

NGHIÊN CỨU MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ TỈNH LÂM ĐỒNG

● NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO - ĐẶNG HOÀI NAM

TÓM TẮT:

Hiện nay, chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công là công tác cần thiết nhằm thu hẹp khoảng cách giữa chất lượng cung ứng dịch vụ và kỳ vọng của tổ chức, công dân khi sử dụng dịch vụ hành chính. Chất lượng cung ứng dịch vụ tốt khi dịch vụ cung ứng đáp ứng được hoặc vượt trên mong đợi của tổ chức, công dân. Tuy nhiên, để có thể so sánh, xác định được khoảng cách đó, cần phải có những tiêu chí đánh giá cụ thể, cách thức thu thập thông tin và đo lường kết quả một cách khoa học, hợp lý. Bài viết nghiên cứu thông qua việc cung cấp những dữ liệu, thông tin khách quan về những thành công và hạn chế trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công, từ đó có thể nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công một cách hiệu quả tại Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Lâm Đồng (SKH&ĐT).

Từ khóa: Mức độ hài lòng, dịch vụ hành chính công, doanh nghiệp.

1. Lý do nghiên cứu

Theo Nguyễn Đông (2017), việc xây dựng môi trường đầu tư, kinh doanh thuận lợi cho hoạt động của doanh nghiệp theo tinh thần chính quyền kiến tạo phát triển là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, được Đảng bộ, chính quyền các cấp tỉnh Lâm Đồng quan tâm và thực hiện quyết liệt.

Từ đó có thể thấy rằng, để thực sự kiên toàn được bộ máy hành chính ở thành phố Đà Lạt, cần thiết phải kiện toàn được bộ máy tổ chức tại những trung tâm hành chính (sở, ban ngành) chủ chốt, trong đó SKH&ĐT được xem là một trong những trung tâm hành chính trọng điểm. Hướng tới mục tiêu phấn đấu tinh gọn bộ máy và thực hiện thủ tục hành chính hiệu quả cao nhằm thỏa mãn tối đa sự hài lòng của khách hàng, nhất là đối với các doanh nghiệp, được xem là những đầu tàu động lực của nền kinh tế đất nước, thúc đẩy kinh tế địa

phương phát triển bền vững. Yêu cầu đặt ra tiếp tục hoàn thiện bộ máy và cơ chế chính sách song hành với việc tìm hiểu những nguyên nhân và gia tăng sự hài lòng của khách hàng (doanh nghiệp) trong lĩnh vực dịch vụ hành chính công nói chung. Theo đó, tác giả đã “Nghiên cứu mức độ hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại SKH&ĐT Lâm Đồng”.

2. Đối tượng nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

- **Đối tượng nghiên cứu:** Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại SKH&ĐT tỉnh Lâm Đồng.

- **Phương pháp nghiên cứu:** Dữ liệu được thu thập bằng cách phát bảng câu hỏi khảo sát trực tiếp đến tay các khách hàng (doanh nghiệp) sử dụng dịch vụ công tại SKH&ĐT tại Đà Lạt giai đoạn 05-11/2018. Mẫu được chọn theo phương

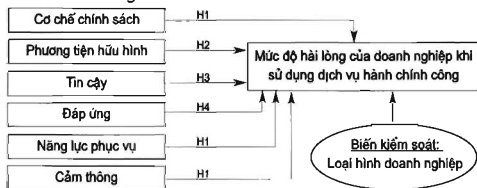
pháp thuận tiên (Thọ & Trang, 2009, p.77). Phương pháp phân tích được sử dụng để rút trích nhân tố là phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA. Phân tích nhân tố cần ít nhất 200 quan sát (Gorsuch, 1983).

Dựa theo quy luật kinh nghiệm (Bollen, 1989), với 5 mẫu cho một tham số cần ước lượng. Nghiên cứu này có 27 biến quan sát, do đó kích thước mẫu tối thiểu cần cho nghiên cứu này là 135 (5* 27 tham số ước lượng). Để đảm bảo rủi ro với tỷ lệ hồi đáp ở mức thấp và tăng cỡ mẫu để tăng độ tin cậy của nghiên cứu, phát ra 300 bảng khảo sát.

3. Các giả thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định và đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng (doanh nghiệp) đối với dịch vụ hành chính công tại SKH&ĐT Lâm Đồng. Dựa vào mô hình nghiên cứu được đề xuất bởi Parasuraman và cộng sự (1988) và Abdullah (2006); Cronin & Taylor (1992). Từ đó, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu cùng các giả thuyết sau (Hình 1):

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Các giả thuyết:

H1: Cơ chế chính sách có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại SKH&ĐT Lâm Đồng.

H2: Phương tiện hữu hình có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại SKH&ĐT Lâm Đồng

H3: Sự tin cậy có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại SKH&ĐT Lâm Đồng

H4: Sự đáp ứng có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại SKH&ĐT Lâm Đồng

H5: Năng lực phục vụ có ảnh hưởng tích cực

đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại SKH&ĐT Lâm Đồng

H6: Sự cảm thông có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại SKH&ĐT Lâm Đồng.

4. Phân tích tương quan và hồi quy bội

- **Phân tích tương quan:** Thực hiện phân tích tương quan Pearson giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc nhằm khẳng định có mối quan hệ tuyến tính giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập, điều này chứng tỏ việc sử dụng phân tích hồi quy đa biến là phù hợp giữa các biến. Giá trị tuyệt đối của hệ số Pearson càng gần đến 1 thì hai biến có mối tương quan tuyến tính càng chặt chẽ. Ở đây, ta sử dụng kiểm định mức ý nghĩa 2 phía với mức ý nghĩa $\alpha < 0,01$ để xác định mối quan hệ tuyến tính giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc trước khi tiến hành phân tích hồi quy (Trọng & Ngọc, 2008).

- **Phân tích hồi quy đa biến:** Thực hiện mô hình hóa mối quan hệ tuyến tính giữa các biến bằng mô hình hồi quy tuyến tính. Mô hình này sẽ mô tả hình thức của mối liên hệ và qua đó giúp ta dự đoán được mức độ của biến phụ thuộc (với độ chính xác trong một phạm vi giới hạn) khi biết trước giá trị của biến độc lập (Trọng & Ngọc, 2008). Trong nghiên cứu này sẽ thực hiện hồi quy đa biến theo phương pháp Enter để xây dựng phương trình hồi quy và kiểm định các giả thuyết ban đầu.

5. Kiểm định sự khác biệt

Trong nghiên cứu này, người thực hiện luận văn sử dụng hai phương pháp kiểm định sự khác biệt với những trường hợp cụ thể khác nhau:

- Independent Sample T-Test: Áp dụng kiểm định sự khác biệt trung bình với trường hợp biến định tính có hai giá trị. Ví dụ như biến giới tính (nam, nữ), ..

- ANOVA. Group so sánh trị trung bình của 3 nhóm trở lên. ANOVA có 3 phương pháp: ANOVA 1 chiều, ANOVA 2 chiều và MANOVA. Tuy nhiên, trong phạm vi nghiên cứu này, tác giả sử dụng phương pháp ANOVA 1 chiều (One-Way ANOVA).

Bảng. Thang đo sử dụng cho nghiên cứu

STT	Yếu tố	Biến quan sát	Nguồn
1	Cơ chế chính sách (CCCS)	Chính sách pháp luật của SKH&ĐT thống nhất, rõ ràng	Paasuraman, Zeithaml, & Berry (1988)
		Quy trình thủ tục của SKH&ĐT đơn giản, dễ thực hiện	
		Cơ chế chính sách của SKH&ĐT thể hiện tính công khai, minh bạch	
		Cơ chế chính sách của SKH&ĐT thể hiện tính dân chủ, công bằng	
2	Cơ sở vật chất (CSVC) (Phương tiện hữu hình)	SKH&ĐT có trang thiết bị hiện đại điện	Paasuraman, Zeithaml, & Berry (1988)
		Nơi đậu xe và chỗ ngồi chờ của SKH&ĐT được bố trí đầy đủ, tạo sự thoải mái	
		Mức độ vệ sinh chung và công trình phụ của SKH&ĐT đảm bảo yêu cầu	
		Nơi thực hiện các dịch vụ hành chính của SKH&ĐT thuận lợi, thoáng mát	
3	Thái độ ứng xử (TĐUX) (Sự cảm thông)	Công chức của SKH&ĐT có thái độ ứng xử lịch sự, tôn trọng doanh nghiệp	Paasuraman, Zeithaml, & Berry (1988)
		Công chức của SKH&ĐT thể hiện sự quan tâm đến doanh nghiệp	
		Doanh nghiệp thường không phải trả thêm các khoản chi phí không chính thức khi giao dịch với SKH&ĐT và phát triển	
		Công chức của SKH&ĐT làm việc công tâm, khách quan	
4	Năng lực phục vụ (NLPV) (Sự đảm bảo)	Hành vi công chức của SKH&ĐT ngày càng tạo sự tin tưởng đối với doanh nghiệp	Paasuraman, Zeithaml, & Berry (1988)
		Doanh nghiệp cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch với SKH&ĐT	
		Công chức SKH&ĐT bao giờ cũng tỏ ra lịch sự, nhã nhặn với doanh nghiệp	
		Công chức SKH&ĐT có đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi của bạn.	
5	Mức độ đáp ứng (MĐĐU) (Sự hồi đáp)	Thời gian thực hiện cho một dịch vụ hành chính tại SKH&ĐT nhanh chóng	Paasuraman, Zeithaml, & Berry (1988)
		Thời gian giải quyết xong một dịch vụ hành chính của SKH&ĐT luôn đúng hạn	
		Thời gian để doanh nghiệp chờ đến lượt giải quyết hồ sơ tại SKH&ĐT là chấp nhận được	
		SKH&ĐT luôn sẵn sàng đáp ứng, giải quyết mọi khiếu nại, thắc mắc của doanh nghiệp	
6	Độ tin cậy (ĐTC) (Sự tin cậy)	SKH&ĐT luôn thực hiện đúng quy trình được công khai	Paasuraman, Zeithaml, & Berry (1988)
		SKH&ĐT đảm bảo giờ giấc làm việc đúng quy định	
		SKH&ĐT có thủ tục hành chính đơn giản.	
		Các biểu mẫu hồ sơ của SKH&ĐT có sự thống nhất, rõ ràng, dễ thực hiện	
7	Mức độ hài lòng của DN (MDHL)	Tôi hài lòng với chất lượng dịch vụ hành chính công tại SKH&ĐT	Paasuraman, Zeithaml, & Berry (1988)
		Tôi hoàn toàn an tâm tin tưởng khi giao dịch với SKH&ĐT	
		Chất lượng dịch vụ hành chính tại SKH&ĐT vượt ngoài sự mong đợi của tôi	

6. Kết quả nghiên cứu

6.1. Thống kê mô tả

Tỷ lệ khách hàng phân bố khá chênh lệch. tỷ lệ khách hàng là doanh nghiệp tư nhân được phỏng

vấn chiếm tỷ trọng cao nhất (60.2%) trong khi đó tỷ lệ khách hàng là doanh nghiệp liên doanh (0.7%) và doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (14.1%) chiếm tỷ trọng không đáng kể trong khi

đó tỷ lệ khách hàng doanh nghiệp nhà nước chỉ chiếm 25%. Bên cạnh đó, đa số doanh nghiệp tham gia khảo sát có số năm hoạt động từ 1-10 năm, số doanh nghiệp hoạt động từ trên 10 năm không đáng kể. Sự chênh lệch trên sẽ dẫn đến sự thiên lệch về mẫu đại diện có thể ảnh hưởng đến độ tin cậy của nghiên cứu khi tiến hành so sánh sự khác biệt giữa các mẫu. Đây là nhược điểm của phương pháp nghiên cứu thuận tiên.

6.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Đa số các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng cao hơn 0,3 và hệ số Cronbach alpha > 0,6 do đó đều đạt yêu cầu (các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3).

6.3. Phân tích nhân tố EFA

6.3.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến độc lập

Phương pháp Principal Component với phép quay Varimax cho thấy có 6 nhân tố được rút ra theo tiêu chí eigenvalue (số lượng nhân tố được xác định ở nhân tố có eigenvalue tối thiểu bằng 1 và phương sai trích > 0,5 (Gerbing và Anderson, 1988)) với các tham số thống kê (kiểm định Bartlett, kiểm định KMO, kích thước mẫu) đều đạt tiêu chuẩn. Tuy nhiên, các biến quan sát DTC04, NLPV04, TDUX04 không đạt yêu cầu về độ giá trị và giá trị phân biệt, do đó tác giả tiến hành loại bỏ lần lượt biến quan sát DTC04, NLPV04 và TDUX04 trong 3 lần phân tích nhân tố sau đó.

- Hệ số KMO = 0.851 > 0,5: cho thấy dữ liệu phù hợp để để thực hiện phân tích nhân tố khám phá.

- Kiểm định Barlett: Sig = 0,000 < 0,05. Kết luận: các biến quan sát có mối tương quan với nhau trong tổng thể, việc phân tích nhân tố là phù hợp đối với tập dữ liệu đang xét.

- Theo tiêu chí eigenvalue: 6 nhân tố được trích ra đều có giá trị eigenvalue lớn hơn 1 (đạt tiêu chuẩn) và phương sai trích > 0,5 bằng 67.294% (đạt tiêu chuẩn), điều này có nghĩa là 6 nhân tố được rút ra có thể giải thích được 67.294% sự biến thiên của tập dữ liệu.

Sau khi kiểm tra độ phù hợp của thang đo, các nhân tố được trích ra phù hợp với cơ sở lý thuyết do đó được thống nhất gọi tên như lúc đầu.

6.3.2. Phân tích EFA cho biến phụ thuộc sự hài lòng

- Giá trị KMO=0,632 > 0,5: Kết luận: dữ liệu phù hợp để để thực hiện phân tích nhân tố khám phá.

- Một nhân tố được trích ra có giá trị eigenvalue lớn hơn 1 (= 1,805), đảm bảo tính đơn hướng và phương sai trích > 0,5 bằng 60.181% (đạt tiêu chuẩn), điều này có nghĩa là nhân tố được rút ra có thể giải thích được 60.181% thay đổi của nhân tố sự hài lòng của doanh nghiệp.

- Hệ số tải nhân tố của năm biến quan sát đều lớn hơn 0,5: đạt yêu cầu. Sau khi kiểm tra độ phù hợp của thang đo, nhân tố được trích ra được thống nhất gọi tên như lúc đầu.

7. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

7.1. Kiểm định hệ số tương quan

Tất cả các nhân tố độc lập đều có tương quan với nhân tố phụ thuộc (tất cả các kiểm định đều có ý nghĩa thống kê (< 5%) với độ tin cậy 95%) do đó đạt yêu cầu trước khi tiến hành phân tích hồi quy.

7.2. Kiểm định giả thuyết và phân tích hồi quy đa biến 1

So sánh ảnh hưởng của các nhóm trong mỗi biến kiểm soát tới ý định mua rau an toàn.

Kiểm định Levene test (Loại hình doanh nghiệp): Sig = 0,000 < 0,05. Kết luận: Phương sai giữa các nhóm không đồng nhất do đó không đủ điều kiện để phân tích tiếp ANOVA.

Kiểm định Levene test (Thời gian hoạt động): Sig = 0,171 > 0,05: Kết luận phương sai giữa các nhóm đồng nhất, đủ điều kiện để phân tích ANOVA.

Kiểm định ANOVA test: Sig = 0,000 < 0,05. Kết luận có sự khác biệt về sự hài lòng của doanh nghiệp theo thời gian hoạt động.

8. Thảo luận và hàm ý quản trị

Yếu tố “Cơ sở vật chất” có hệ số hồi quy $\beta_1 = 0,447$ có nghĩa là khi các yếu tố khác là không đổi và không tính đến ảnh hưởng của các yếu tố khác mà nghiên cứu không xem xét thì một cách trung bình khi cảm nhận tích cực (hoặc tiêu cực) của khách hàng đối với cơ sở vật chất của tổ chức tăng lên 1 đơn vị thì sự hài lòng của khách hàng với chất lượng dịch vụ hành chính công sẽ tăng lên (hoặc giảm đi) lên 0.447 đơn vị (44,7%) (Sig = 0,000 < 0,05). Điều này hàm ý là nếu tổ chức muốn cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công dựa vào sự hài lòng của doanh nghiệp thì cần thiết phải có biện pháp để nâng cao chất lượng cơ sở vật chất của tổ chức. Trong khi đó, “Mức độ đáp ứng” có hệ số hồi quy $\beta_2 = 0,417$ một cách trung bình khi cảm nhận tích cực (hoặc

tiêu cực) của doanh nghiệp đối với các mức độ đáp ứng của tổ chức của tổ chức tăng lên 1 đơn vị thì sự hài lòng của doanh nghiệp với chất lượng dịch vụ hành chính công sẽ tăng lên (hoặc giảm đi) lên 0,417 đơn vị (41,7%). Điều này hàm ý rằng nếu doanh nghiệp có nhận thức tích cực về mức độ đáp ứng của tổ chức thì họ sẽ hài lòng cao hơn với chất lượng dịch vụ hành chính công của tổ chức do đó nếu tổ chức muốn cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công dựa vào sự hài lòng của doanh nghiệp thì cần thiết phải có biện pháp để nâng cao sự đáp ứng cho khách hàng. Đối với SKHVĐT tỉnh Lâm Đồng,

SKH&ĐT còn tham gia xây dựng các chính sách, kế hoạch, chương trình trợ giúp các doanh nghiệp nhỏ và vừa; phối hợp tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong sản xuất - kinh doanh của các doanh nghiệp; tham gia tham mưu cho UBND tỉnh trong tổ chức và thực hiện các hội nghị đối thoại giữa chính quyền và doanh nghiệp; phối hợp đề xuất tuyên dương, khen thưởng các cá nhân, tổ chức có thành tích xuất sắc trong hoạt động sản xuất - kinh doanh và công tác xã hội.

Trong thời gian tới, UBND Tỉnh chỉ đạo các sở, ngành và địa phương triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ CCHC, đặc biệt là tiếp tục thực hiện và hoàn thiện việc đánh giá, công bố chỉ số CCHC cấp sở, huyện, cấp xã.

Các tổ chức nên tập trung nâng cao chất lượng của các yếu tố thuộc về chất lượng dịch vụ. Ngoài

ra, còn có một số những yếu tố khác cũng có tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp mà nghiên cứu này chưa xem xét đến, như: cảm nhận của khách hàng, sự truyền miệng tích cực, sự e ngại với các thủ tục hành chính,... cần được nghiên cứu kỹ hơn trong các nghiên cứu sau.

9. Hạn chế của nghiên cứu

Mặc dù nghiên cứu này đã sử dụng mô hình truyền thống và cách tiếp cận phổ biến về chất lượng dịch vụ hiện nay trên thế giới dưới góc độ các học giả nghiên cứu và kế thừa có chọn lọc mô hình nghiên cứu của Parasuraman và cộng sự (1988) và Abdullah (2006); Cronin & Taylor (1992), mức độ giải thích của mô hình này của chỉ đạt ở mức 86,6%. Điều này có nghĩa là vẫn còn những yếu tố khác mà nghiên cứu chưa xem xét đến trong mô hình này để giải thích sự hài lòng của khách hàng do đó các nghiên cứu tiếp theo nên xem xét những yếu tố mới có tác động đến đối tượng nghiên cứu này. Trong điều kiện hạn hẹp về thời gian nghiên cứu, chi phí và khả năng có hạn, tác giả sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, số lượng mẫu còn khá khiêm tốn so với số lượng khách hàng đông đảo (doanh nghiệp) của cả tỉnh Lâm Đồng. Ngoài ra, để thuận tiện cho nghiên cứu, tác giả sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, do đó dẫn tới mẫu khá chênh lệch giữa các nhóm doanh nghiệp, không thể kiểm định sự khác biệt giữa các nhóm đạt độ tin cậy cao ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Đông (2017, April 18). *Tạp chí Công Sản - Lâm Đồng: Cải cách thủ tục hành chính để xây dựng chính quyền thân thiện, tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp.*
2. Retrieved November 14, 2018. Gronroos, C. (1990a). *Service Management. A Management Focus for Service Competition. International Journal of Service Industry Management.* 1(1), 6-14. <https://doi.org/10.1108/09564239010139125>
3. Gronroos, C. (1990b). *Service Management: A Management Focus for Service Competition. International Journal of Service Industry Management.* 1(1), 6-14.
4. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing,* 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>.
5. Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer.* New York, NY: McGraw-Hill.
6. Rust, R. T. and Oliver, R. L. (1994). *Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier.* 1-19
7. Parasuraman, Zeithaml, V. a. & Berry, L. L. (1988). *SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing.*
8. Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables.* New York, NY: John Wiley.

9. Nunnally, J. C. (1978) *Psychometric theory* (2nd ed). New York: McGraw-Hill.
 10. Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed). New York: McGraw-Hill.
 11. Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York, NY. McGraw-Hill.
 12. Slater, S. (1995). *Issues in Conducting Marketing Strategy Research*. *Journal of Strategic Marketing*, 3(4), 257-270.
 13. Trọng H., & Ngọc C. N. M. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Trường ĐH Kinh tế TP.HCM: Nxb Hồng Đức.

Ngày nhận bài: 12/3/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 22/3/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 31/4/2019

Thông tin tác giả:

1. TS. NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO

Khoa Kinh tế - Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Đà Lạt

2. ĐẶNG HOÀI NAM

Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Lâm Đồng

STUDYING THE SATISFACTION LEVEL OF ENTERPRISES WHEN USING THE PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES PROVIDING BY DEPARTMENT OF PLANNING AND INVESTMENT LAM DONG PROVINCE

● Ph.D **NGUYEN THI PHUONG THAO**

Faculty of Economics - Business Administration, Da Lat University

● **DANG HOAI NAM**

Department of Planning and Investment Lam Dong Province

ABSTRACT:

It is necessary to improve the quality of public administrative services in order to narrow the gap between the quality of service provision and the expectation of organizations and individuals who use public administrative services. The quality of public administrative services is rated as good when it meets or surpasses the expectation level of organizations and individuals who use the public administrative services. However, to measure exactly the gap between the quality of service provision and the expectation of organizations and individuals who use public administrative services, it is necessary to lay down specific evaluation criteria, establish an appropriate information collection method and a scientific evaluation method. This study presents data and objective information about success and limitations of the public administrative services provision, thereby improving the quality of public administrative services provision at Department of Planning and Investment Lam Dong Province.

Keywords: Satisfaction level, public administrative services, enterprise.