

# CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ VŨNG TÀU

● PHẠM NGỌC DƯƠNG - TRƯƠNG THẾ HẢI

## TÓM TẮT:

Đề tài “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại Thành phố Vũng Tàu” nhằm mục đích xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi họ sử dụng các dịch vụ hành chính công tại Ủy ban; Tổng hợp các lý thuyết và xây dựng mô hình nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với sự cung ứng các dịch vụ hành chính công tại UBND Thành phố Vũng Tàu; Đo lường tác động của từng yếu tố đối với sự hài lòng của người dân; Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng theo giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, trình độ, mức độ sử dụng dịch vụ. Qua đó đề xuất các hàm ý quản trị, giúp lãnh đạo UBND Thành phố đưa ra những giải pháp phù hợp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân.

**Từ khóa:** Sự hài lòng, dịch vụ hành chính công.

## I. Đặt vấn đề

Trên thế giới cũng như ở Việt Nam hiện nay đã có một số bài nghiên cứu đề cập đến sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công với các quan điểm, tư tưởng cũng như hướng tiếp cận khác nhau. Tuy nhiên, đến thời điểm hiện tại vẫn chưa có nghiên cứu chính thức nào về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công được thực hiện tại UBND thành phố Vũng Tàu. Hơn nữa, UBND Thành phố hiện cũng đã và đang triển khai xây dựng một chính quyền thân thiện, hiện đại, hướng đến một nền hành chính công hoàn thiện, gần gũi với người dân hơn trong tương lai.

### 1. Kết quả nghiên cứu

#### 1.1. Kết quả thống kê mô tả

##### 1.1.1. Giới tính

Trong số 170 mẫu khảo sát có 92 người là nam

chiếm 54.1% và có 78 người là nữ chiếm 45.9% trong tổng số khảo sát. Tỷ lệ nam nữ cũng gần bằng nhau nên mức độ phân tán đồng đều, không có sự chênh lệch quá nhiều giữa những người được

##### 1.1.2. Độ tuổi

Trong số 170 mẫu khảo sát có 48 người có độ tuổi dưới 25 tuổi chiếm 28.2%; độ tuổi từ 25 đến 34 tuổi có 41 người chiếm 24.1%; độ tuổi từ 35 đến 49 tuổi có 38 người chiếm 22.4%; độ tuổi từ 50 đến 60 có 25 người chiếm 14.7% và độ tuổi trên 60 tuổi có 18 người chiếm 10.6%.

##### 1.1.3. Nghề nghiệp

Trong tổng số 170 mẫu khảo sát có 40 người là công chức viên chức chiếm 23.5%; 49 người là sinh viên chiếm 28.8%; 23 người nghỉ hưu chiếm 13.5%; 25 người là nội trợ/lao động tự do chiếm 14.7% và 10 người làm nghề khác chiếm 5.9%.

1.1.4. Trình độ học vấn

Trong tổng số 170 mẫu khảo sát có 17 người biết đọc, biết viết chiếm 10%; 35 người có trình độ phổ thông chiếm 20.6%; 43 người có trình độ Đại học/Trung cấp chiếm 25.3%; 42 người có trình độ cao đẳng/đại học chiếm 24.7% và 33 người có trình độ đại học trở lên chiếm 19.4%.

1.1.5. Mức độ sử dụng dịch vụ

Trong tổng số 170 mẫu khảo sát có 31 người có mức độ sử dụng hàng ngày chiếm 18.2%; 66 người có mức độ sử dụng hàng tuần chiếm 38.8%; 58 người có mức độ sử dụng hàng tháng chiếm 34.1% và 15 người có mức độ sử dụng hàng năm chiếm 8.8%.

1.2. Kết quả kiểm định thang đo Cronbach's Alpha

1.2.1. Thang đo tiếp cận dịch vụ

Thang đo "Tiếp cận dịch vụ" có hệ số Cronbach's Alpha là 0.778 (> 0.6), hệ số này có ý nghĩa, tuy nhiên hệ số tương quan biến tổng của biến TCDV1 là 0.051 nhỏ hơn tiêu chuẩn cho phép (0.3) nên phải loại biến này ra để tính toán lại hệ số Cronbach's Alpha cho thang đo này.

1.2.2. Thang đo năng lực của nhân viên

Thang đo "Năng lực của nhân viên" có hệ số Cronbach's Alpha là 0.822 (> 0.6), hệ số này có ý nghĩa và sử dụng được trong các phân tích tiếp theo. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến trong thang đo đều > 0.3 (lớn hơn tiêu chuẩn cho phép là 0.3). Bên cạnh đó, hệ số Alpha nếu loại của các biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha nên các biến trong thang đo này đều được sử dụng trong phân tích tiếp theo.

1.2.3. Thang đo thái độ phục vụ của nhân viên (Bảng 1.1).

1.2.4. Thang đo thủ tục hành chính

Thang đo "Thủ tục hành chính" có hệ số Cronbach's Alpha là 0.825 (> 0.6), hệ số này có ý nghĩa và sử dụng được trong các phân tích tiếp theo. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến trong thang đo đều > 0.3 (lớn hơn tiêu chuẩn cho phép là 0.3).

1.2.5. Thang đo kết quả giải quyết thủ tục

Thang đo "Kết quả giải quyết thủ tục" có hệ số Cronbach's Alpha là 0.821 (> 0.6), hệ số này có ý nghĩa và sử dụng được trong các phân tích tiếp

**Bảng 1.1. Kết quả kiểm định thang đo thái độ phục vụ của nhân viên**

| Thống kê độ tin cậy    |                  |  |  |  |
|------------------------|------------------|--|--|--|
| Giá trị Cronbach Alpha | Số biến quan sát |  |  |  |
| 0.826                  | 5                |  |  |  |

  

| Item-Total Statistics  |   |   |                                   |  |
|--|---|---|-----------------------------------|--|
|  | Trung bình thang đo nếu biến này bị loại bỏ | Phương sai thang đo nếu biến này bị loại bỏ | Tương quan biến - tổng hiệu chỉnh | Giá trị Cronbach Alpha nếu biến này bị loại bỏ |
| Vui vẻ, cởi mở khi tiếp nhận, xử lý và trả kết quả (TDNV1)                         | 15.49                                       | 4.015                                       | 0.662                             | 0.779  |
| Không làm việc nặng trong giờ hành chính (TDNV2)                                   | 15.59                                       | 4.031                                       | 0.633                             | 0.788  |
| Không nhùng nhịu, phiền hà người dân khi giải quyết hồ sơ (TDNV3)                  | 15.49                                       | 4.393                                       | 0.576                             | 0.804  |
| Đối xử công bằng với tất cả mọi người (TDNV4)                                      | 15.51                                       | 4.027                                       | 0.634                             | 0.788  |
| Biết xin lỗi người dân khi bản thân nhân viên phạm sai sót, chậm trễ hồ sơ (TDNV5) | 15.52                                       | 4.417                                       | 0.603                             | 0.797  |

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS

theo. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến trong thang đo đều > 0.3 (lớn hơn tiêu chuẩn cho phép là 0.3).

**1.2.6. Thang đo phản hồi, góp ý**

Thang đo "Phản hồi góp ý" có hệ số Cronbach's Alpha là 0.865 (> 0.6), hệ số này có ý nghĩa và sử dụng được trong các phân tích tiếp theo. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến trong thang đo đều > 0.3 (lớn hơn tiêu chuẩn cho phép là 0.3)..

**1.2.7. Thang đo sự hài lòng**

Thang đo "Sự hài lòng" có hệ số Cronbach's Alpha là 0.864 (> 0.6), hệ số này có ý nghĩa và sử dụng được trong các phân tích tiếp theo. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến trong thang đo đều > 0.3 (lớn hơn tiêu chuẩn cho phép là 0.3).

**1.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)**

Sau khi phân tích Cronbach's Alpha, hệ số tin cậy của các thang đo đều lớn hơn 0.6; các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0.3; chỉ có biến TCDV1 (Địa điểm thuận tiện, dễ nhận biết) thấp hơn 0.3 không đủ tin cậy nên đã bị loại. Do đó, khi phân tích nhân tố khám phá sẽ loại bỏ biến TCDV1 và phân tích nhân tố được tiến hành theo phương pháp trích yếu tố Principal Component Analyst với phép xoay Varimax, kết quả như sau:

**1.3.1. Kiểm định tính thích hợp của EFA**

**Bảng 1.2. Kiểm định KMO và Bartlett**

| KMO and Bartlett's Test |                                |          |
|-------------------------|--------------------------------|----------|
| Hệ số KMO               |                                | 0.762    |
| Kiểm định Bartlett      | Giá trị chi bình phương xấp xỉ | 2062.448 |
|                         | df                             | 378      |
|                         | Sig.                           | 0.000    |

*Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS*

Ta có KMO = 0.762, thỏa mãn điều kiện  $0.5 < KMO < 1$ , phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế.

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

Cột Cumulative cho biết trị số phương sai trích là 63.864%. Điều này có nghĩa là 63.864% thay đổi của các yếu tố được giải thích bởi các biến quan sát.

**1.3.3. Kết quả của mô hình EFA**

Có 6 yếu tố đại diện cho việc đánh giá sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại phường.

**Yếu tố 1 (Component 1)** bao gồm các biến: TCDV2, TCDV3, TCDV4, TCDV5, TCDV6, TCDV7. Đặt tên cho yếu tố này là TCDV (Tiếp cận dịch vụ).

**Yếu tố 2 (Component 2)** bao gồm các biến: TTHCI, TTHC2, TTHC3, TTHC4, TTHC5. Đặt tên cho yếu tố này là TTHC (Thủ tục hành chính).

**Yếu tố 3 (Component 3)** bao gồm các biến: TDNV1, TDNV2, TDNV3, TDNV4, TDNV5. Đặt tên cho yếu tố này là TDNV (Thái độ của nhân viên).

**Yếu tố 4 (Component 4)** bao gồm các biến: PHGY1, PHGY2, PHGY3, PHGY4. Đặt tên cho yếu tố này là PHGY (Phản hồi góp ý).

**Yếu tố 5 (Component 5)** bao gồm các biến: NLNV1, NLNV2, NLNV3, NLNV4. Đặt tên cho yếu tố này là NLNV (Năng lực của nhân viên).

**Yếu tố 6 (Component 6)** bao gồm các biến: KQTT1, KQTT2, KQTT3, KQTT4. Đặt tên cho yếu tố này là KQTT (Kết quả giải quyết thủ tục).

**1.4. Kết quả phân tích tương quan và hồi quy**

**1.4.1. Kết quả phân tích tương quan**

Xét đến mức độ tương quan, kết quả cho thấy, mối quan hệ mạnh nhất là mối quan hệ giữa biến độc lập F6 (kết quả giải quyết thủ tục) với biến phụ thuộc SAT (sự hài lòng chung) với hệ số tương quan bằng 0.521, tiếp đến là F3 (thái độ của nhân viên) với hệ số tương quan bằng 0.440, tiếp đến là F5 (năng lực của nhân viên) với hệ số tương quan bằng 0.404, tiếp đến là F4 (phản hồi góp ý) với hệ số tương quan bằng 0.297, và cuối cùng là F1 (tiếp cận dịch vụ).

**1.4.2. Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình**

\* Mức độ giải thích của mô hình (Bảng 1.3).

Kết quả cho thấy R<sup>2</sup> hiệu chỉnh (Adjusted R Square) là 0.526. Như vậy, có thể kết luận 52.6% thay đổi trong sự hài lòng của người dân được giải thích bởi 5 biến độc lập.

\* Mức độ phù hợp (Bảng 1.4).

Giả sử H<sub>0</sub> là mô hình không phù hợp.

H<sub>1</sub> là mô hình phù hợp.

Ta có Sig. <= 0.01, có thể kết luận rằng mô hình đưa ra phù hợp với dữ liệu thực tế (chấp nhận H<sub>1</sub>, bác bỏ H<sub>0</sub>). Hay nói cách khác, các biến độc lập

Bảng 1.3. Tóm tắt mô hình

| Tóm tắt mô hình |           |               |                          |                            |                   |          |     |     |               |                       |
|-----------------|-----------|---------------|--------------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|-----------------------|
| Mô hình         | Giá trị R | R bình phương | R bình phương hiệu chỉnh | Sai số chuẩn của ước lượng | Thống kê thay đổi |          |     |     |               | Giá trị Durbin-Watson |
|                 |           |               |                          |                            | R Square Change   | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |                       |
| 1               | 0.735     | 0.540         | 0.526                    | 0.37288                    | 0.540             | 38.548   | 5   | 164 | 0.000         | 2.137                 |

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS

Bảng 1.4. Phân tích phương sai (ANOVA)

| ANOVA <sup>b</sup> |                      |        |                        |       |        |       |
|--------------------|----------------------|--------|------------------------|-------|--------|-------|
| Mô hình            | Tổng các bình phương | df     | Trung bình bình phương | F     | Sig.   |       |
| 1                  | Hồi quy              | 26.798 | 5                      | 5.360 | 38.548 | 0.000 |
|                    | Phần dư              | 22.802 | 164                    | 0.139 |        |       |
|                    | Tổng cộng            | 49.601 | 169                    |       |        |       |

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS

có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc với mức độ tin cậy 99%.

1.4.3. Kiểm định hệ số hồi quy

Các biến F1, F3, F4, F5, F6 có Sig.<=0.05, do đó các biến này tương quan có ý nghĩa với biến Sự hài lòng chung (SAT) với độ tin cậy 95%.

Phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa:

$$SAT = 1.476 + 0.231 * F1 + 0.362 * F3 + 0.198 * F4 + 0.214 * F5 + 372 * F6$$

1.4.4. Kiểm định phương sai của phần dư thay đổi

Cả 5 biến đều có mức ý nghĩa (Sig.) lớn hơn 0.05. Như vậy, kiểm định Spearman cho biết phương sai của phần dư không thay đổi. Qua các kiểm định của mô hình hồi quy, các biến có ý nghĩa thống kê bao gồm: F1, F3, F4, F5, F6.

1.4.5. Thảo luận kết quả hồi quy

Biến TCDV đóng góp 16.45%, biến TDNV đóng góp 24.63%, biến PHGY đóng góp 15.26%, biến NLNV đóng góp 16.74% và biến KQTT đóng góp 26.92%. Như vậy, thứ tự ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của người dân là KQTT, TDNV, NLNV, TCDV và PHGY.

Ta có Phương trình hồi quy chuẩn hóa:

$$SAT = 0.223 * F1 + 0.334 * F3 + 0.207 * F4 + 0.227 * F5 + 0.365 * F6$$

Nhận xét:

- 10.3651 là hệ số hồi quy lớn nhất, do vậy F6 là giá trị tác động mạnh nhất đến SAT.

- 10.3341 là hệ số hồi quy lớn thứ hai, do vậy F3 là giá trị tác động thứ hai đến SAT.

- 10.2271 là hệ số hồi quy lớn thứ ba, do vậy F5 là giá trị tác động thứ ba đến SAT.

- 10.2231 là hệ số hồi quy lớn thứ tư, do vậy F1 là giá trị tác động thứ tư đến SAT.

- 10.2071 là hệ số hồi quy nhỏ nhất, do vậy F4 là giá trị tác động thứ năm đến SAT.

1.5. Dò tìm các vi phạm giả định hồi quy

1.5.1. Kiểm định đa cộng tuyến

Từ kết quả, ta nhận thấy giá trị VIF của các biến độc lập đều tương đối nhỏ. Trong đó biến độc lập F5 có giá trị VIF cao nhất chỉ bằng 1,176. Theo quan điểm của Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) thì giá trị VIF > 10 thì mới làm mô hình bị đa cộng tuyến. Vì vậy, có thể kết luận mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến.

1.5.2. Giả định phân phối chuẩn của phần dư

Biểu đồ tần số Histogram cho thấy đường cong phân phối chuẩn đặt chồng lên biểu đồ, giá trị trung bình rất nhỏ gần bằng 0 (mean=-4.31E-15) và độ lệch chuẩn gần bằng 1 (Std.Dev=0.985). Điều này cho thấy phân phối của phần dư xấp xỉ chuẩn.

1.5.3. Giả định liên hệ tuyến tính

Xem xét mối quan hệ giữa phần dư chuẩn hóa

và giá trị dự đoán thông qua biểu đồ phân tán, nếu giả định liên hệ tuyến tính và phương sai bằng nhau được thỏa mãn thì sẽ không có liên hệ giữa giá trị dự đoán và phần dư chuẩn hóa, chúng sẽ phân tán ngẫu nhiên xung quanh một đường đi qua trục tung độ 0 và không tạo thành một hình cụ thể.

### 1.6. Kết quả kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của người dân theo đặc điểm nhân khẩu học

#### 1.6.1. Kiểm định sự khác biệt theo giới tính

Kết quả kiểm định Levene cho thấy, giá trị Sig = 0.633 > 0.05 nên phương sai giữa hai giới tính là không khác nhau.

Giá trị Sig T-test = 0.292 > 0.05 do đó không có sự khác biệt về sự hài lòng của người dân có giới tính khác nhau.

#### 1.6.2. Kiểm định sự khác biệt theo độ tuổi

Kết quả kiểm định Levene cho thấy, giá trị Sig = 0.336 > 0.05 nên phương sai giữa các nhóm tuổi là không khác nhau.

Kết quả kiểm định ANOVA cho thấy, bảng kết quả có giá trị Sig = 0.670 > 0.05, nên có cơ sở khẳng định không có sự khác biệt về sự hài lòng của người dân ở những nhóm tuổi khác nhau.

#### 1.6.3. Kiểm định sự khác biệt theo nghề nghiệp

Kết quả kiểm định ANOVA cho thấy, bảng kết quả có giá trị Sig = 0.778 > 0.05, nên có cơ sở khẳng định không có sự khác biệt về sự hài lòng của người dân ở những nhóm nghề nghiệp khác nhau.

#### 1.6.4. Kiểm định sự khác biệt theo trình độ

Kết quả kiểm định Levene cho thấy, giá trị Sig = 0.286 > 0.05 nên phương sai giữa các nhóm trình độ là không khác nhau.

Kết quả kiểm định ANOVA cho thấy, bảng kết quả có giá trị Sig = 0.586 > 0.05, nên có cơ sở khẳng định không có sự khác biệt về sự hài lòng của người dân ở những nhóm trình độ khác nhau.

#### 1.6.5. Kiểm định sự khác biệt theo mức độ sử dụng dịch vụ

Kết quả kiểm định Levene cho thấy, giá trị Sig = 0.688 > 0.05 nên phương sai giữa các nhóm mức độ sử dụng là không khác nhau.

Kết quả kiểm định ANOVA cho thấy, bảng kết quả có giá trị Sig = 0.307

> 0.05, nên có cơ sở khẳng định không có sự khác biệt về sự hài lòng của người dân ở những nhóm mức độ sử dụng khác nhau.

## 2. Hàm ý quản trị

### 2.1. Kết quả giải quyết thủ tục

*Một là*, xây dựng hồ sơ theo dõi quá trình làm việc, quy định trách nhiệm ràng buộc giữa các phòng ban, các bộ phận chuyên môn trong giải quyết công việc nhằm đảm bảo kết quả đầu ra đầy đủ, chính xác.

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

*Ba là*, thường xuyên cập nhật, niêm yết các loại phí, lệ phí trong từng lĩnh vực, đảm bảo thu đúng, thu đủ theo quy định của Nhà nước.

*Bốn là*, nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, UBND phường nên triển khai việc thực hiện tiếp nhận và trả hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua bưu điện căn cứ vào Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg kể từ ngày 16/12/2016.

### 2.2. Thái độ của nhân viên

Yếu tố thái độ của nhân viên đóng vai trò quan trọng thứ hai tác động đến sự hài lòng của người dân.

Do đó, nhằm hướng đến xây dựng một chính quyền thân thiện, đáp ứng ngày càng cao sự hài lòng của người dân cần thực hiện các nhóm giải pháp sau:

*Một là*, nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ làm việc phục vụ người dân đối với CBCC trực tiếp làm việc tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thông qua việc kiểm tra, giám sát thường xuyên hoặc đột xuất.

*Hai là*, thường xuyên họp đánh giá nội bộ giữa những CBCC làm việc tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, thẳng thắn góp ý, trao đổi kinh nghiệm để giúp nhau cùng tiến bộ, tránh bè phái chia rẽ đoàn kết nội bộ.

*Ba là*, cần xây dựng chế độ khen thưởng hợp lý, xử lý ngay đối với những trường hợp CBCC có biểu hiện tiêu cực, không để tái diễn những tiêu cực đó trong tương lai.

### 2.3. Năng lực của nhân viên

Yếu tố năng lực của nhân viên đóng vai trò quan trọng thứ ba tác động đến sự hài lòng của người dân.

Để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân

cần tập trung thực hiện các nhóm giải pháp sau:

*Một là*, tiếp tục kiện toàn và nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của CBCC thông qua việc tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ;

*Hai là*, bên cạnh bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, CBCC cần được trang bị những kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống để xử lý công việc hiệu quả, nhanh chóng.

#### 2.4. Tiếp cận dịch vụ

Yếu tố tiếp cận dịch vụ đóng vai trò quan trọng thứ tư tác động đến sự hài lòng của người dân.

*Một là*, thực hiện nghiêm túc quy chế làm việc, tăng cường kiểm tra, kiểm soát việc chấp hành nội quy quy chế làm việc, đặc biệt là giờ giấc làm việc, bên cạnh đó còn phải kiểm soát hiệu quả công việc...

*Hai là*, bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được coi là bộ mặt của Ủy ban, do đó để tạo được ấn tượng và thiện cảm đối với người dân cần thiết phải quy định chặt chẽ việc thực hiện đồng phục cho đội ngũ CBCC làm việc tại bộ phận này, đảm bảo trang phục đồng bộ, lịch sự, tươm tất.

*Ba là*, xuất phát từ nhu cầu thiết yếu của người

dân, Ủy ban cần xem xét trang bị thêm máy photocopy, máy in để người dân sử dụng một mặt giảm bớt thời gian đi lại, chi phí cho người dân, mặt khác tạo nên bộ mặt khang trang, hiện đại cho chính quyền địa phương.

#### 2.5. Phản hồi góp ý

Yếu tố phản hồi góp ý đóng vai trò quan trọng thứ năm tác động ít nhất đến sự hài lòng của người dân.

Tuy nhiên giá trị trung bình thấp hơn so với các thang đo khác, vì vậy, để đáp ứng ngày càng cao sự hài lòng của người dân cần thực hiện các nhóm giải pháp sau:

*Một là*, niêm yết đầy đủ, công khai số điện thoại lãnh đạo, đường dây nóng ở những nơi thuận tiện, người dân dễ nhìn thấy nhất.

*Hai là*, thường xuyên thu thập phiếu khảo sát dịch vụ tại UBND, hàng tuần nên mở thùng phiếu để tổng hợp ý kiến trình lãnh đạo xem xét.

*Ba là*, thiết lập cơ chế phản hồi những 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 ■

## TÀI LIỆU THAM KHẢO:

### Tài liệu tiếng Việt:

1. Bộ Nội vụ (2015), *Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước*, Hà Nội.
2. Nguyễn Hữu Hải và 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 3:39-42.
3. Đinh Phi Hồ (2014), *Phương pháp nghiên cứu kinh tế và viết luận văn thạc sĩ*. Nhà xuất bản Phương Đông, Thành phố Hồ Chí Minh.
4. Võ Nguyễn Khanh (2011), *Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn Iso tại Ủy ban nhân dân Quận 1 Thành phố Hồ Chí Minh*. Luận văn, Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, 101 tr.
5. Kotler, P. & Armstrong, G. (2004). *Những nguyên lý tiếp thị (tập 2)*. Huỳnh Văn Thanh dịch, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
6. Lê Chi Mai (2006). *Dịch vụ hành chính công*. Nhà xuất bản Lý luận chính trị, Hà Nội.
7. Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang (2007), *Nghiên cứu thị trường*. Nhà xuất bản Đại học quốc gia, Thành phố Hồ Chí Minh, 321tr.
8. Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang (2011). *Giáo trình nghiên cứu thị trường*. Nhà xuất bản Lao động, Hà Nội, 259tr.

**Tài liệu tiếng Anh:**

1. Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992). *Measuring service quality: A reexamination and extension*, *Journal of marketing*, 56: 55-68.
2. Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*, pp. 36-44.
3. Dr. Kenneth N.Wanjau. (2012). *Factors Affecting Provision of Service Quality in the Public Health Sector: A Case of Kenyatta National Hospital*, *International Journal of Humanities and Social Science*, 13: 122-124.

**Ngày nhận bài: 16/1/2019**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 26/1/2019**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 6/2/2019**

*Thông tin tác giả:*

**1. TS. PHẠM NGỌC DƯƠNG**

**Trưởng Đại học Tài chính Marketing**

**2. TRƯƠNG THẾ HẢI**

**Học viên cao học Đại học Quốc tế Hồng Bàng**

**FACTORS AFFECTING PEOPLE'S SATISFACTION  
WHEN USING THE PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES  
IN THE PEOPLE'S COMMITTEE OF VUNG TAU CITY**

● **Ph.D PHAM NGOC DUONG**

University of Marketing and Finance

● **TRUONG THE HAI**

Masters student, Hong Bang International University

**ABSTRACT:**

This article with the topic of "Factors affecting people's satisfaction when using public administrative services in Vung Tau City" aims to identify factors affecting people's satisfaction when they use public administrative services at the People's Committee of Vung Tau City. Based on theories, this article develops a research model about factors affecting people's satisfaction about public administrative services provided by the People's Committee of Vung Tau City, measures the impact of each factor on the satisfaction of people and verifies differences in the satisfaction of people in terms of gender, age, occupation, education level and usage level of services. Thereby, this article proposes governance implications to help leaders of the People's Committee of Vung Tau City to produce appropriate solutions to improve the satisfaction of people when using the public administrative services at the committee.

**Keywords:** Satisfaction, public administrative services.