

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN NINH PHƯỚC, TỈNH NINH THUẬN

● NGUYỄN HỮU TUẤN - VÒNG THÌNH NAM

TÓM TẮT:

Để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân (UBND) huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận, nhóm tác giả dựa vào mô hình nghiên cứu của các nghiên cứu trước có liên quan, từ đó xây dựng mô hình nghiên cứu và đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận. Với kích thước mẫu nghiên cứu là 200 và sử dụng phần mềm thống kê SPSS 20.0. Mô hình nghiên cứu cuối cùng gồm 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp nhận xử lý thông tin và kết quả; (2) Hồ sơ hành chính, sự phục vụ và kết quả; (3) Điều kiện phục vụ đón tiếp; (4) Mức độ tiếp cận dịch vụ; (5) Thủ tục hành chính.

Từ khóa: sự hài lòng, dịch vụ hành chính công, UBND huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận.

1. Đặt vấn đề

Trong thời gian vừa qua huyện Ninh Phước đã thông qua nhiều chính sách cải cách về thủ tục hành chính của huyện và ban hành nên đáp ứng được sự hài lòng của người dân tại địa phương. Để tiếp tục duy trì và phát huy hơn nữa nhằm đáp ứng mục tiêu cải cách thủ tục hành chính của huyện nói riêng và mục tiêu của tỉnh Ninh Thuận nói chung đến năm 2030, việc nghiên cứu “Đánh giá sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận” là hết sức cần thiết và cấp bách. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, kịp thời phát hiện được những điểm mạnh, điểm yếu và xây dựng các giải pháp để bảo

đảm đạt mục tiêu tỉnh Ninh Thuận đã đề ra. Qua đó, đáp ứng yêu cầu cải cách thủ tục hành chính mạnh mẽ, thực chất, hướng về phục vụ ngày càng tốt hơn cho người dân của địa phương và hoàn thiện nền hành chính nhà nước.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Các khái niệm

Khái niệm dịch vụ hành chính công:

Dịch vụ hành chính công là một bộ phận của dịch vụ công do các cơ quan nhà nước thực hiện để phục vụ cho các quyền và nghĩa vụ của nhân dân. Theo Nghị định số 64/2007/NĐ-CP, “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 (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”.

Khái niệm chất lượng dịch vụ hành chính công:

Theo tác giả, chất lượng dịch vụ hành chính công là khả năng của các dịch vụ hành chính công đáp ứng các nhu cầu của cá nhân, tổ chức có liên quan. Nhu cầu luôn luôn biến động nên chất lượng dịch vụ cũng biến động theo điều kiện thời gian, không gian, điều kiện sử dụng từ phía cá nhân và tổ chức, từ các yêu cầu mang tính pháp chế, nhu cầu của cộng đồng và xã hội.

Khái niệm sự hài lòng:

Sự hài lòng của khách hàng là sự phản hồi tình cảm/toàn bộ cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ nhận được với những gì họ mong đợi trước đó (Oliver, 1999 và Zineldin, 2000).

2.2. Các nghiên cứu liên quan

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Thùy Trang (2014) với đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa” cho thấy 7 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng: (1) Điều kiện đón tiếp và công khai thủ tục hành chính, (2) Sự phục vụ của cán bộ, công chức, (3) Tiếp cận dịch vụ, (4) Thông tin về kết quả giải quyết công việc và xử lý thông tin phản hồi, (5) Thủ tục hành chính, (6) Kết quả giải quyết công việc và (7) Phản ánh, kiến nghị.

Nghiên cứu của Trần Sỹ Quân (2015) với đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Cục Thuế Ninh Thuận” xác định có 7 nhân tố (Cơ sở vật chất, độ tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, sự cảm thông, tính minh bạch và sự công bằng dân chủ) có thể tác động đến mức độ hài lòng của người nộp thuế.

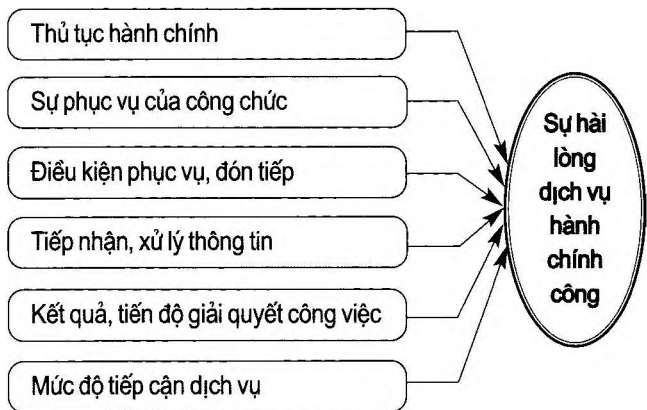
Nghiên cứu của Sở Nội vụ tỉnh Ninh Thuận phối hợp Trường Đại học Nha Trang (2013) với đề tài “Khảo sát sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước và các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh

Ninh Thuận” cho thấy 6 nhân tố ảnh hưởng bao gồm quy trình; sự phục vụ của cán bộ công nhân viên chức; tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi; điều kiện đón tiếp và phục vụ; trang thiết bị phục vụ dịch vụ.

2.3. Mô hình nghiên cứu

Từ các nghiên cứu có liên quan và kết quả phỏng vấn sơ bộ với các chuyên gia, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận như Hình 1.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Nhóm tác giả

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Kết quả hệ số Cronbach Alpha

Kết quả Cronbach alpha của thang đo các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận cho thấy, các biến đều có hệ số tương quan biến - tổng đều lớn hơn 0.3 và đạt tiêu chuẩn chọn. Các thang đo đều hệ số Cronbach alpha > 0.6, như vậy, tất cả các biến đo lường đều được sử dụng trong phân tích EFA kế tiếp. (Bảng 1)

3.2. Kết quả phân tích nhân tố EFA

3.2.1. Các thang đo thành phần chất lượng dịch vụ

Hệ số KMO của mô hình các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận bằng 0.953 lớn hơn 0.5 nên phân tích nhân tố là phù hợp, giá trị sig.= 0.000 trong kiểm định Bartlett nhỏ hơn 0.05 nên

Bảng 1. Tóm tắt kết quả kiểm định Cronbach Alpha mô hình nghiên cứu

STT	Tên nhân tố	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbachs Alpha	Số biến
1	Tiếp cận dịch vụ (TC)	0.674-0.744	0.889	6
2	Thủ tục hành chính (HC)	0.639-0.776	0.907	8
3	Phục vụ của công chức (PC)	0.675-0.842	0.936	7
4	Kết quả, tiến độ giải quyết công việc (KQ)	0.739-0.838	0.924	6
5	Điều kiện phục vụ đón tiếp (ĐK)	0.644-0.762	0.876	5
6	Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi (TT)	0.658-0.856	0.935	6
7	Sự hài lòng (HL)	0.721-0.868	0.940	7

Nguồn: Kết quả xử lý của tác giả số liệu khảo sát

các biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể. Phương pháp rút trích các thành phần chính -Principal components đã trích được 6 nhân tố từ 38 biến quan sát, với phương sai trích là 70,23%, thỏa mãn yêu cầu phương sai trích phải lớn hơn 50%, tức là đã giải thích được 70,23% sự biến thiên của tập dữ liệu này.

Các nhân tố được đặt tên lại, như vậy mô hình các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận bao gồm: Tiếp nhận xử lý thông tin và kết quả; Hồ sơ hành chính, sự phục vụ và kết quả; Điều kiện phục vụ đón tiếp; Mức độ tiếp cận dịch vụ; Thủ tục hành chính.

3.2.2. Thang đo sự hài lòng

Kết quả phân tích nhân tố sự hài lòng, với KMO = 0.903, Sig. = 0.000 trong kiểm định Barlett < 0,05, một nhân tố được rút ra với tổng phương sai trích 58,71%, giải thích được 58,71% sự biến thiên của tập dữ liệu, cho thấy tập dữ liệu này cũng thỏa điều kiện phân tích.

3.3. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội

Đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính bội

Kết quả tính toán cho thấy, mô hình có R² là 0.908 và R² điều chỉnh (R²a) là 0.821, có nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính bội đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu là 82,1%, tức là mô hình đã giải thích được 82,1% phương sai của các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công. Giá trị Sig. = 0.00 < 0.05, cho thấy kết quả hồi quy có thể chấp nhận - có ý nghĩa thống kê (đối với tổng thể).

Kiểm định độ phù hợp của mô hình

Trị số thống kê F đạt giá trị 182.974 được tính từ R² của mô hình đầy đủ, với giá trị Sig. = 0.000 nhỏ hơn 0.05), cho thấy ta sẽ an toàn khi bác bỏ giả thuyết Ho, cho rằng tất cả các số hồi quy bằng 0. Điều này chứng minh mô hình hồi quy bội cho vay tín dụng phù hợp với tập dữ liệu.

Hệ số phóng đại phương sai VIF của các nhân tố trong mô hình đều bằng 1.000 nhỏ hơn 2, tức là không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Bảng 2. Bảng Tóm tắt mô hình

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin - Watson
1	0.908a	0.825	0.821	0.42362993	1.718

Nguồn: Kết quả xử lý của tác giả số liệu khảo sát

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Giá trị t	Mức ý nghĩa	Hệ số thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận của biến	Hệ số phóng đại phương sai (VIF)
(Hằng số)	3.138E-17	0.030		0.000	1000	1.000	1.000
Tiếp nhận xử lý thông tin và kết quả	0.571	0.030	0.571	18.998	0.000	1.000	1.000
Hồ sơ hành chính, sự phục vụ và kết quả	0.497	0.030	0.497	16.541	0.000	1.000	1.000
Điều kiện phục vụ đón tiếp	0.313	0.030	0.313	10.409	0.000	1.000	1.000
Mức độ tiếp cận dịch vụ	0.342	0.030	0.342	11.400	0.000	1.000	1.000
Thủ tục hành chính	0.195	0.030	0.195	6.484	0.000		

Nguồn: Kết quả xử lý của nhóm tác giả số liệu khảo sát

Giá trị Durbin-Watson = 1.718, nhỏ hơn 2, có nghĩa là các phần dư gần nhau có tương quan thuận. Như vậy, các phần dư không có tương quan chuỗi bậc nhất với nhau.

Phương trình hồi quy tuyến tính sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận gồm 5 biến có dạng như sau:

$$HL = 0.571 \cdot F1 + 0.497 \cdot F2 + 0.313 \cdot F3 + 0.342 \cdot F4 + 0.195 \cdot F5$$

Trong đó:

F1: Tiếp nhận xử lý thông tin và kết quả

F2: Hồ sơ hành chính, sự phục vụ và kết quả

F3: Điều kiện phục vụ đón tiếp

F4: Mức độ tiếp cận dịch vụ

F5: Thủ tục hành chính

4. Kết luận

Từ kết quả của mô hình nghiên cứu sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận cho thấy trong 5 thành phần trên, tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của khách hàng là thành phần tiếp nhận xử lý thông tin và kết quả (Beta = 0.571), thứ 2 hồ sơ hành chính, sự phục vụ và kết quả (Beta = 0.497), thứ 3 điều kiện phục vụ đón tiếp (Beta = 0.313), thứ 4 mức độ tiếp cận dịch vụ

(Beta = 0.342), thứ 5 thủ tục hành chính (Beta = 0.195). Ban lãnh đạo cần chú trọng thực hiện tốt các nhiệm vụ trọng tâm cụ thể như sau:

❖ Về nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức thực thi công vụ trong cung ứng dịch vụ hành chính công

Nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ, tinh thần thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan chuyên môn.

Đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ công chức. Tăng cường bồi dưỡng tập huấn chuyên môn làm tăng thêm sự hiểu biết một cách thuần thực những vấn đề mới như chủ trương, đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước và nâng cao các kỹ năng đáp ứng công việc như giao tiếp, chăm sóc khách hàng, giải quyết mâu thuẫn,...

Cải thiện thái độ, trách nhiệm phục vụ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương; chấn chỉnh, xử lý ngay các trường hợp vi phạm quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp, những thiếu sót, công khai kết quả xử lý.

Tăng cường thanh tra công vụ đối với cán bộ công chức, nhất là cán bộ công chức làm việc ở những vị trí có mối quan hệ đến quyền, lợi ích của người dân.

❖ *Về đầu tư cơ sở vật chất, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ hành chính hiện đại trong hệ thống dịch vụ hành chính công*

Mua sắm, lắp đặt các trang thiết bị hiện đại. Để phục vụ cho khách hàng đến giao dịch trực tiếp tại cơ quan hành chính cần bố trí các thiết bị cơ bản sau: Máy xếp hàng tự động và gọi số thứ tự khách hàng đến lượt giao dịch, màn hình cảm ứng tra cứu dịch vụ hành chính, máy tra cứu trạng thái hồ sơ bằng mã vạch, máy vi tính nối mạng internet phục vụ việc tra cứu thông tin, dữ liệu của khách hàng, hộp thư góp ý thiết bị điện tử để khách hàng đánh giá về chất lượng dịch vụ một cách thuận tiện.

Nâng cấp và hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin, đẩy mạnh ứng dụng các tiện ích hỗ trợ giao dịch trực tuyến. Việc hoàn thiện hệ thống mạng diện rộng có ý nghĩa rất quan trọng trong việc bảo đảm kết nối liên tục, thông suốt trong nội bộ máy hành chính và tổ chức, cá nhân cho quá trình truy cập, khai thác, trao đổi thông tin, dữ liệu, giải quyết công việc không bị ách tắc, quá tải, đảm bảo tốt các yêu cầu dịch vụ.

❖ *Về mức độ tiếp cận dịch vụ và sự phục vụ của cơ quan hành chính*

Các cơ quan, đơn vị chủ động cung cấp thông tin về các dịch vụ do mình cung cấp và các điều kiện, cách thức tiếp cận dịch vụ; chủ động nắm bắt nhu cầu của người dân để cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời thay vì chờ đến khi người dân có nhu cầu mới phục vụ (tạm gọi là marketing).

Đa dạng hóa hình thức cung cấp thông tin, chú trọng tương tác trực tiếp, thường xuyên, cập nhật đúng lúc, đúng đối tượng, đúng nhu cầu, giải đáp kịp thời, thỏa đáng các thắc mắc.

Công bố công khai rộng rãi và hướng dẫn cụ thể cách thức tiếp cận, sử dụng các dịch vụ trực tuyến qua mạng internet, qua hệ thống tin học viễn thông, truyền thông đa phương tiện.

Quy định thống nhất và thực hiện nghiêm cơ chế tiếp nhận, xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính, đây là cách để các cơ quan, đơn vị kịp thời phát hiện những thiếu sót, khiếm khuyết, những vấn đề cần ưu tiên, từ đó không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ

❖ *Về thủ tục hành chính nhằm điều kiện thuận lợi trong việc cung cấp dịch vụ hành chính công*

Một là, hệ thống hóa, công bố công khai toàn bộ các dịch vụ hành chính công thuộc thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan, từng cấp bằng nhiều phương tiện, hình thức khác nhau để người dân, doanh nghiệp tìm hiểu; niêm yết công khai tại trụ sở làm việc của cơ quan hành chính; phát hành tờ rơi giới thiệu các loại dịch vụ hành chính công phổ biến tại cơ quan mình.

Hai là, quy định cụ thể và thống nhất các loại dịch vụ hành chính công ở mỗi cấp chính quyền, mỗi sở, ban ngành.

Ba là, tiến hành đơn giản hóa cách thức, quy trình cung ứng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan hành chính.

❖ *Về kết quả giải quyết công việc và xử lý thông tin phản hồi*

Sẵn sàng tiếp nhận thông tin phản hồi, khiếu nại, kiến nghị của khách hàng một cách cầu thị.

Thông báo rõ ràng về quyền được khiếu nại cũng như nơi nhận khiếu nại và người nhận khiếu nại hoặc đường dây nóng tại nơi tiếp nhận hồ sơ để khách hàng có thể dễ dàng gửi thông tin phản hồi cho người có thẩm quyền và trách nhiệm.

Sau khi tiếp nhận thông tin phản hồi cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết phải công bố, công khai kết quả giải quyết công khiếu nại, kiến nghị.

Lấy thước đo sự hài lòng của khách hàng là tiêu chuẩn để đánh giá cán bộ công chức hoàn thành nhiệm vụ ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Chính phủ (2007), *Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ban hành ngày 10 tháng 04 năm 2007, Nghị định ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước.*

2. Trần Sỹ Quân (2015). "Nâng cao chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế tại Cục Thuế Ninh Thuận", Luận văn thạc sĩ.
3. Oliver, R. L. (1997). *A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York, NY: McGraw-Hill.
4. Sở Nội vụ Ninh Thuận (2014). Chương trình "Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước và các cơ sở y tế công lập trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận".
5. Nguyễn Thị Thùy Trang (2014), "Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa", Luận văn thạc sĩ.

Ngày nhận bài: 9/9/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 9/10/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 19/10/2021

Thông tin tác giả:

1. NGUYỄN HỮU TUẤN

Phó Trưởng ban Dân vận Tỉnh ủy Ninh Thuận

2. TS. VÒNG THÌNH NAM

Giảng viên Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh

ASSESSING THE SATISFACTION OF PEOPLE ABOUT PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES PROVIDED BY THE PEOPLE'S COMMITTEE OF NINH PHUOC DISTRICT, NINH THUAN PROVINCE

● **NGUYEN HUU TUAN**¹

● **Ph.D VONG THINH NAM**²

¹ Deputy Head, Mass Mobilization Commission
of the Ninh Thuan Provincial Party Committee

² Lecturer, Ho Chi Minh City University of Technology and Education

ABSTRACT:

Based on previous studie's research models, this study develops a research model to determine the factors affecting the satisfaction of people about public administrative services provided by the People's Committee of Ninh Phuoc District, Ninh Thuan Province. This study used the SPSS Statistics 20.0 to analyze 200 data sets. The study's results show that there are 5 factors affecting peoples satisfaction about public administrative service, including: (1) Receiving and processing information and results; (2) Administrative records, services and results; (3) Reception service conditions; (4) Level of service access; and (5) Administrative procedures.

Keywords: satisfaction, public administrative service, the People's Committee of Ninh Phuoc District, Ninh Thuan Province.