

PHÂN TÍCH SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN TUY AN, TỈNH PHÚ YÊN

● HUỖNH VĂN THÁI - LÊ THỊ KIM ANH

TÓM TẮT:

Sự hài lòng của người dân là một trong những nhân tố quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ hành chính công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp. Nghiên cứu tập trung xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân trên địa bàn huyện Tuy An, tỉnh Phú Yên, với 260 người dân được khảo sát. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) đã xác định được 6 nhóm nhân tố, bao gồm: (1) Cán bộ công chức; (2) Cơ sở vật chất; (3) Công khai công vụ; (4) Thời gian làm việc; (5) Thủ tục quy trình làm việc; (6) Cơ chế giám sát, góp ý, có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn. Dựa trên kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất các giải pháp tương ứng nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu nói riêng và các địa phương khác trong cả nước nói chung.

Từ khóa: Sự hài lòng, dịch vụ, dịch vụ hành chính công, Ủy ban nhân dân, người dân.

1. Đặt vấn đề

Trong thời kỳ hội nhập phát triển kinh tế hiện nay việc thực hiện dịch vụ hành chính công là một trong những nhiệm vụ cấp thiết nhằm mục tiêu xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch vững mạnh, chuyên nghiệp, lấy nhân dân làm gốc. Theo đó, nhiều chủ trương, cơ chế, chính sách mới được cụ thể hóa trong các đề án, quy hoạch, kế hoạch, chương trình phát triển kinh tế - xã hội. Điều này nhằm góp phần nâng cao tính công khai, minh bạch, giảm thời gian đi lại cho người dân, doanh nghiệp, thu hút đầu tư, tạo công việc làm cho người lao động và nâng cao đời sống người dân.

Tuy nhiên, xét một cách nghiêm túc mọi cá nhân, tổ chức vẫn chưa thực sự hài lòng với kết quả nhận được. Việc xây dựng và hoàn thiện cơ chế, chính sách trên một số lĩnh vực còn chậm và chưa đầy đủ, thủ tục hành chính còn nhiều. Người dân và các tổ chức vẫn còn gặp khó khăn, phiền hà trong quá trình giao dịch các thủ tục hành chính công. Điều này đã ảnh hưởng trực tiếp đến việc giải quyết công việc và giảm lòng tin của người dân. Vì vậy, nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Tuy An, tỉnh Phú Yên là rất cần thiết. Kết quả nghiên cứu là cơ sở để xuất các

giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công nhằm tạo sự tin tưởng của người dân đối với công nhân hành chính nhà nước.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

* Dịch vụ

Theo Zeithaml và Bitner (2000), dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc như cung cấp, hỗ trợ và tháo gỡ các khó khăn vướng mắc của khách hàng nhằm làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Dịch vụ là kết quả tạo ra do các hoạt động tiếp xúc giữa người cung ứng và khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung ứng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Gronroos (1990) cho thấy, dịch vụ là hành động hay chuỗi hành động có ít nhiều tính vô hình tự nhiên xảy ra trong quá trình tương tác giữa khách hàng và nhà cung cấp hay hệ thống cung cấp nhằm giải quyết vấn đề của khách hàng. Bằng cách trao đổi tiền bạc, thời gian và những thành quả, người sử dụng dịch vụ mong muốn nhận giá trị thông qua sự tiếp cận với các hàng hóa, nhân lực, kỹ năng chuyên môn, thiết bị, mạng lưới hay hệ thống nhưng họ không có quyền sở hữu các yếu tố đó. Như vậy, dịch vụ là sự tương tác giữa khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ với nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng theo cách mà khách hàng mong muốn cũng như tạo ra giá trị cho khách hàng.

* Chất lượng dịch vụ

Zeithaml (1987), chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một thực thể. Nó là một dạng của thái độ và các hệ quả từ một sự so sánh giữa những gì được mong đợi và nhận thức những gì ta nhận được. Parasuraman và cộng sự (1985), chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ. Edvardsson và cộng sự (1994) cho rằng chất lượng dịch vụ là đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng và làm thỏa mãn nhu cầu của họ. Parasuraman (1991) giải thích rằng để biết được dự đoán của khách hàng, tốt nhất là nhận dạng và thấu hiểu những mong đợi của họ. Việc phát triển một hệ thống xác định được những mong đợi của khách hàng là cần thiết. Sau đó mới có một chiến lược chất lượng cho dịch vụ có hiệu quả.

* Dịch vụ hành chính công:

Là loại dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Đến nay, đối tượng cung ứng duy nhất các dịch vụ công này là cơ quan công quyền hay các cơ quan do nhà nước thành lập được ủy quyền thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công. 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.

* Sự hài lòng

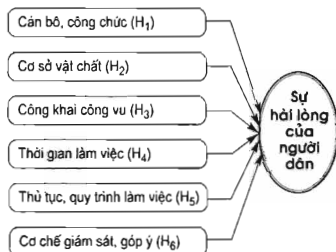
Halstead và cộng sự (1994) xem sự hài lòng là một phản ứng cảm xúc, đi vào việc so sánh kết quả của sản phẩm với một số tiêu chuẩn đặt ra trước khi mua, được đo lường trong và sau khi tiêu dùng. Zeithaml và Bitner (2003) định nghĩa rằng sự hài lòng là quá trình nhận xét, đánh giá của khách hàng về sản phẩm hay dịch vụ mà sản phẩm hay dịch vụ này có đáp ứng được các nhu cầu và sự kỳ vọng của họ hay không. Theo Kotler và Keller (2006), sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó. Cụ thể sự hài lòng có 3 cấp độ sau: Nếu nhận thức của khách hàng nhỏ hơn kỳ vọng, khách hàng cảm nhận không hài lòng; Nếu nhận thức bằng kỳ vọng, khách hàng cảm nhận hài lòng; Nếu nhận thức lớn hơn kỳ vọng, khách hàng cảm nhận là rất hài lòng hoặc thích thú. Như vậy, sự hài lòng của khách hàng là phần cảm nhận về chất lượng, phương thức, mức độ sản phẩm đó thỏa mãn các mong muốn của khách hàng trong quá trình tiêu dùng sản phẩm. Mức độ hài lòng là hàm của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng của khách hàng.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu được đề xuất dựa trên nền tảng của mô hình SERVQUAL được xây dựng bởi Parasuraman và cộng sự (1985). Nghiên cứu của Mori (2004) dựa trên thang đo SERVQUAL để đo lường hài lòng của người dân đối với việc cải cách dịch vụ hành chính. Còn nghiên cứu của Rodriguez và cộng sự (2009) áp dụng thang đo SERVPERF khảo sát ở Tây Ban Nha về chất lượng dịch vụ tại

tòa thị chính TownHall. Ngoài ra còn một số công trình nghiên cứu thực nghiệm ở trong nước như nghiên cứu của Đỗ Hữu Nghiêm (2010); Lê Ngọc Sương (2011); Lê Dân (2011); Chế Việt Phương (2014); Ngô Hồng Lan Thảo (2016). Xuất phát từ cơ sở nghiên cứu trên tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 6 nhân tố cơ bản như sau: (Hình 1)

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



Các giả thuyết nghiên cứu:

H₁: Cán bộ, công chức có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân.

H₂: Cơ sở vật chất có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân.

H₃: Công khai dịch vụ có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân.

H₄: Thời gian làm việc có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân.

H₅: Thủ tục, quy trình làm việc có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân.

H₆: Cơ chế giám sát, góp ý có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân.

3. Phương pháp nghiên cứu

* Mẫu khảo sát: Thu thập phiếu khảo sát đối với người dân đến giao dịch tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ hành chính của UBND huyện Tuy An với phương pháp lấy mẫu thuận tiện (phi xác suất). Khảo sát trực tiếp với số phiếu hợp lệ là 260 phiếu.

* Đánh giá thang đo: Được đánh giá thông qua hệ số tin cậy Cronbach's alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA).

* Kiểm định mô hình nghiên cứu: Sử dụng phương pháp hồi quy.

$$SHL = \beta_0 + \beta_1 * CBCC + \beta_2 * CSVC + \beta_3 * CKCV + \beta_4 * TGLV + \beta_5 * QTLV + \beta_6 * CCGS + \varepsilon$$

Biến phụ thuộc:

SHL: Sự hài lòng của người dân

Các nhân tố độc lập: CBCC: Cán bộ công chức;

CSVC: Cơ sở vật chất; CKCV: Công khai công vụ;

TGLV: Thời gian làm việc; QTLV: Thủ tục, quy

trình làm việc; CCGS: Cơ chế giám sát, góp ý.

4. Kết quả nghiên cứu

* Kiểm định thang đo bằng Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho thấy, tất cả các nhân tố đều lớn hơn 0,6 (>0,6) và có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 (>0,3). Tất cả các nhân tố đảm bảo tính nhất quán nội tại và phù hợp đưa vào phân tích nhân tố khám phá (EFA). (Bảng 1)

Bảng 1. Hệ số Cronbach's Alpha

Thang đo	Biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha
Cán bộ công chức (CBCC)	6	0,892
Cơ sở vật chất (CSVC)	6	0,897
Công khai công vụ (CKCV)	5	0,809
Thời gian làm việc (TGLV)	3	0,787
Thủ tục quy trình làm việc (QTLV)	4	0,758
Cơ chế giám sát, góp ý (CCGS)	3	0,851
Sự hài lòng của người dân (SHL)	6	0,672

Nguồn: Kết quả điều tra nghiên cứu

* Phân tích nhân tố khám phá EFA

Các nhân tố được đánh giá bằng phân tích nhân tố khám phá. Phương pháp trích Principal Component Analysis với phép quay Varimax và điểm dừng khi trích các nhân tố có Eigenvalue > 1, hệ số tải nhân tố > 0,5 (Hair và cộng sự, 2010) được sử dụng. Kết quả phân tích các nhân tố với 27 biến quan sát cho thấy hệ số KMO and Bartlett's Test đạt 0,78 > 0,5, với mức ý nghĩa Sig = 0,000 < 0,05, hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều đạt yêu cầu. Tại mức trích eigenvalue > 1 có 6 nhân tố được trích với phương sai trích là 65,984%, không có hiện tượng Cross loading. Kết

quả phân tích EFA đối với nhân tố sự hài lòng của người dân gồm 6 biến quan sát được rút thành 1 nhân tố, hệ số KMO and Bartlett's Test đạt 0,746 > 0,5, với mức ý nghĩa Sig. = 0,000 < 0,05, hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều đạt yêu cầu. Qua phân tích EFA cũng cho thấy mô hình nghiên cứu không thay đổi, bao gồm 6 nhân tố độc lập và 1 nhân tố phụ thuộc, được sử dụng cho phân tích hồi quy tuyến tính.

*** Phân tích mô hình hồi quy**

Kết quả phân tích mô hình hồi quy cho thấy hệ số R = 0,755 và R² = 0,57 nghĩa là các nhân tố CBCC, CSVC, CKCV, TGLV, QTLV, CCGS giải thích được 57% sự hài lòng của người dân. Như vậy, 1 - R² = 0,43 được giải thích bởi những nhân tố không được đưa vào trong mô hình và đây cũng được xem là một hướng nghiên cứu tiếp theo. (Bảng 2)

Kiểm định độ phù hợp của mô hình

Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy trị thống kê F = 55,799 và sig. = ,000 < 0,05, điều này có nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính phù hợp với tập dữ liệu hay 6 nhân tố có quan hệ tuyến tính với nhân tố sự hài lòng của người dân. Vì vậy, mô hình nghiên cứu có thể sử dụng được và dùng làm tài liệu tham khảo cho các nghiên cứu tiếp theo. (Bảng 3)

Giải thích phương trình

Kết quả Collinearity Statistics chuẩn đoán hiện tượng đa cộng tuyến với hệ số phóng đại phương sai VIP (Variance Inflation Factor) của các nhân

tố độc lập trong mô hình đều rất nhỏ, có giá trị từ 1,015 đến 1,128, thể hiện tình đa cộng tuyến của các nhân tố độc lập là không đáng kể và các nhân tố độc lập trong mô hình được chấp nhận (Khi giá trị VIP > 10 là dấu hiệu của hiện tượng đa cộng tuyến). (Bảng 4)

Sau khi phân tích hồi quy tuyến tính, kết quả cho thấy mối quan hệ giữa sự hài lòng của người dân và các nhân tố được thể hiện trong phương trình sau:

$$SHL = 0,566 + 0,432CBCC + 0,082CSVC + 0,111CKCV + 0,058TGLV + 0,074QTLV + 0,157CCGS$$

Kiểm định giá thuyết

Thông qua kết quả phân tích cho thấy có 6 nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Với các nhân tố có ảnh hưởng từ cao đến thấp cụ thể như sau:

Cán bộ công chức với hệ số $\beta_1 = 0,432$, p = 0,000, giả thuyết H₁ được chấp nhận.

Cơ chế giám sát, góp ý với hệ số $\beta_6 = 0,157$, p = 0,000, giả thuyết H₆ được chấp nhận.

Công khai công vụ với hệ số $\beta_3 = 0,111$, p = 0,001, giả thuyết H₃ được chấp nhận.

Cơ sở vật chất với hệ số $\beta_2 = 0,082$, p = 0,001, giả thuyết H₂ được chấp nhận.

Thủ tục quy trình làm việc với hệ số $\beta_5 = 0,074$, p = 0,006, giả thuyết H₅ được chấp nhận.

Thời gian làm việc với hệ số $\beta_4 = 0,058$, p = 0,045, giả thuyết H₄ được chấp nhận.

Bảng 2. Kết quả phân tích hồi quy

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
,755c	,570	,559	,31591	1,738

Nguồn: Kết quả điều tra nghiên cứu

Bảng 3. Kết quả phân tích phương sai ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	33,413	6	5,569	55,799	,000 ^a
Residual	25,250	253	,100		
Total	58,662	259			

Nguồn: Kết quả điều tra nghiên cứu

Bảng 4. Kết quả phân tích hồi quy

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,566	,233		2,434	,016		
CBCC	,432	,033	,582	13,275	,000	,886	1,128
CSVC	,082	,025	,141	3,338	,001	,956	1,046
CKCV	,111	,034	,138	3,283	,001	,968	1,033
TGLV	,058	,029	,085	2,018	,045	,965	1,036
QTLV	,074	,027	,115	2,758	,006	,985	1,015
CCGS	,157	,026	,261	5,978	,000	,890	1,123

Nguồn: Kết quả điều tra nghiên cứu

5. Kết luận và hàm ý chính sách

5.1. Với Cán bộ công chức

Thường xuyên rèn luyện, giáo dục tư tưởng đạo đức, tác phong cho cán bộ, công chức, kịp thời chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương đối với những cán bộ, công chức có thái độ khiếm nhã, vô cảm với người dân. Trong quá trình tiếp xúc với người dân, cán bộ, công chức cần phải quan tâm, chia sẻ những vướng mắc, hướng dẫn người dân tận tình trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Tổ chức tập huấn cho cán bộ, công chức các lớp kỹ năng mềm, bao gồm: Kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thuyết phục, kỹ năng phán đoán tình huống nhanh kết hợp với thông tin để đưa ra quyết định giải quyết thủ tục hành chính cho người dân một cách chính xác. Đồng thời, tham gia học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

Xây dựng kế hoạch đào tạo, quy hoạch cán bộ dựa trên kết quả đánh giá chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức. Đây là cơ sở cho việc xem xét đánh giá thi đua, khen thưởng hay kỷ luật và phục vụ cho cơ chế quy hoạch cán bộ công chức.

5.2. Về Cơ chế giám sát, góp ý:

Xác lập cơ chế phản hồi ý kiến của người dân một cách nhanh chóng, kịp thời, quy định rõ trách nhiệm cho cán bộ tiếp nhận cũng như lãnh đạo phụ trách.

Thông báo kịp thời cho người dân khi nhu cầu của họ chưa được giải quyết đúng theo quy định và thông báo nêu rõ lý do chưa giải quyết kịp thời cho người dân.

Thường xuyên tiếp dân và tổ chức các diễn đàn đối thoại, góp ý, phản biện giữa người dân với cơ quan để nắm bắt kịp thời những ý kiến, tâm tư, nguyện vọng của người dân.

Thực hiện tối công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của người dân; Định kỳ tổ chức khảo sát ý kiến người dân để hoàn thiện thủ tục hành chính đảm bảo tính hợp pháp và có lợi nhất cho người dân.

5.3. Công khai công vụ, thủ tục quy trình làm việc:

Cần lập và in thông báo quy trình thực hiện thủ tục hành chính, các biểu mẫu rõ ràng và niêm yết các hồ sơ mẫu tại cửa ra vào và bất cứ nơi nào thuận tiện để người dân có thể nhận thấy được.

Thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật để hoàn thiện, bổ sung vào các quy định đối với thủ tục hành chính tại đơn vị.

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.

Từng bước chuẩn hoá quy trình luân chuyển hồ

sơ trong nội bộ để đảm bảo thời gian và tiến độ của từng loại công việc; khắc phục sự chậm trễ ở từng bộ phận, xử lý văn bản các loại theo trình tự khoa học, rõ thẩm quyền và trách nhiệm thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại nhằm đạt yêu cầu ngày càng cao công tác quản lý hành chính nhà nước trong thời gian tới.

5.4. Cơ sở vật chất:

Tại trụ sở tiếp nhận và trả hồ sơ cần lắp đặt các máy tính tra cứu và các thủ tục hành chính cần được công khai trên máy tính tra cứu.

Chủ động ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình giải quyết công việc và tiến tới cơ chế một cửa liên thông hiện đại.

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần sắp xếp khoa học, gọn gàng, giữ gìn vệ sinh. Bố trí từng bộ phận hợp lý hơn, tạo môi trường thân thiện trong giao tiếp giữa cán bộ và người dân, trang bị tủ để lưu trữ hồ sơ gọn gàng.

Chủ động nâng cấp trang thông tin điện tử của

UBND huyện theo hướng thân thiện, dễ dàng truy cập để lấy thông tin, cập nhật những văn bản pháp luật, những quy định về thủ tục hành chính của đơn vị.

5.5. Thời gian làm việc:

Quản lý chặt chẽ khâu tiếp nhận hồ sơ đầu vào, tránh tình trạng hồ sơ chưa đầy đủ giấy tờ, chưa đủ điều kiện nhưng vẫn tiếp nhận dẫn đến thời gian xử lý hồ sơ kéo dài, người dân đi lại nhiều lần.

Khắc phục việc thông báo bổ sung hồ sơ vào ngày hẹn trả kết quả: Vì vậy cần chấn 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, xây dựng phương thức thông báo bổ sung hồ sơ cho người dân qua điện thoại, email.

Rút ngắn thời gian trả kết quả so với quy định bằng cách khi hồ sơ giải quyết xong chuyển đến bộ phận trả kết quả, chương trình phần mềm xử lý hồ sơ tích hợp tự động gửi tin nhắn hoặc thư điện tử thông báo cho người dân đến nhận kết quả ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Asunción Beerli, Josefa D. Martín and Agustín Quintana. (2004). A model of customer loyalty in the retail banking market. *European Journal of Marketing*, 38(1/2), 253-275.
2. Halstead và cộng sự. (1994). Akathisia: Prevalence and associated dysphonia in an inpatient population with chronic schizophrenia. *Br J Psychiatry*, 164, 177-183.
3. Mori. (2004). *The Public's Views of Corporate Social Responsibility 2003*. Market and Opinion Research International.
4. Parasuraman và cộng sự. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
5. Rodríguez và cộng sự (2009). Quality dimensions in the public sector: Municipal services and citizen's perception. <http://www.springerlink.com/content/gu1t85080314561w1.06/2009>.
6. Zeithaml, V. (1987). *Defining and relating price, perceived quality, and perceived value*. Report No. 87-101 Cambridge, MA, USA. Marketing Science Institute.
7. Zeithaml, Valerie A. and Mary J Bitner (2000). *Services Marketing*. 2d ed. Boston, USA: Irwin/McGraw-Hill.
8. Đỗ Hữu Nghiêm (2010). *Khảo sát sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ công tại chi cục thuế tỉnh Bình Dương*. Luận văn Thạc sĩ. Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
9. 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) 2011, tr. 163-168.

10. Lê Ngọc Sương (2011), *Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Củ Chi, Thành phố Hồ Chí Minh*, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

11. 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 Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Ngày nhận bài: 20/5/2020

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 29/5/2020

Ngày chấp nhận đăng bài: 10/6/2020

Thông tin tác giả:

1. TS. HUỖNH VĂN THÁI

2. ThS. LÊ THỊ KIM ANH

Trường Cao đẳng Công Thương Miền Trung

**A STUDY ON THE SATISFACTION PEOPLE
ABOUT THE PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES
PROVIDING BY PEOPLE'S COMMITTEE
OF TUY AN DISTRICT, PHU YEN**

● Ph.D HUYNH VAN THAI

● Master. LE THI KIM ANH

Mien Trung Industry and Trade College (MITC)

ABSTRACT:

The satisfaction of people is one of important factors which reflect the quality public administrative services provided by state administrative agencies. This study is to determine the factors affecting the satisfaction of people in Tuy An District, Phu Yen Province by surveying 260 people. By using exploratory factor analysis (EFA), this study identifies 6 groups of factors affecting the satisfaction of people, namely (1) public servants; (2) Facilities; (3) Public services; (4) Working time; (5) Workflow procedures; and (6) Monitoring and comment mechanism. Based on the study's findings, some appropriate solutions are proposed to improve the quality of public administrative services in Tuy An District, Phu Yen Province in particular and other localities in Vietnam in general.

Keywords: Satisfaction, services, public administrative services, People's Committee, people.