

Mô hình nghiên cứu các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân tại UBND huyện Trảng Bàng, tỉnh Tây Ninh

Nguyễn Thành Tường
Trưởng Đại học Bình Dương

Các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công tại cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCN) hết sức quan trọng, CQHCCN bên cạnh chức năng quản lý còn có chức năng phục vụ những dịch vụ cần thiết cho người dân để họ thực hiện tốt quyền và nghĩa vụ của công dân. Vì vậy để nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công thì cần phải nghiên cứu yếu tố nào tác động bên trong hay bên ngoài, mức độ tác động đến đâu để giúp các cơ quan quản lý nhà nước ở địa phương nâng cao được chất lượng phục vụ của mình đáp ứng nhu cầu thực tiễn đang đặt ra.

1. Một số khái niệm liên quan

* Dịch vụ

Theo Philip Kotler (2006), dịch vụ là mọi hoạt động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia, chủ yếu là vô hình, không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó, sản phẩm của nó có thể gắn hay không gắn với một sản phẩm vật chất. Theo TCVN ISO 8402:1999 thì dịch vụ là kết quả tạo ra để đáp ứng yêu cầu của khách hàng bằng các hoạt động tiếp xúc giữa người cung cấp — khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung cấp. Như vậy có thể hiểu, dịch vụ bao gồm toàn bộ sự hỗ trợ mà khách hàng trông đợi, vượt qua ngoài dịch vụ cơ bản, phù hợp với giá cả, hình ảnh và uy tín có liên quan.

* Dịch vụ hành chính công:

Theo Nghị định 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ thì 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. Như vậy, dịch vụ hành chính công là dịch vụ nhằm để đáp ứng nhu cầu chung của xã hội, nó gắn liền với chức năng quản lý nhà nước.

Chất lượng dịch vụ:

Theo Lehtinen & Lehtinen (1982) cho là chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên hai khía cạnh: quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả của dịch vụ. Parasuraman và các cộng sự (1985) cho rằng “chất lượng dịch vụ được xem là khoảng cách khác nhau giữa sự mong đợi về dịch vụ và cảm nhận của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Tức là, chất lượng dịch vụ là sự khác biệt giữa kỳ vọng với cảm nhận khi sử dụng

dịch vụ”. Theo Parasuraman & ctg (1988), 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 của dịch vụ.

Nhìn chung, chất lượng dịch vụ là mức độ hài lòng, là những gì mà khách hàng cảm nhận được khi hưởng thụ dịch vụ.

* Chất lượng dịch vụ hành chính công

Chất lượng dịch vụ hành chính công được đánh giá dựa trên việc thực thi pháp luật đúng quy định, trách nhiệm và thái độ phục vụ của cán bộ công chức đảm bảo các quyền, lợi ích hợp pháp của người dân, duy trì trật tự an ninh và phát triển xã hội. Chất lượng dịch vụ hành chính công là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người dân về dịch vụ hành chính và mức độ hài lòng của họ về kết quả của việc cung cấp dịch vụ.

* Sự hài lòng

Theo Kotler (2000) định nghĩa “sự hài lòng như là một cảm giác hài lòng hoặc thất vọng của một người bằng kết quả của việc so sánh thực tế nhận được của sản phẩm (hay kết quả) trong mối liên hệ với những mong đợi của họ”. Cải cách thủ tục hành chính không đơn giản là sửa đổi được bao nhiêu quy định, mà cốt lõi là những sửa đổi này phải đi vào cuộc sống, giảm thiểu gánh nặng, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp, lấy sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo kết quả.

2. Tổng quan các công trình nghiên cứu

2.1 Các nghiên cứu trên thế giới

+ Mamat thực hiện nghiên cứu với hai mục tiêu xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân miền nam Thái Lan đối với các dịch vụ hành chính công do các cơ quan nhà nước cung cấp

và mức độ tác động của từng yếu tố đến sự hài lòng của người dân nơi đây.

+ Năm 2010, các tác giả Prabha Ramsek-Munhurrin; Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee và Perunjodi Naidoo của Đại học Công nghệ Mauritius nghiên cứu về chất lượng dịch vụ hành chính công.

2.2. Các nghiên cứu trong nước

Nghiên cứu của 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 ủy ban nhân dân quận 1 thành phố Hồ Chí Minh. Luận văn Thạc sĩ, trường Đại học Đại học kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.

+ “Nghiên cứu sự hài lòng của người dân trong việc sử dụng dịch vụ hành chính công tại Thành phố Kon Tum” của tác giả Nguyễn Quan Thủy thực hiện năm 2011.

+ Acuna — Alfaro (2009), (chủ biên), cải cách nền hành chính Việt Nam: Thực trạng và giải pháp. Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc, Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung tâm nghiên cứu và Phát triển hỗ trợ cộng đồng. Nhà xuất bản Chính trị quốc gia, Hà Nội, Việt Nam, 445 trang.

+ Nguyễn Văn Thâm (chủ biên), Thủ tục hành chính; Lý luận và thực tiễn, Nhà xuất bản chính trị Quốc gia, Hà nội 2002. Cuốn sách nghiên cứu khá công phu về thủ tục hành chính đi từ khái niệm, phân loại, ý nghĩa, đặc điểm đến thực tiễn việc cải cách thủ tục hành chính ở Việt Nam và có đi phân tích cải cách thủ tục hành chính ở một số lĩnh vực. Đây là cuốn sách cung cấp nhiều tài liệu, luận cứ rất tốt để là cơ sở nghiên cứu đối với luận văn.

+ Đinh Văn Ân, Hoàng Thu Hòa, (đồng chủ biên) Đổi mới cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam, Nhà xuất bản Thống kê 2006. Cuốn sách này đã nêu đầy đủ về khái niệm dịch vụ công, đánh giá được sự cung ứng dịch vụ công (có cả phần về thủ tục hành chính và các giải pháp đẩy mạnh xã hội hóa cung ứng các dịch vụ công ở Việt Nam.

3. Một số mô hình nghiên cứu có liên quan

Bảng 1. Tổng hợp một số mô hình nghiên cứu có liên quan

Tên tác giả	Các yếu tố
Fornell và cộng sự (1996)	Mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ: (1) Các quy trình, thủ tục. (2) Thông tin được cung cấp. (3) Dịch vụ khách hàng. (4) Tính hữu dụng của trang Web.
Fornell và cộng sự (1996)	Mô hình chỉ số hài lòng của châu Âu: (1) Hình ảnh; (2) Sự mong đợi; (3) Chất lượng cảm nhận về sản phẩm; (4) Dịch vụ
Parasuraman và cộng sự (1991)	(1) Độ tin cậy; (2) Sự đáp ứng; (3) Năng lực phục vụ; (4) Sự đồng cảm; (5) Phương tiện hữu hình
Nguyễn Thị Kim Quyên (2011)	(1) Sự tin cậy; (2) Năng lực phục vụ của nhân viên; (3) Thái độ phục vụ của nhân viên; (4) Quy trình thủ tục hành chính.
Bộ nội vụ (2012) - Quyết định số 1383.	(1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Sự phục vụ của công chức; (4) Kết quả giải quyết công việc.
Mô hình chất lượng dịch vụ ISO 9001: 2008 của ủy ban Châu Âu. (2015).	Mô hình chất lượng dịch vụ hành chính công của Châu Âu - Khung đánh giá chung (CAF): (1) Khả năng tiếp cận; (2) Chính sách và chiến lược; (3) Con người; (4) Tài nguyên; (5) Quy trình.

Nguồn: tác giả tổng hợp

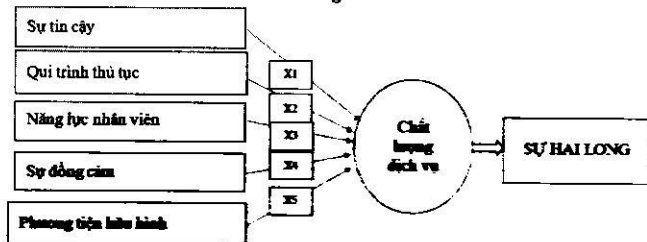
4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp tổng hợp và phân tích với kỹ thuật phân tích được sử dụng trong bài viết này đó là: Thông qua tổng quan các tài liệu nghiên cứu trong và ngoài nước về các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công ảnh hưởng đến sự hài lòng từ đó đi vào nghiên cứu các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân tại UBND huyện Trảng Bàng tỉnh Tây Ninh. Tiếp đến sử dụng phương pháp phỏng vấn chuyên gia để điều chỉnh các yếu tố cho phù hợp để đưa ra mô hình nghiên cứu. Sau khi tổng hợp ý kiến chuyên gia, tác giả sẽ tiến hành đối chiếu với các kết quả tổng hợp nghiên cứu có liên quan trên thế giới và Việt Nam để đi đến thống nhất cao về việc bổ sung, hiệu chỉnh và giữ lại những yếu tố được cho là phù hợp nhất đối với UBND huyện Trảng Bàng tỉnh Tây Ninh cũng như môi trường văn hóa, bối cảnh kinh tế xã hội tại huyện Trảng Bàng tỉnh Tây Ninh, từ đó làm cơ sở để hoàn thiện các thành phần của bảng câu hỏi cũng như thang đo các yếu tố cho mô hình nghiên cứu.

5. Kết quả nghiên cứu và mô hình đề xuất

Dựa trên tổng quan các nghiên cứu có liên quan, ứng dụng các biến có sẵn trong các mô hình chất lượng dịch vụ Servqual, Servperf đã công bố tác giả đề xuất 5 yếu tố: (1) Sự tin cậy, (2) Quy trình thủ tục, (3) Năng lực nhân viên, (4) Sự đồng cảm và (5) Phương tiện hữu hình. Để lấy ý kiến chuyên gia về việc có ảnh hưởng hay không, tác động như thế nào đến chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Trảng Bàng tỉnh Tây Ninh. Sau khi trao đổi phỏng vấn các chuyên gia. Kết quả được các chuyên gia đánh giá như sau: Các chuyên gia đều cho rằng với bối cảnh văn hóa, xã hội, kinh tế huyện Trảng Bàng tỉnh Tây Ninh cũng là địa phương nằm trong vùng trọng điểm kinh tế phía nam của đất nước, huyện Trảng Bàng là một trong những huyện có tốc độ đô thị hóa cao của Tỉnh Tây Ninh, kinh tế của huyện trong thời gian tới phát triển theo hướng CN-DV-NN do đó cần phải cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng dịch vụ công để tạo động lực thúc đẩy phát triển kinh tế của địa phương.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Tác giả đề xuất

Xem tiếp trang 61