vụ, Sự tin cậy, Cơ sở vật chất; và trong nghiên cứu về sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Sở Giao thông vận tải Trà Vinh (Phạm Thành Đẩu, 2019) thì có 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đó là: Sự tin cậy, thái độ phục vụ nhân viên, sự đồng cảm nhân viên, quy trình thủ tục hành chính.

Từ so sánh các kết quả trên, tác giả nhận thấy rằng thang đo SERVQUAL khi áp dụng vào những lĩnh vực dịch vụ tại những đơn vị, những địa điểm khác nhau thì sẽ có những thay đổi, điều chỉnh nhất định và mức độ tác động của các yếu tố cũng khác nhau.

Hàm ý chính sách

Từ kết quả phân tích thu được, tác giả tổng hợp đưa ra các hàm ý chính sách nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đồng thời làm tăng sự hài lòng của người dân về dịch vụ công của Sở Giao thông vận tải Hậu Giang như sau:

Về sự tin cậy: Từ kết quả nghiên cứu cho thấy, sự tin cậy có vai trò quan trọng trong đối với sự hài lòng của người dân khi đến thực hiện dịch vụ hành chính công. Với ý nghĩa đó, cần phải xây dựng một hình ảnh chính quyền thân thiện, cán bộ công chức tích cực, có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, trình độ lý luận chính trị đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao. Cần xây dựng quy chế làm việc, quy trình tiếp nhận xử lý công việc giữa bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với các phòng chuyên môn

BẢNG 3: KẾT QUẢ MÔ HÌNH HỒI QUY

Mô hình	Coefficientsa							
	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa Beta	Giá trị thống kê t	Mức ý nghĩa Sig.	Tham số xác định hiện tượng đa cộng tuyến		VIF
	B	Độ lệch chuẩn Std. Error				Dung sai (Tolerance)		
1	Hằng số	6,776E-16	0,045		0,000			
	STC	0,121	0,050	0,121	2,414	0,016***	0,796	1,256
	CSVC	0,107	0,055	0,107	1,943	0,035**	0,666	1,501
	NLNV	0,017	0,054	0,017	0,312	0,755NS	0,677	1,478
	TDNV	-0,010	0,056	-0,010	-0,179	0,858NS	0,644	1,553
	SDC	0,301	0,053	0,301	5,688	0,000***	0,713	1,402
	QTTT	0,219	0,053	0,219	4,179	0,000***	0,725	1,378

a: biến phụ thuộc (SHL); (Mức ý nghĩa: ***, **, * lần lượt nhận: 99%, 95%, 90%)
(NS: không có ý nghĩa thống kê)

Nguồn: Chiết xuất từ kết quả nghiên cứu

Cần thường xuyên nghiên cứu, cải tiến quy trình làm việc khoa học, hợp lý. Việc chuẩn hóa, tối ưu các quy trình công việc giúp cho việc chuyên môn hóa trong từng công đoạn của quy trình được tốt hơn, giúp nâng cao trách nhiệm từng cá nhân trong mỗi khâu để cá nhân thấy rõ nhiệm vụ và quyền hạn của mình với tập thể.



và được niêm yết tại nơi tiếp dân cho người dân, doanh nghiệp biết, tránh mất mát, thất lạc hồ sơ; công khai trên các kênh thông tin... để người dân dễ dàng tiếp cận.

Về cơ sở vật chất: Cơ sở vật chất là một thành phần quan trọng để nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến thực hiện dịch vụ công. Do đó, cần bố trí một căn phòng chật hẹp để thực hiện dịch vụ công, mà sẽ thoải mái với một không gian rộng rãi, thoáng mát, khang trang, đầy đủ ghế ngồi chờ, giấy viết, mẫu đơn, máy tính kết nối internet, máy in, máy phô-tô, máy dùng để tra cứu thông tin, tra cứu thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính...

Về sự đồng cảm: Sự đồng cảm là thái độ mà cán bộ, công chức hiểu được những yêu cầu, lo lắng của người dân và cảm thông với những mong muốn của họ. Bên cạnh đó, cán bộ, công chức cần đặt mình trong hoàn cảnh của người dân để cùng giải quyết vấn đề đặt ra, xem niềm vui, nỗi buồn của người dân là niềm vui, nỗi buồn của chính cán bộ, công chức.

Về quy trình thủ tục hành chính: Cần công khai, niêm yết đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị. Thường xuyên rà soát các thủ tục hành chính để sửa đổi, bổ sung, rút ngắn thời gian giải quyết nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi đến giao dịch. Áp dụng tốt Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2015 để quản lý chất lượng công việc, hạn chế thấp nhất việc người dân phải đi lại nhiều lần bổ sung hồ sơ và trả kết quả quá hạn. Triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 đối với các thủ tục đủ điều kiện nhằm giúp giảm thời gian, chi phí đi lại cho người dân và doanh nghiệp.

Tài liệu tham khảo

1. Lê Đình Ca (2012), Nghiên cứu sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang TP. Đà Nẵng, Luận văn Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Đà Nẵng;
2. 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 ngành Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Đà Nẵng;
3. Phạm Thành Đầu (2019), Nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Sở Giao thông vận tải Trà Vinh, Luận văn Thạc sỹ ngành Quản lý kinh tế, Trường Đại học Trà Vinh;
4. Nguyễn Lê Hoàng Hàn (2016), Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ điện tại Điện lực Thị xã Long Mỹ tỉnh Hậu Giang, Luận văn Thạc sỹ ngành Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Trà Vinh;
5. 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 Di An tỉnh Bình Dương, Luận văn Thạc sỹ Quản trị kinh doanh Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng;
6. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, (49), pp.41-50;
7. Cronin, JJ & Taylor, S.A (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of marketing*, (56), pp.55-68;
8. Abenoza, Roberto F., Cats, O, Susilo, Yusak O. (2017), "Travel satisfaction with public transport: Determinants, userclasses, regional disparities and their evolution", *Transportation Research Part A*, (95), pp.64-84.

Thông tin tác giả:

PGS.,TS. Nguyễn Hồng Hà, Trường Đại học Trà Vinh
Trần Dương Nguyễn, Sở Giao thông Vận tải tỉnh Hậu Giang
Email: hongha@tvu.edu.vn, nguyen.gtvthaugiang@live.com