

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ tư pháp trên địa bàn huyện Nhon Trạch, tỉnh Đồng Nai

Lê Ngô Ngọc Thu

Khoa Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Công nghệ Tp.HCM (HUTECH)

Đặng Quốc Vũ

Phòng Tư pháp huyện Nhon Trạch tỉnh Đồng Nai

Nghiên cứu này trình bày cơ sở lý luận và mô hình các nhân tố tác động đến sự hài lòng người dân về chất lượng dịch vụ tư pháp trên địa bàn huyện Nhon Trạch tỉnh Đồng Nai. Thông qua tìm hiểu thực trạng nguồn lực tại Phòng Tư pháp, Ủy ban Nhân dân các xã, thị trấn và khảo sát người dân về chất lượng dịch vụ tư pháp trên địa bàn huyện Nhon Trạch, bài viết xác định được 05 yếu tố là sự đồng cảm và độ tin cậy của dịch vụ tư pháp đối với người dân; cơ sở vật chất; quy trình thủ tục và sự phục vụ của nhân viên ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ tư pháp trên địa bàn huyện Nhon Trạch. Từ đó, nhóm tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao hiệu quả chất lượng dịch vụ tư pháp trên địa bàn huyện Nhon Trạch tỉnh Đồng Nai trong thời gian tới.

1. Mở đầu

Trong những năm qua, huyện Nhon Trạch tỉnh Đồng Nai luôn quan tâm đến xây dựng hệ thống các cơ quan cung cấp dịch vụ tư pháp thông suốt, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả. Đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất và năng lực, đáp ứng yêu cầu của công cuộc xây dựng, phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương phù hợp với yêu cầu quản lý nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và phục vụ người dân, doanh nghiệp và xã hội.

Tuy nhiên, dịch vụ tư pháp ở huyện Nhon Trạch, vẫn còn tồn tại một số vấn đề như: Chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan trong hệ thống cung cấp dịch vụ tư pháp chưa được xác định phù hợp, còn chồng chéo, trùng lặp; Chế độ công vụ chưa mang tính chuyên nghiệp, công khai, minh bạch; Chưa mạnh dạn tăng cường phân cấp, phân quyền rõ ràng trong các đơn vị cung cấp dịch vụ; Trong xây dựng đội ngũ cán bộ trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ tư pháp chưa hợp lý về số lượng, cơ cấu, chưa đủ trình độ và năng lực, chưa đáp ứng yêu cầu phục vụ nhân dân và sự phát triển của đất nước; Dịch vụ tư pháp ở huyện Nhon Trạch chưa đảm bảo chất lượng, tạo môi trường chưa bình đẳng, thông thoáng, thuận lợi, thiếu minh bạch tốn nhiều chi phí, thời gian của doanh nghiệp và người dân trong việc tuân thủ thủ tục hành chính đúng quy định của pháp luật... Xuất phát từ những lí do trên nghiên cứu thực hiện xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ tư pháp trên địa bàn huyện Nhon Trạch tỉnh Đồng Nai.

2. Cơ sở lý luận và mô hình nghiên cứu

2.1 Cơ sở lý luận

Dịch vụ tư pháp là một trong những bộ phận của dịch vụ công là một dịch vụ nhằm phục vụ tất cả các thành viên của cộng đồng. Nó thường được Chính phủ cung cấp cho những người sống trong phạm vi quyền hạn, trực tiếp (thông qua khu vực công) hoặc bằng cách cung cấp tài chính cho các dịch vụ. Thuật ngữ này được liên kết với một sự đồng thuận xã hội (thường được thể hiện thông qua các cuộc bầu cử dân chủ) rằng một số dịch vụ nên có sẵn cho tất cả mọi người, bất kể thu nhập, khả năng thể chất hoặc năng lực trí tuệ của họ. Ngay cả khi các dịch vụ công không được cung cấp công khai cũng không được tài trợ công khai, vì lý do xã hội và chính trị, chúng thường phải tuân theo quy định vượt ra ngoài việc áp dụng cho hầu hết các thành phần kinh tế (Vũ Trí Dũng, 2014).

Cronin và Taylor (1992), từ kết quả nghiên cứu thực nghiệm đã đề xuất thang đo SERVPERF và cho rằng sử dụng thang đo này tốt hơn SERVQUAL. Thang đo SERVPERF được đưa ra dựa trên việc khắc phục những khó khăn khi sử dụng thang đo SERVQUAL. Thang đo SERVPERF cũng sử dụng 5 nhân tố chất lượng dịch vụ của thang đo SERVQUAL và với 22 biến quan sát (tương tự như phần hỏi về cảm nhận của khách hàng trong thang đo SERVQUAL, nhưng bỏ qua phần hỏi về kỳ vọng) được sử dụng để đo lường 5 nhân tố chất lượng dịch vụ. Cronin và Taylor (1992) kết luận rằng mức độ cảm nhận của khách hàng đối với việc thực hiện dịch vụ của một doanh nghiệp nào

đó sẽ phản ánh tốt nhất về chất lượng dịch vụ. Cụ thể: Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận.

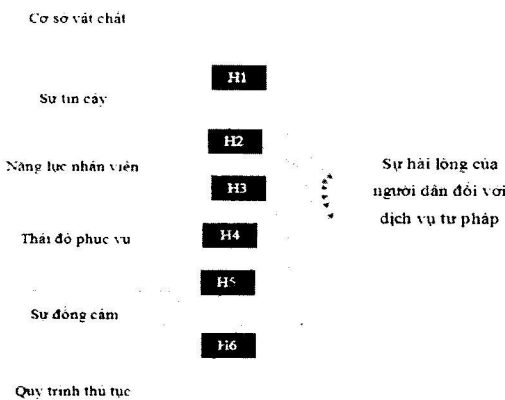
Chất lượng dịch vụ là trọng tâm của việc đánh giá và đo lường, là vì chất lượng dịch vụ phản ánh nhận thức của khách hàng thông qua 5 nhân tố cụ thể để đo lường chất lượng dịch vụ. Ngược lại, sự hài lòng thì toàn diện hơn và được xác định bởi: sự nhận thức về chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm, giá cả, các yếu tố tình huống, các yếu tố cá nhân.

Chất lượng dịch vụ là một thước đo quan trọng đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, và là một trong những kết quả hoạt động chính của các cơ quan này. Có thể hiểu chất lượng dịch vụ hành chính công nói chung và dịch vụ tư pháp nói riêng là khả năng thỏa mãn các yêu cầu của tổ chức và cá nhân về cung ứng dịch vụ hành chính.

2.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất

Việc đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ tư pháp trên địa bàn huyện Nhơn Trạch tỉnh Đồng Nai, nghiên cứu sử dụng thang đo SERVPERF 5 nhân tố (Cronin & Taylor, 1992) với 22 biến quan sát và chỉ đo sự cảm nhận của người được hỏi (người dân sử dụng dịch vụ tư pháp), không đo sự kỳ vọng.

Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất



2.3 Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện các phương pháp như: nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng được sử dụng để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng — người dân, được tiến hành thông qua hai giai đoạn sau:

Giai đoạn 1: Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua phương pháp thảo luận nhóm, nhằm xác định và hoàn thiện bản phỏng vấn.

Giai đoạn 2: Nghiên cứu định lượng dùng kỹ thuật thu thập thông tin trực tiếp bằng cách phỏng vấn người dân (phiếu điều tra). Phiếu điều tra gồm 28 phát biểu, trong đó có 25 phát biểu về chất lượng dịch vụ tư pháp trên địa bàn huyện Nhơn Trạch tỉnh Đồng Nai, 3 phát biểu về sự hài lòng của người dân. Mỗi câu hỏi được đo lường dựa trên thang đo Likert gồm 5 điểm.

Mẫu nghiên cứu được thu thập bằng phương pháp ngẫu nhiên theo sự thuận tiện tại phòng tư pháp huyện Nhơn Trạch.

Có 300 phiếu khảo sát được phát ra và sau đó thu về là 300 phiếu. Trong số 300 phiếu thu về có 13 phiếu không hợp lệ do bị thiếu nhiều thông tin và có quá nhiều ô trống. Kết quả là 287 phiếu khảo sát hợp lệ được sử dụng làm dữ liệu cho nghiên cứu. Sau đó, nhóm tác giả sử dụng phần mềm SPSS 22.0. tiến hành phân tích dữ liệu khảo sát, kiểm tra độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha và kiểm định mô hình lý thuyết cùng các giả thuyết đã đặt ra.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1 Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả phân tích EFA, thang đo chất lượng dịch vụ tư pháp được xác định bởi 5 nhân tố là sự đồng cảm và độ tin cậy của dịch vụ tư pháp đối với người dân; cơ sở vật chất; quy trình thủ tục và sự phục vụ của nhân viên. Do đó mô hình nghiên cứu được hiệu chỉnh cho phù hợp để đảm bảo việc kiểm định các giả thiết.

3.2 Kiểm định mô hình hiệu chỉnh bằng phân tích hồi quy bội

Kết quả cho thấy giá trị R điều chỉnh bằng 0.511 có nghĩa mô hình trên giả thích được 51.1% sự thay đổi của biến sự hài lòng của người dân là do các biến độc lập trong mô hình tạo ra, còn lại 48.9% được giải thích bởi các biến khác nằm ngoài mô hình.

Bảng 1. Phân tích phương sai ANOVA

ANOVA ^b						
Mô hình	Tổng các độ lệch bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.	
1	Hồi quy	135.026	5	27.005	60.735	.000 ^a
	Phần còn lại	124.944	281	.445		
	Tổng cộng	259.970	286			

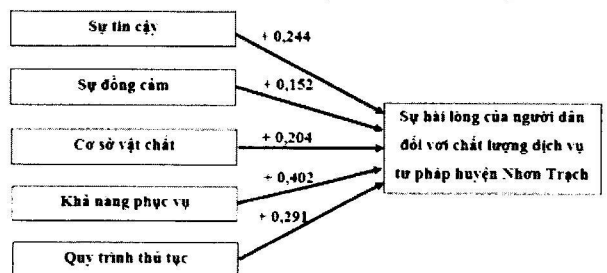
a. Biến giải thích: (Hàng số). Sự tin cậy, Cơ sở vật chất, Sự đồng cảm, Khả năng phục vụ và Quy trình thủ tục.

b. Biến phụ thuộc: sự hài lòng

Thống kê F trong ANOVA có Sig. = 0.000, do đó mô hình hồi quy bội được xây dựng phù hợp với dữ liệu ở độ tin cậy 95%.

Phương trình hồi quy có kết quả như sau:

Hình 2. Mô hình các yếu tố ảnh hưởng



3.3. Đề xuất hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ tư pháp tại huyện Nhơn Trạch tỉnh Đồng Nai

Từ kết quả nghiên cứu trên, bài viết đưa ra một số đề xuất nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ tư pháp tại huyện Nhơn Trạch tỉnh Đồng Nai như sau:

a) Nâng cao khả năng phục vụ của nhân viên

- Để nâng cao nhân tố khả năng phục vụ cần: Tập trung bồi dưỡng, nâng cao năng lực trí tuệ như tính nhạy bén, khả năng tư duy nhanh và khoa học, phân tích đúng và kịp thời những vấn đề mới nảy sinh đồng thời cần huấn luyện cho cán bộ công chức các lớp kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp bên cạnh đó cần tuyển chọn cán bộ có năng lực và tâm huyết.

Có chế độ khen thưởng nhằm tạo động lực để cán bộ công chức phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ bên cạnh đó cần kiểm tra thanh tra thường xuyên để phát hiện kịp thời sai phạm và có hình thức xử lý phù hợp.

b) Cải thiện quy trình thủ tục hành chính

- Để cải thiện về nhân tố này huyện Nhơn Trạch cần tiếp tục cải cách thủ tục hành chính với các nội dung như sau:

Thường xuyên rà soát hoặc đề nghị bãi bỏ những quy định không phù hợp đơn giản hóa thủ tục hành chính nhằm loại bỏ những thủ tục rườm rà, chồng chéo. Tiếp tục hoàn thiện, kiện toàn mô hình cơ chế “một cửa”, tiến tới xây dựng cơ chế “một cửa liên thông” giữa các phòng, ban, ngành có chức năng giải quyết thủ tục hành chính.

Các cơ quan, cấp chính quyền có thẩm quyền ban hành quy định thủ tục hành chính cần có sự tham vấn từ các nhân viên, cán bộ người trực tiếp thực thi công vụ.

c) Nâng cao sự tin cậy

- Để nâng cao sự hài lòng của người dân về sự tin cậy cần: Xây dựng quy trình theo dõi quá trình làm việc, quy định trách nhiệm ràng buộc giữa các phòng ban, từng cán bộ, nhằm đảm bảo kết quả đầu ra được chính xác.

Phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng ban chuyên môn, thường xuyên rà soát cải tiến quy trình thủ tục từ khâu tiếp nhận, thụ lý, luân chuyển và trả kết quả đúng thời gian quy định.

Tại các quầy tiếp nhận và trả hồ cần tích hợp hệ thống đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với nhân viên tiếp nhận hồ sơ đồng thời những kiến nghị này sẽ được chuyển đến các lãnh đạo quản lý.

d) Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất

- Để nâng cao mức độ thỏa mãn về cơ sở vật chất cần thực hiện 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, tại cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính đảm bảo thống nhất, rõ ràng để đối chiếu tra cứu về toàn bộ quy trình, văn bản pháp lý và các mẫu biểu, tờ khai.

Bố trí nhiều khu vực để người dân tìm hiểu thông tin, xem tin tức, đọc báo điện tử, in ấn hồ sơ, thanh toán qua ngân hàng tại chỗ, truy cập mạng không dây miễn phí trong thời gian chờ đợi, xem các trưng bày và sử dụng các dịch vụ công với giá ưu đãi để tiến hành nộp hồ sơ.

e) Sự đồng cảm

- Để nâng cao sự đồng cảm cần thực hiện: Do người dân đến giao dịch tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có trình độ học vấn nghề nghiệp khác nhau nên cán bộ công chức phải nhân thức được đối tượng tiếp xúc để có hướng dẫn phù hợp với sự hiểu biết của người dân, đảm bảo hướng dẫn luôn dễ thực hiện đối với người dân, thực hiện đúng nội quy, giờ giấc làm việc của cơ quan, tuyệt đối không gây phiền hà, vói vĩnh đối với người dân với mục đích thu lợi riêng.

Biết lắng nghe một các hiệu quả, biết kiềm chế cảm xúc, khi tiếp xúc với người dân phải biết hướng về phía người dân, luôn nhìn vào mắt họ và biết mỉm cười đúng lúc, khi người dân nói, cán bộ giao dịch cần bày tỏ sự chú ý và không nên ngắt lời trừ khi muốn làm rõ một vấn đề nào đó.

Biết tiếp nhận thông tin phản hồi từ người dân để việc trao đổi tiếp nhận mang thông tin hai chiều, giúp cho cán bộ giao dịch nắm bắt thông tin kịp thời, linh hoạt xử lý hồ sơ tham mưu cho lãnh đạo để đưa ra những cải tiến và cách làm tốt nhất, và giảm bớt thủ tục hành chính không cần thiết trong giao dịch.

4. Kết luận

Mục tiêu chính của nghiên cứu này là xác định các yếu tố chất lượng dịch vụ tư pháp huyện Nhơn Trạch, tỉnh Đồng Nai tác động đến sự hài lòng của người dân; đo lường sự tác động của các yếu tố chất lượng dịch vụ tư pháp đến sự hài lòng của người dân.

Dựa vào kết quả nghiên cứu và tìm hiểu thực trạng hiện tại, bài viết đưa ra một số đề xuất mang hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ tư pháp và là cơ sở để địa phương có những hoàn thiện về cung cấp dịch vụ tư pháp cho người dân ở huyện Nhơn Trạch, tỉnh Đồng Nai trong thời gian tới./.

Tài liệu tham khảo

Vũ Trí Dũng (2014), Marketing dịch vụ công, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.

Cronin, J. J. & S. A. Taylor (1992), Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, Journal of Marketing, 56(July): 55-68.

Rizan, M. (2010), Analysis of service quality and customer satisfaction and its influence on customer loyalty, Passengers survey of domestic full service Airlines Company “Garuda Indonesia” in Indonesia.