

PHÂN TÍCH NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND HUYỆN PHÚ NINH, TỈNH QUẢNG NAM

Võ Tiên Sỹ¹

Tóm tắt: Mục tiêu của bài báo này nhằm tập trung nghiên cứu phân tích các nhân tố tác động đến sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam. Sự hài lòng 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. Số liệu sử dụng trong nghiên cứu được tiến hành thu thập từ kết quả khảo sát 170 công dân đang sử dụng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu. Sử dụng phương pháp định lượng; phân tích nhân tố khám phá (Exporatory facto analysis - EFA) và hồi quy; Kết quả nghiên cứu của đề tài cho thấy có 4 nhóm nhân tố tác động cùng chiều bao gồm: (1) Quy trình và thủ tục phục vụ; (2) Cơ sở vật chất; (3) Năng lực phục vụ của cán bộ (4) Thái độ phục vụ có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Phú Ninh. Dựa trên kết quả nghiên cứu, tìm kiếm đề xuất giải pháp 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: Phân tích nhân tố; Chất lượng dịch vụ; Hành chính công; Sự hài lòng.

1. Đặt vấn đề

Hiện nay nền kinh tế nước ta đang phát triển việc thực hiện dịch vụ hành chính công là một trong những nhiệm vụ cấp thiết nhằm thực hiện mục tiêu xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp với tinh thần lấy dân làm gốc. Các chủ trương, đường lối, chính sách mới được cụ thể hóa trong các đề án, quy hoạch, kế hoạch, chương trình phát triển kinh tế-xã hội nhằm thu hút đầu tư, xây dựng cụm công nghiệp, hỗ trợ các thành phần kinh tế phát triển, tạo hành lang pháp lý thông thoáng, thuận lợi cho hoạt động của doanh nghiệp, nhà đầu tư và nâng cao đời sống của người dân. Trong những năm gần đây, những nhà hoạch định chính sách đã đẩy mạnh cải cách quản lý Nhà nước trên nhiều lĩnh vực, trong đó lĩnh vực hành chính Nhà nước là một nhiệm vụ vừa cấp bách vừa lâu dài, để từng bước xây dựng một “nền hành chính Nhà nước” trong sạch, vững mạnh, phục vụ đắc lực và thúc đẩy mạnh mẽ công cuộc đổi mới và phát triển Đất nước [1].

Thực tiễn hiện nay công tác dịch vụ hành chính công trên phạm vi cả nước nói chung và trên địa bàn huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam nói riêng có mặt chưa ngang tầm với yêu cầu phát triển của Đất nước, cụ thể là chất lượng chưa tạo được bước chuyển biến có tính đột phá. 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 quá nhiều, giải quyết công việc hành chính ở một số lĩnh vực như: đất đai, đầu tư dự án, đăng ký và cấp giấy phép kinh doanh... việc ứng dụng

1. Th.S., Ban Chỉ huy quân sự huyện Phú Ninh – Quảng Nam

công nghệ thông tin và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trong các cơ quan hành chính chưa chặt chẽ. Điều này đã ảnh hưởng trực tiếp đến việc giải quyết công việc của người dân đối với Nhà Nước và bộ máy hành chính Nhà Nước. Chính vì lý do trên, việc nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tại huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam. Trên cơ sở đó, bài nghiên cứu này tìm kiếm đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu là rất cần thiết và có ý nghĩa thực tiễn cao.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý luận

2.1.1. Tổng quan vấn đề nghiên cứu

2.1.1.1. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng là tất cả các đặc điểm, đặc tính của sản phẩm, dịch vụ liên quan đến khả năng làm thỏa mãn những nhu cầu tiềm ẩn hoặc được xác định. Sản phẩm hoặc dịch vụ có chất lượng khi nó đáp ứng hoặc vượt mong đợi của khách hàng [2].

Chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính ưu việt của một dịch vụ. Nó là một dạng của thái độ và các hệ quả từ sự so sánh giữa những gì được mong đợi và nhận thức về những khách hàng nhận được [3].

Dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cống hiến cho khách hàng nhằm thiết lập củng cố và mở rộng những quan hệ và hợp tác lâu dài với khách hàng [4], tổng hợp được dịch vụ có 3 đặc tính bao gồm tính vô hình (intangibility), tính khác biệt (Heterogeneity) và tính không thể tách rời (Inseparability)[5].

Thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ gồm 5 thành phần cơ bản: (1) Phương tiện hữu hình (Tangibles); (2) Độ tin cậy (Reliability); (3) Đáp ứng (Responsiveness); (4) Đảm bảo (Assurance); (5) Cảm thông (Empathy) [6]. Ngoài ra để đo lường chất lượng dịch vụ cũng có phương pháp tiếp cận khác, về chất lượng dịch vụ được đánh giá bằng cách so sánh giữa giá trị mà khách hàng mong đợi trước khi sử dụng dịch vụ và giá trị mà khách hàng nhận được khi sử dụng dịch vụ [7] và đo lường chất lượng dịch vụ bởi ba tiêu chí chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh hay chất lượng dịch vụ được đánh giá trên hai khía cạnh: quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả của dịch vụ [8].

2.1.1.2. Dịch vụ hành chính công

Dịch vụ hành chính công là hoạt động do các tổ chức hành chính thực hiện liên quan đến việc phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân và phục vụ việc quản lý Nhà Nước. Về cơ bản dịch vụ này do cơ quan Nhà Nước thực hiện.[9]

Về mặt pháp lý, nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính Phủ xác định “ 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”. [10]

Như vậy, dịch vụ hành chính công là các hoạt động của cơ quan hành chính Nhà Nước cung cấp cho công dân theo những quy định của pháp luật và không nhằm mục đích lợi nhuận. Trong đó, công dân thực hiện dịch vụ này không có quyền lựa chọn mà phải nhận những dịch vụ bắt buộc theo các quy định của pháp luật [11].

2.1.1.3. Sự hài lòng

Nhìn chung có nhiều khái niệm khác nhau về sự hài lòng của khách hàng và cũng có khá nhiều tranh luận về khái niệm này. Sự hài lòng là sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận thực tế mà họ nhận được [12], sự hài lòng hoặc sự thất vọng sau khi tiêu dùng, được hiểu như là phản ứng của khách hàng về việc đánh giá bằng cảm nhận sự khác nhau giữa kỳ vọng trước khi tiêu dùng với cảm nhận thực tế về sản phẩm sau khi tiêu dùng nó. Sự hài lòng là cảm giác vui thích hoặc thất vọng của một người bắt nguồn từ việc so sánh sự thể hiện của sản phẩm, dịch vụ cảm nhận được với mong đợi của khách hàng. Nếu sản phẩm đáp ứng mong đợi thì khách hàng hài lòng và nếu vượt quá mong đợi, khách hàng rất hài lòng và vui thích (Kotler và Keller, 2009).

Sự hài lòng của khách hàng tùy thuộc vào năng suất thực hiện mà người ta cảm nhận được từ một sản phẩm hoặc một dịch vụ khi nó cung cấp giá trị so với kỳ vọng của người mua. Nếu khả năng thực hiện của sản phẩm kém hơn kỳ vọng của người mua, người mua sẽ bị thất vọng. Nếu khả năng thực hiện của nó phù hợp với kỳ vọng của người mua, người mua sẽ hài lòng. Nếu khả năng thực hiện của nó còn nhiều hơn kỳ vọng của người mua sẽ phấn kích (Kotler và Gary, 2004).

Đánh giá chung, sự hài lòng là sự so sánh giữa lợi ích thực tế cảm nhận được và những kỳ vọng. Nếu lợi ích thực tế không như kỳ vọng thì khách hàng sẽ thất vọng. Còn nếu lợi ích thực tế đáp ứng với kỳ vọng đã đặt ra thì khách hàng sẽ hài lòng, nếu lợi ích thực tế cao hơn kỳ vọng của khách hàng thì sẽ tạo ra hiện tượng hài lòng cao hơn hoặc hài lòng vượt quá mong đợi [13].

2.1.1.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ (Parasuraman và cộng sự, 1988), Parasuraman và cộng sự, 1993) cho rằng, giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng tồn tại một số khác biệt mà điểm khác biệt cơ bản là vấn đề “nhân quả”. Sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều yếu tố như: Chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, giá cả, yếu tố tình huống, yếu tố về đặc điểm cá nhân. Lý do là chất lượng dịch vụ có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, còn sự thỏa mãn chỉ đánh giá được khi đã sử dụng dịch vụ, như vậy, chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự thỏa mãn, hài lòng [14]. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có liên quan mật thiết với nhau, dịch vụ có chất lượng cao dẫn đến sự hài lòng của khách hàng cũng tăng lên, không nên đo lường chất lượng dịch vụ mà không đánh giá hài lòng của khách hàng (Cronin và Taylor, 1992, Kotler và Keller, 2009; Olajide, 2011).

2.1.2. Mô hình nghiên cứu

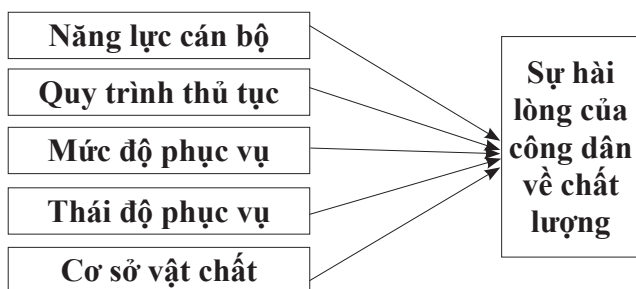
Phạm vi nghiên cứu của đề tài là: Hành chính công là hoạt động thực thi quyền hành

pháp của Nhà nước, là sự tác động có tổ chức, điều chỉnh bằng quyền lực Pháp luật của Nhà nước tới các quá trình xã hội và hành vi của con người thông qua việc các cơ quan hành chính Nhà nước từ Trung ương đến địa phương tiến hành nhằm duy trì; phát triển các mối quan hệ xã hội và trật tự Pháp luật, thoả mãn nhu cầu hợp pháp của công dân. Hành chính công là một ngành khoa học. So với những ngành liên quan khác như khoa học chính trị, hành chính công khá mới và nổi lên từ thế kỷ 19. Là ngành có nhiều chuyên ngành nhỏ, nó có nhiều học thuyết và khái niệm phát triển từ Chính trị học, Kinh tế học, Xã hội học, Luật hành chính, Quản trị học và một số ngành khác. Thông qua các cơ sở lý thuyết trước đây đã sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng dịch vụ cũng như đo lường sự hài lòng của khách hàng ở nhiều lĩnh vực khác nhau: Dựa vào các nghiên cứu trong nước như: Nguyễn Quang Thúy (2011), Lê Dân (2011), Nguyễn Tuấn Hải (2014) đánh giá sự hài lòng của chất lượng dịch vụ hành chính công. Qua tham khảo ý kiến các chuyên gia đang làm việc trong lĩnh vực hành chính công. Căn cứ vào mục tiêu nghiên cứu; mô hình nghiên cứu đề xuất vẫn kế thừa các mô hình nghiên cứu trước đây và điều chỉnh các thang đo phù hợp với mục tiêu và phạm vi nghiên cứu. Từ đó nghiên cứu đề xuất mô hình phân tích các nhân tố tác động đến sự hài lòng của công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam với 5 thành phần gồm: Năng lực cán bộ (NLCB); Quy trình thủ tục (QTTT); Mức độ phục vụ (MĐPV); Thái độ phục vụ (TĐPV); Cơ sở vật chất (CSVC); như hình 1.

Mô hình hồi quy được viết dưới dạng như sau:

$$HLC = \beta_0 + \beta_1NLCB + \beta_2QTTT + \beta_3MĐPV + \beta_4TĐPV + \beta_5CSVC$$

Trong đó, biến phụ thuộc HLC (Sự hài lòng chung); các nhóm nhân tố tác động đến hài lòng chung bao gồm NLCB (Năng lực cán bộ); QTTT (Quy trình thủ tục); MĐPV (Mức độ phục vụ); TĐPV (Thái độ phục vụ); CSVC (Cơ sở vật chất); β_i : Hệ số hồi quy của các biến số (với $i=1-5$).



Hình 1: Mô hình các nhân tố tác động đến sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công

Các giả thuyết của nghiên cứu:

- Giả thuyết H1: Có mối quan hệ tuyến tính giữa Năng lực cán bộ (bao gồm kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ để hoàn thành nhiệm vụ được giao) và sự hài lòng của công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công.

- Giả thuyết H2: Có mối quan hệ tuyến tính giữa Quy trình thủ tục và sự hài lòng của công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công.

- Giả thuyết H3: Có mối quan hệ tuyến tính giữa Mức độ phục vụ và sự hài lòng của công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công.

- Giả thuyết H4: Có mối quan hệ tuyến tính giữa Thái độ phục vụ và sự hài lòng của công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công.

- Giả thuyết H5: Có mối quan hệ tuyến tính giữa Cơ sở vật chất (bao gồm nơi cung cấp dịch vụ, thiết bị, công cụ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác) và sự hài lòng của công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công.

Mô hình được xây dựng ở Hình 1, dựa vào sự kết hợp giữa mô hình nghiên cứu Parasuraman (1985) với các mô hình công trình nghiên cứu trước. Trong nghiên cứu này tất cả các biến quan sát đo lường các nhân tố tác động đến sự hài lòng chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Phú Ninh được sử dụng thang đo Likert 5 mức độ, các chi tiết này được đánh giá theo thang điểm từ 1 đến 5. Trong đó 1 là hoàn toàn không đồng ý với các phát biểu đến 5 là hoàn toàn đồng ý và chi tiết được mô tả trong bảng 1. Bảng 1 cho thấy có 5 nhóm thang đo tiềm năng (có tổng số 28 biến quan sát) tác động đến sự hài lòng của công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công trường hợp tại UBND huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam; 1 thang đo là 1 chỉ tiêu đại diện cho sự hài lòng chung của công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công.

Bảng 1. Thang đo các nhân tố tác động đến sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trường hợp tại UBND huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam.

STT	Nhóm nhân tố	Ký hiệu
I	Năng lực của cán bộ	NLCB
1	Cán bộ công chức được trang bị kiến thức giải quyết công việc	NLCB1
2	Cán bộ công chức được bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp tốt	NLCB2
3	Cán bộ thành thạo chuyên môn, nghiệp vụ	NLCB3
4	Cán bộ có khả năng tư vấn đúng đắn cho công dân	NLCB4
5	Cán bộ có phương pháp làm việc hiệu quả khoa học công nghệ	NLCB5
II	Quy trình thủ tục	QTTT
1	Quy trình thủ tục minh bạch, công khai, nhanh gọn, hiệu quả khi công dân đến giao dịch.	QTTT1
2	Yêu cầu các loại hồ sơ, thủ tục đúng pháp luật	QTTT2
3	Hồ sơ được giao trả lại cho công dân tránh bị sai sót, mất mát	QTTT3
4	Hoàn trả hồ sơ văn bản cho công dân đúng hạn	QTTT4
III	Mức độ phục vụ	MĐPV
1	Người dân dễ dàng liên lạc, giao tiếp với cán bộ thụ lý hồ sơ	MĐPV1
2	Cán bộ giải quyết hồ sơ cho công dân một cách linh hoạt, kịp thời	MĐPV2
3	Cán bộ luôn chia sẻ với nguyện vọng của công dân	MĐPV3
4	Những thắc mắc của công dân luôn được tháo gỡ	MĐPV4
5	Cán bộ có sự hướng dẫn đặc biệt cho những trường hợp khó khăn	MĐPV5
6	Người dân có thể được giao tiếp, bày tỏ ý kiến với lãnh đạo cao nhất.	MĐPV6
IV	Thái độ phục vụ	TĐPV
1	Cán bộ không phân biệt đối xử, phục vụ công bằng đối với mọi công dân	TĐPV1

PHÂN TÍCH NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG...

2	Cán bộ có thái độ ân cần, lịch sự khi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ	TĐPV2
3	Cán bộ có thái độ thân thiện khi trả lời những vướng mắc của công dân	TĐPV3
4	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đúng quy trình giải quyết hồ sơ	TĐPV4
5	Cán bộ có tinh thần trách nhiệm, nghiêm túc khi giải quyết hồ sơ	TĐPV5
6	Cán bộ luôn tôn trọng lắng nghe ý kiến của công dân	TĐPV6
V	Cơ sở vật chất	CSVC
1	Bố trí sắp xếp nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ là hợp lý, thuận lợi để giao tiếp liên hệ với cán bộ.	CSVC1
2	Nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ có đầy đủ tiện nghi (<i>Bàn ghế ngồi chờ, bút, quạt, dịch vụ photocopy...</i>)	CSVC2
3	Nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ hiện đại (<i>máy lấy số tự động, máy vi tính, máy thu nhận đóng góp ý kiến của người dân</i>)	CSVC3
4	Các thông tin hướng dẫn, biểu mẫu, thủ tục được niêm yết đầy đủ thuận lợi khi tra cứu	CSVC4
5	Các thông tin hướng dẫn, biểu mẫu, thủ tục thiết kế thuận lợi cho việc tra cứu thông tin.	CSVC5
6	Thiết kế vị trí quản lý lưu trữ hồ sơ bảo mật tốt	CSVC6
7	Địa điểm và cách thức trông giữ xe thuận lợi khi đến giao dịch	CSVC7
VI	Hài lòng chung về chất lượng dịch vụ hành chính công	HLC

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Dữ liệu nghiên cứu

- Thông tin sơ cấp được thu thập thông qua phương pháp điều tra chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng với bảng câu hỏi khảo sát các đối tượng là công dân đến thực hiện dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa của UBND huyện Phú Ninh.

Kết quả thống kê mô tả đối tượng nghiên cứu đã được khảo sát ở bảng 2 như sau:

Bảng 2: Thống kê mô tả đối tượng khảo sát

Chỉ tiêu	Tần số	Tỷ lệ %
Giới tính		
Nam	86	50,5
Nữ	84	49,5
Độ tuổi		
Dưới 30	23	13,5
Từ 30 đến 35	27	16
Từ 36 đến 40	37	21,5
Từ 41 đến 45	45	26,5
Từ 46 trở lên	38	22,5
Nghề nghiệp		
Học sinh – Sinh viên	11	6,5
Công nhân	44	26
Cán bộ công chức	43	25
Tiểu thương	43	25
Lao động phổ thông	29	17,5

Nguồn: Số liệu khảo sát 2016

Kết quả khảo sát ở bảng 2 cho thấy, mẫu khảo sát đối tượng nghiên cứu được phân loại theo tỷ lệ nam và nữ. Trong đó nữ chiếm 49,5%; trong đó công dân có độ tuổi từ 41 đến 45 tuổi chiếm đa số với 26,5% trong tổng số quan sát. Việc chia đối tượng khảo sát nhằm làm cho mẫu có tính đại diện và giúp cho việc đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Phú Ninh theo giới tính. Mặc khác đối tượng khảo sát trong mẫu có nghề nghiệp đa dạng, 3 đối tượng được khảo sát chính chiếm tỷ lệ cao nhất công nhân 26%; tiểu thương và công nhân viên 25%. Điều này phù hợp với đặc điểm địa bàn nghiên cứu.

2.2.2. Phương pháp nghiên cứu

a. Phương pháp chọn mẫu nghiên cứu

Dung lượng mẫu chính thức: Phương pháp phân tích dữ liệu được sử dụng cho nghiên cứu này là phương pháp phân tích dựa trên mô hình phân tích nhân tố khám phá. Để đạt được ước lượng tin cậy cho phương pháp này, mẫu thường phải có kích thước tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100 và tỷ lệ quan sát (observation) biến đo lường (items) 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu là 5 quan sát; tốt nhất tỷ lệ này là 10:1 nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu là 10 quan sát. Như vậy nghiên cứu này có 28 biến đo lường, lấy tỷ lệ 10:1, thì kích thước mẫu là $28 * 10 = 290$ và lớn hơn kích thước mẫu tối thiểu (Nguyễn Đình Thọ, 2013). Sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất, hình thức chọn mẫu thuận tiện.

Theo Hair và cộng sự (2010), dung lượng mẫu tối thiểu đối với mô hình phân tích nhân tố khám phá tối thiểu là 5 quan sát (tốt nhất từ 10 quan sát trở lên) cho một tham số ước lượng, [14] mô hình lý thuyết có 28 tham số cần ước lượng (Bảng 2), do đó kích thước mẫu tối thiểu cần thiết cho nghiên cứu chính thức từ 140 quan sát. Tổng số công dân được khảo sát là 200 tuy nhiên số phiếu thu được đảm bảo là 170 phiếu; vì vậy tính đại diện của mẫu đảm bảo cho việc nghiên cứu.

b. Phương pháp xử lý, phân tích số liệu

Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để hỗ trợ trong việc phân tích số liệu sơ cấp sau khi thu thập. phương pháp phân tích được sử dụng trong nghiên cứu như: Phân tích thống kê mô tả (*Descriptive Statistics*) để đánh giá mức độ hài lòng của công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công; phương pháp kiểm định Cronbach's Alpha để kiểm định sự tin cậy của các thang đo. Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (*EFA – Exploratory Factor Analysis*) để kiểm định các nhân tố tác động đến mức độ hài lòng của khách hàng và xác định các nhân tố phù hợp cho từng nhóm nhân tố được thực hiện để gom các biến quan sát vào các nhân tố trên nguyên tắc đảm bảo tính phân biệt và tính hội tụ. Cuối cùng phân tích hồi quy đa biến để kiểm định giả thiết và mô hình.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Kết quả nghiên cứu

3.1.1. Kết quả kiểm định độ tin cậy của các thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Căn cứ vào các biến đo lường của thang đo và độ tin cậy của các biến quan sát được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (*Exploratory Factor Analysis*). Yêu cầu để thang đo được chấp nhận là loại bỏ các biến có hệ số tương quan số với biến tổng Corrected-Item -Total Correlation nhỏ hơn 0,3 và hệ số

Cronbach's Alpha của nhóm nhân tố nhỏ hơn 0,6.

Bảng 3. Kết quả phân tích chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

STT	Nhóm biến	Số biến	Cronbach's Alpha
	Biến độc lập		
1	Năng lực của cán bộ(NLCB)	5	0,860
2	Quy trình thủ tục hành chính(QTTT)	4	0,884
3	Mức độ phục vụ(MĐPV)	6	0,869
4	Thái độ phục vụ (TĐPV)	6	0,871
5	Cơ sở vật chất (CSVC)	7	0,872
	Biến Phụ thuộc		
1	Hài lòng chung về chất lượng dịch vụ hành chính công	5	0,886

(Nguồn: Tác giả)

Dựa vào kết quả kiểm định chất lượng thang đo ở bảng 3 ta thấy hệ số Cronbach's Alpha của các biến độc lập, kết quả sử dụng EFA là 28 biến quan sát của 5 biến độc lập đều lớn hơn 0,6; hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.4. Như vậy hệ thống thang đo được xây dựng gồm 5 thang đo đảm bảo chất lượng tốt với 28 biến quan sát đặc trưng. Hệ số Cronbach's Alpha của biến phụ thuộc với 5 biến quan sát kết quả có hệ số lớn hơn 0,6; hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.4. Như vậy tất cả đều đạt yêu cầu cho phân tích nhân tố khám phá tiếp theo để rút gọn các biến quan sát thuộc thành phần các nhóm nhân tố chung.

3.1.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

3.1.2.1. Kiểm định tính thích hợp của EFA

Quá trình phân tích nhân tố khám phá EFA được thực hiện qua 4 bước kiểm định như sau: (1) Hệ số tải nhân tố (Factor loading) của các biến quan sát đều >0,5, chứng tỏ các biến quan sát này có độ tin cậy và được xem là có ý nghĩa thực tiễn (Hair và ctv., 1998); bảng 4 có trị số KMO = 0,816 thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$. Hệ số Sig = 0,000 < 0,005 của kiểm định Bartlett cho biết các biến quan sát tương quan với nhau trong tổng thể có ý nghĩa thống kê, do đó các quan sát phù hợp cho việc phân tích nhân tố; Như vậy mô hình sử dụng phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế.

Bảng 4. Kiểm định KMO và Bartlett

Thước đo KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.)	0,818	
Giá trị χ^2 (Approx Chi Square)	2485,946	
Kiểm định Bartlett	Bậc tự do (df)	300
Bartlett test of Sphericity	Mức ý nghĩa (Sig)	0,000

3.1.2.2. Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện

Trong bảng 4 ta thấy kiểm định bartlett có mức ý nghĩa thống kê Sig = 0,000 < 0,05. Như vậy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

3.1.2.3. Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố

Tần suất tích lũy (Cumulative) của bảng 5 cho biết trị số phương sai trích là 67,494

% > 50%, và eigenvalue = 1,453 > 1; điều này có ý nghĩa là 1% của nhóm nhân tố được rút ra 5 nhóm nhân tố đạt khả năng giải thích 67,494 % sự biến thiên của dữ liệu, tất cả các biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 . Kết quả của phân tích EFA đối với mô hình này là phù hợp với ma trận xoay của mô hình.

Bảng 5. Bảng tóm tắt tổng phương sai trích

Total Variance Explained

Nhân tố	Giá trị riêng ban đầu			Tổng bình phương tải trọng rút ra		
	Tổng	% Phương sai	Tích lũy %	Tổng	% Phương sai	Tích lũy %
1	6.188	24.750	24.750	4.080	16.321	16.321
2	4.292	17.168	41.918	3.798	15.192	31.513
3	3.005	12.021	53.939	3.369	13.476	44.988
4	1.935	7.741	61.681	3.139	12.557	57.545
5	1.453	5.813	67.494	2.487	9.949	67.494
6	.878	3.511	71.004			
7	.802	3.206	74.211			
8	.738	2.954	77.164			
9	.652	2.609	79.773			
10	.589	2.355	82.128			
11	.502	2.010	84.138			
12	.490	1.961	86.099			
13	.430	1.721	87.820			
14	.400	1.602	89.421			
15	.346	1.383	90.805			
16	.320	1.278	92.083			
17	.309	1.234	93.318			
18	.279	1.114	94.432			
19	.262	1.049	95.480			
20	.247	.986	96.467			
21	.232	.927	97.394			
22	.202	.807	98.201			
23	.185	.742	98.943			
24	.141	.565	99.508			
25	.123	.492	100.000			

Phương pháp trích xuất: Phân tích thành phần chính

(Nguồn Tác giả)

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
CSVC6	.785				
CSVC7	.780				

CSVC5	.753				
CSVC1	.741				
CSVC2	.734				
CSVC3	.674				
CSVC4	.657				
MĐPV5		.870			
MĐPV6		.868			
MĐPV4		.794			
MĐPV2		.728			
MĐPV3		.716			
MĐPV1		.622			
NLCB3			.818		
NLCB1			.760		
NLCB2			.760		
NLCB4			.759		
NLCB5			.734		
QTTT1				.826	
QTTT2				.812	
QTTT3				.809	
QTTT4				.797	
TĐPV5					.871
TĐPV6					.842
TĐPV4					.826

Phương pháp trích xuất: Phân tích thành phần chính.

Phương pháp xoay: Varimax với chuẩn hóa Kaiser.

Xoay hội tụ 6 lần

Hài lòng chung về chất lượng hành chính công biến phụ thuộc có hệ số KMO = 0,820 và kiểm định Bartlett của sig = 0,00. Kết quả cho thấy, nhân tố duy nhất cho biến phụ thuộc giá trị Eigenvalues = 3.158 > 1 mang ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất do đó phân tích nhất tố thích hợp. Với mức ý nghĩa 1% số nhóm nhân tố được rút ra là 1 nhóm đạt khả năng giải thích 63,163 sự biến thiên của dữ liệu, các biến quan sát có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5. Giải thích này biểu thị mối quan hệ tương quan giữa biến quan sát với nhân tố. Như vậy biến quan sát có ý nghĩa thống kê rất tốt.

3.1.3. Kết quả phân tích tương quan Pearson

Sig tương quan Pearson các biến độc lập NLCB; QTTT, CSVC TĐPV với biến HLC nhỏ hơn 0,05. Riêng MĐPV có mức ý nghĩa lớn hơn 0,05 do đó bị loại khỏi mô hình. Như vậy có mối quan hệ tuyến tính giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc HLC. Giữa biến HLC và QTTT có mối tương quan mạnh nhất với hệ số r là - 0,382; giữa biến HLC và TĐPV có mối tương quan yếu nhất với hệ số r là 0,321.

Bảng 6. Phân tích tương quan

Phân tích tương quan							
		Nang luc can bo	Quy trình thu tuc	Muc do phuc vu	Thai do phuc vu	Co so vat chat	Hai long chung
Nang luc can bo	Pearson Correlation	1	.513**	.017	-.044	-.281**	-.333**
	Sig. (2tailed)		.000	.824	.572	.000	.000
	N	170	170	170	170	170	170
Quy trình thu tuc	Pearson Correlation	.513**	1	.132	.208**	.344**	-.382**
	Sig. (2tailed)	.000		.085	.006	.000	.000
	N	170	170	170	170	170	170
Muc do phuc vu	Pearson Correlation	.017	-.132	1	.113	-.164*	.024
	Sig. (2tailed)	.824	.085		.142	.032	.753
	N	170	170	170	170	170	170
Thai do phuc vu	Pearson Correlation	-.044	-.208**	.113	1	.286**	.023
	Sig. (2tailed)	.572	.006	.142		.000	.769
	N	170	170	170	170	170	170
Co so vat chat	Pearson Correlation	-.281**	-.344**	-.164*	.286**	1	.321**
	Sig. (2tailed)	.000	.000	.032	.000		.000
	N	170	170	170	170	170	170
Hai long chung	Pearson Correlation	-.333**	-.382**	.024	.023	.321**	1
	Sig. (2tailed)	.000	.000	.753	.769	.000	
	N	170	170	170	170	170	170
**. Tương quan có ý nghĩa dưới 0.01 level (2-tailed).							
*. Tương quan có ý nghĩa dưới 0.05 level (2-tailed).							

3.1.4. Kết quả của phân tích hồi quy đa biến

Hệ số R² hiệu chỉnh 19,4% có ý nghĩa với điều kiện các yếu tố khác không đổi, các biến độc lập có trong mô hình hồi quy trên giải thích được 19,4% sự biến thiên về mặt trung bình của biến phụ thuộc. Kiểm định F dùng để kiểm định tính phù hợp của mô hình. Mô hình lý thuyết được xây dựng phù hợp với thực tế, tuy R² hiệu chỉnh <0,5 nhưng mô hình vẫn có giá trị. Hệ số Durbin – Watson mô hình có giá trị d = 1.842. Mô hình không có hiện tượng tương quan chuỗi bậc nhất.

Bảng 7. Tóm tắt mô hình

Mô hình	Hệ số R	Hệ số R Bình phương	Hệ số R Bình phương hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Giá trị Durbin-Watson
1	.462 ^a	.214	.194	.51189	1.842

PHÂN TÍCH NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG...

a. Predictors: (Constant), Co so vat chat, Nang luc can bo, Thai do phuc vu, Quy trinh thu tuc
b. Biến phụ thuộc: Hai long chat luong dich vu

Giá trị Sig. của kiểm định F được sử dụng để kiểm định độ phù hợp của mô hình hồi quy Sig = 0,00 < 5%. Mô hình hồi quy tuyến tính đa biến phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được

Bảng 8. Phân tích ANOVA

Mô hình		Tổng các độ lệch bình phương	Bậc tự do đf	Trung bình bình phương	Kiểm định F	Ý nghĩa thống kê
1	Hồi quy	11.740	4	2.935	11.201	.000 ^b
	Phần dư	43.236	165	.262		
	Tổng cộng	54.976	169			
a. Biến phụ thuộc: Hai long chung						

b. Predictors: (Hằng số), Co so vat chat, Nang luc can bo, Thai do phuc vu, Quy trinh thu tuc
 Hệ số hồi quy được chuẩn hóa cho biến mức độ ảnh hưởng của từng biến độc lập với biến phụ thuộc. Quy trình thủ tục có hệ số hồi quy chuẩn hóa cao nhất trong số các biến độc lập (0,251), tức là với 100% các nhân tố tác động đến Hải lòng chất lượng dịch vụ hành chúng công thì F2 chiếm 25,1%. Vậy F2 tác động mạnh nhất đến Hải lòng chất lượng dịch vụ hành chính, tiếp đến F5 chiếm 22,2 %, F4 chiếm 10.0% cuối cùng F1 chiếm 14,6%. Mô hình R = 19,4% có ý nghĩa trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, các biến độc lập có trong mô hình hồi quy giải thích được 19,4 % sự biến thiên về mặt trung bình của biến phụ thuộc. Giá trị Sig của kiểm định t được sử dụng để kiểm định ý nghĩa của hệ số hồi quy. Các biến độc lập có tương quan thấp với nhau. Hệ số phóng đại phương sai VIF đều nhỏ hơn 2. Như vậy mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập.

Bảng 9. Tóm tắt mô hình hồi quy tuyến tính đa biến (Model Summar)

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Kiểm định t	Mức ý nghĩa Sig.	Thông kê đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF	
1	(Constant)	4.690	.511		9.186	.000		
	NLCB	.131	.173	.146	2.880	.005	.716	1.398
	QTTT	.207	.069	.251	2.992	.003	.676	1.480
	TDPV	.074	.055	.100	1.364	.005	.894	1.119
	CSVC	.221	.076	.222	2.906	.004	.815	1.227
a. Dependent Variable: Hai long chat luong dich vu								

Nguồn: Kết quả xử lý từ số liệu điều tra

Giá trị trung bình Mean = $-2,73E-16$ gần bằng 0, độ lệch chuẩn 0,988 gần bằng 1, như vậy phân phối chuẩn phần dư xấp xỉ chuẩn. Vì vậy Giả thuyết phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

Kiểm tra giả định phần dư có phân phối chuẩn sử dụng biểu đồ tần số Q-Q plot để khảo sát phân phối của phần dư. Dữ liệu có phân phối chuẩn nếu các phân phối thực tế tập trung sát đường chéo. Thông qua biểu đồ phân phối của phần dư Q-Q plot, cho thấy phần dư có phân phối chuẩn.

Qua đồ thị Scatter thể hiện mối quan hệ giữa biến phụ thuộc và phần dư, ta thấy các quan sát phân tán ngẫu nhiên. Như vậy phần dư và phần biến phụ thuộc không có mối liên hệ hay không có hiện tượng phương sai của phần dư thay đổi.

Phần dư chuẩn hóa phân bố tập trung xung quanh hoành độ 0, giả định quan hệ tuyến tính không bị vi phạm.

Như vậy với 5 giả thuyết từ H1 đến H5 đặt ra ban đầu ở mục giải thuyết nghiên cứu. 4 giả thuyết được chấp nhận H1, H2, H4, H5 tương ứng với các biến. Giả thuyết H3 H4 bị bác bỏ nhân tố Mức độ phục vụ, Thái độ phục vụ hay nói cách khác không tác động đến hài lòng chất lượng dịch vụ hành chính công, không có ý nghĩa trong mô hình. Cột mốc ý nghĩa thống kê (cột Sig) ở bảng 9 cho thấy 4 biến NLPV(Năng lực phục vụ); QTTT (Quy trình thủ tục phục vụ); TDPV(Thái độ phục vụ); CSVC (Cơ sở vật chất) đều có mức ý nghĩa thống kê $<0,05$. Như vậy, tất cả 4 nhân tố trên đều có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của công dân đến chất lượng dịch vụ công tại UBND huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam.

3.2. Thảo luận kết quả

Mục tiêu nghiên cứu là xác định các nhân tố tác động đến Hài lòng chất lượng dịch vụ hành chính công.

Kết quả nghiên cứu cho thấy các giả thuyết H1, H2, H4, H5 được chấp nhận; mô hình hồi quy cho thấy mối quan hệ giữa biến phụ thuộc (*Sự hài lòng chung*) và 4 biến độc lập ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của công dân được thể hiện dưới Phương trình hồi quy chuẩn hóa: $HLC = 0,511 + 0,251 * QTTT + 0,222 * CSVC + 0,146 * NLPV + 0,100 * TDPV$.

Hệ số hồi quy mang dấu dương thể hiện các nhân tố trong mô hình hồi quy trên phản ánh tỷ lệ thuận chiều với sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công. Kết quả nghiên cứu cho thấy Quy trình thủ tục có ảnh hưởng lớn nhất; tiếp theo là cơ sở vật chất và cuối cùng là Năng lực cán bộ. Để xác định mức độ ảnh hưởng của các biến số độc lập đến biến phụ thuộc thì dựa vào hệ số hồi quy đã được chuẩn hóa. Các hệ số hồi quy đã được chuẩn hóa có thể được chuyển đổi dưới dạng tỷ lệ % ở bảng 9. Tuy nhiên

Qua kết quả bảng 9 ta thấy thứ tự tầm quan trọng của các biến số ảnh hưởng đến biến phụ thuộc sự hài lòng như sau: cao nhất là F2 (Quy trình thủ tục phục vụ) 25,1 %, F5 (Cơ sở vật chất phục vụ) 22,2% tiếp đến F1 (Năng lực phục vụ của cán bộ) 14,6%, F4(Thái độ phục vụ) 10,0%.

3.3. Giải pháp góp phần nâng cao chất lượng hành chính công tại UBND huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam.

3.3.1. Hoàn thiện quy trình thủ tục hồ sơ để thực hiện các dịch vụ hành chính công

Từ kết quả nghiên cứu này, quy trình và thủ tục hồ sơ là nhân tố mà công dân quan tâm đầu tiên trong quá trình giao dịch tại UBND huyện. Do đó, trong thời gian tới, lãnh đạo huyện Phú Ninh cần có sự ưu tiên hàng đầu đến trong việc thực hiện các giải pháp, chỉ đạo liên quan đến khâu hồ sơ, quy trình và thủ tục hành chính cho công dân cần tập trung đưa ra giải pháp thực hiện như sau (1) Quy trình thủ tục cần minh bạch rõ ràng và thuận lợi cho quy trình giao dịch của công dân. (2) Đảm bảo hồ sơ của công dân được thực hiện đúng quy trình và pháp luật, tránh đi lại nhiều lần để làm hồ sơ.

3.3.2 Chú trọng đến công tác đầu tư cơ sở vật chất

Để thực hiện hiện quả cơ chế một cửa liên thông hiện đại, UBND huyện Phú Ninh cần đầu tư hoàn thiện văn phòng làm việc của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ. Trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị điện tử hiện đại và áp dụng phần mềm điện tử nhằm tin học hóa tất cả các giao dịch hành chính giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan hành chính Nhà Nước và giữa cơ quan Nhà nước với nhau trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ giải quyết đến trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương. Kịp thời bổ sung các thiết bị, phương tiện làm việc của cán bộ, công chức, bố trí hệ thống Camera kiểm soát, trang bị đầy đủ máy photocopy, kết nối hệ thống Internet, bảng điện tử tra cứu, hướng dẫn thủ tục hồ sơ, hệ thống quét mã vạch kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ, đẩy mạnh sử dụng hệ thống phần chuẩn hóa theo quy trình.

3.3.3.Nâng cao năng lực phục vụ của cán bộ

Kết quả nghiên cứu này đã chỉ ra rằng năng lực của cán bộ có ảnh hưởng đến sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu. Vì vậy, UBND huyện Phú Ninh cần phải:

(1) Bồi dưỡng nâng cao kiến thức, chuyên môn và Cải thiện kỹ năng giao tiếp tốt hơn cho cán bộ, công chức giải quyết công việc. Xây dựng kế hoạch đào tạo ngắn hạn và dài hạn cho cán bộ, Thực hiện ngay tại nơi làm việc để cập nhật kịp thời những văn bản pháp luật mới, trang bị tại chỗ những kiến thức, nghiệp vụ còn thiếu. Đồng thời, UBND huyện Phú Ninh tổ chức hội nghị trao đổi kinh nghiệm tại các địa phương có mô hình cải tiến để cho cán bộ, công chức nhanh chóng tiếp cận. Tăng cường công khai, minh bạch trong hoạt động của các cơ quan nhà nước và trách nhiệm giải trình của cán bộ, công chức; hoàn thiện cơ chế giám sát của người dân, tổ chức đối với hoạt động của cán bộ, công chức.

(2) Tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng cho cán bộ, công chức như: khả năng thuyết phục, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng phán đoán giải quyết các tình huống nhanh kết hợp với thông tin để đưa ra quyết định giải quyết thủ tục hành chính cho công dân một cách chính xác. Cán bộ biết lắng nghe một cách hiệu quả, biết kiềm chế cảm xúc, khi tiếp xúc với người dân phải biết hướng về phía người dân, luôn vui vẻ trong giao tiếp. 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, đưa ra những cải tiến và cách làm tốt nhất, và giảm bớt thủ tục hành chính không cần thiết trong giao dịch.

(3) Chấp hành nghiêm pháp luật Nhà nước, tăng cường kỷ cương, kỷ luật hành chính

gắn với nâng cao đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ cán bộ công chức. Việc này sẽ nâng cao ý thức và trách nhiệm giải trình của cán bộ, công chức. Hoàn thiện cơ chế giám sát của công dân, tổ chức đối với hoạt động của cán bộ, công chức.

4. KẾT LUẬN

Mục tiêu nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam. Nghiên cứu đạt được mục tiêu đề ra là xác định được các thành phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của công dân sử dụng dịch vụ hành chính công được sắp xếp theo thứ tự từ cao đến thấp là (1) Quy trình thủ tục phục vụ (2) Cơ sở vật chất (3) Năng lực phục vụ của cán bộ (4) Thái độ phục vụ.

Để đạt mục tiêu nghiên cứu trên, đề tài nghiên cứu đã khảo sát bằng bảng hỏi cho 170 công dân đang sử dụng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam và nghiên cứu cũng đã ứng dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA) và đã xác định được 4 nhân tố tác động.

Dựa trên các mô hình đo lường nhân tố phổ biến trên thế giới, bài viết đã đưa ra mô hình ứng dụng chất lượng dịch vụ hành chính công và mối quan hệ của nó sự hài lòng của khách hàng. Mô hình và các biến quan sát đề xuất có thể được sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, nhằm có kế hoạch để sử dụng nguồn lực hiệu quả để cải tiến chất lượng dịch vụ hành chính công phục vụ khách hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Đoàn Phạm Quang Lý (2020). Phân tích sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Càng Long, tỉnh Trà Vinh. Tạp chí Công thương.
- [2]. Kotler, P, &, Keller, L,K (2009). *A Framework for marketing Management*, Fourth edition. Published by Prentice Hall.
- [3]. Zeithaml, V.A. (2000), *E-Service quality: Definition, dimensions and conceptual model*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- [4]. Kotler Philip & Armstrong Gary (2005) *Principles of marketing*. 4th European edition Prentice Hall.
- [5]. Parasuraman, A, V. A. Zeithaml, & L. L. Berry (1985), “A Conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of marketing*, 49(3) 41-50.
- [6]. Parasuraman, A, Zeithaml, & L. L. Berry (1988), SERVQUAL. A. Multi -Item scale for measuring consumer Perceptions of service quality *journal of Retailing*, 63(1), 12-39
- [7]. Gronroos, C,A(1984). Service Quality Model and Its Marketing Implications *Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- [8]. Lehtinen,U, & Lehtinen, J, (1982). *Service Quality: A Study Quality Dimensions*. Helsinki: Service Management Institute
- [9]. Nguyễn Hữu Hải & Lê Văn Hòa (2010). Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính Nhà nước. *Tạp chí tổ chức Nhà nước*, số 3-2010.

- [10]. Chính phủ. (2011) *Nghị định 43/2011/NĐ-CP Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan Nhà nước*. Hà Nội, ngày 13 tháng 6 năm 2011.
- [11]. Phạm Thị Huệ , Lê Đình Hải (2018) Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai. *Tạp chí Khoa học và công nghệ Lâm nghiệp* số 3 (2018), Tr28-38.
- [12]. Fornell, C, (1992). A National customer Satisfaction Barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.
- [13]. 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, tr163-168.
- [14]. Zeithaml, V. A. (2000) *E Service quality: Definition, Dimensions and conceptual model* Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- [15]. Hair, J.F. Black, W.C, Babin, B,J, Anderson, R,E.(2010), *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.

QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE PEOPLE'S COMMITTEE OF PHU NINH DISTRICT, QUANG NAM PROVINCE

VO TIEN SI

Military Command of Phu Ninh District, Quang Nam Province

Abstract: *The objective of this study is to focus on analyzing the factors that influence citizens' satisfaction with the quality of public administrative services at the People's committee of Phu Ninh district, Quang Nam Province. Satisfaction is one of the important factors reflecting the quality of public administrative services provided by state administrative agencies. Data used in the study was collected from the survey results of 170 citizens using public administrative services in the study area. The quantitative method, Exporatory facto analysis and regression  e used; The research results of the thesis show that 4 groups of factors affecting in the same direction include: (1) Service process and procedures, (2) Infrastructure, (3) Service capacity of staff; (4) Service attitude which have significant impacts on citizen satisfaction with the quality of public administrative services at the People's Committee of Phu Ninh district. Based on research results, the paper searches for solutions to contribute to improve the quality of public administrative services in the study area in particular and other areas in the whole country in general.*

Key word: *Factor analysis; Service quality; Public administrative; Satisfaction.*