

KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH TIỀN GIANG

Đặng Ngọc Diệp, Lê Hoàng Ân, Trần Quang Khôi
Trường đại học Tiền Giang

Tóm tắt: Bài viết nhằm làm rõ các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Tiền Giang. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 6 yếu tố, gồm: (1) Độ tin cậy; (2) Đội ngũ cán bộ công chức; (3) Cơ sở vật chất; (4) Quy trình thủ tục hành chính; (5) Cơ chế giám sát và quản lý và (6) Chi phí và thời gian ảnh hưởng đến đến Sự hài lòng của người dân. Từ kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đưa ra một số khuyến nghị, nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm và nâng cao mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính công tại đơn vị này trong thời gian tới.

Từ khóa: sự hài lòng, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng, chất lượng dịch vụ hành chính công.

SURVEY ON CITIZEN SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICE CENTER AND ADMINISTRATIVE PROCEDURES CONTROL OF TIEN GIANG PROVINCE

Dang Ngoc Diep, Le Hoang An, Tran Quang Khoi
Tien Giang University

Abstract: The article aims to clarify the factors influencing citizens' satisfaction with the quality of public administrative services at the Public Administrative Service Center and Administrative Procedure Control in Tien Giang Province. The research results indicate that there are six factors, including: (1) Reliability; (2) Team of public officials; (3) Infrastructure; (4) Administrative procedure processes; (5) Monitoring and management mechanisms; and (6) Costs and time, all of which affect citizens' satisfaction. Based on the research findings, the authors propose several recommendations to enhance citizens' satisfaction with the quality of public administrative services at the Center and to improve citizens' satisfaction when carrying out public administrative procedures at this unit in the near future.

Keywords: satisfaction, factors affecting satisfaction, quality of public administrative services.

Nhận bài: 20/9/2024

Phản biện: 11/10/2024

Duyệt đăng: 15/10/2024

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

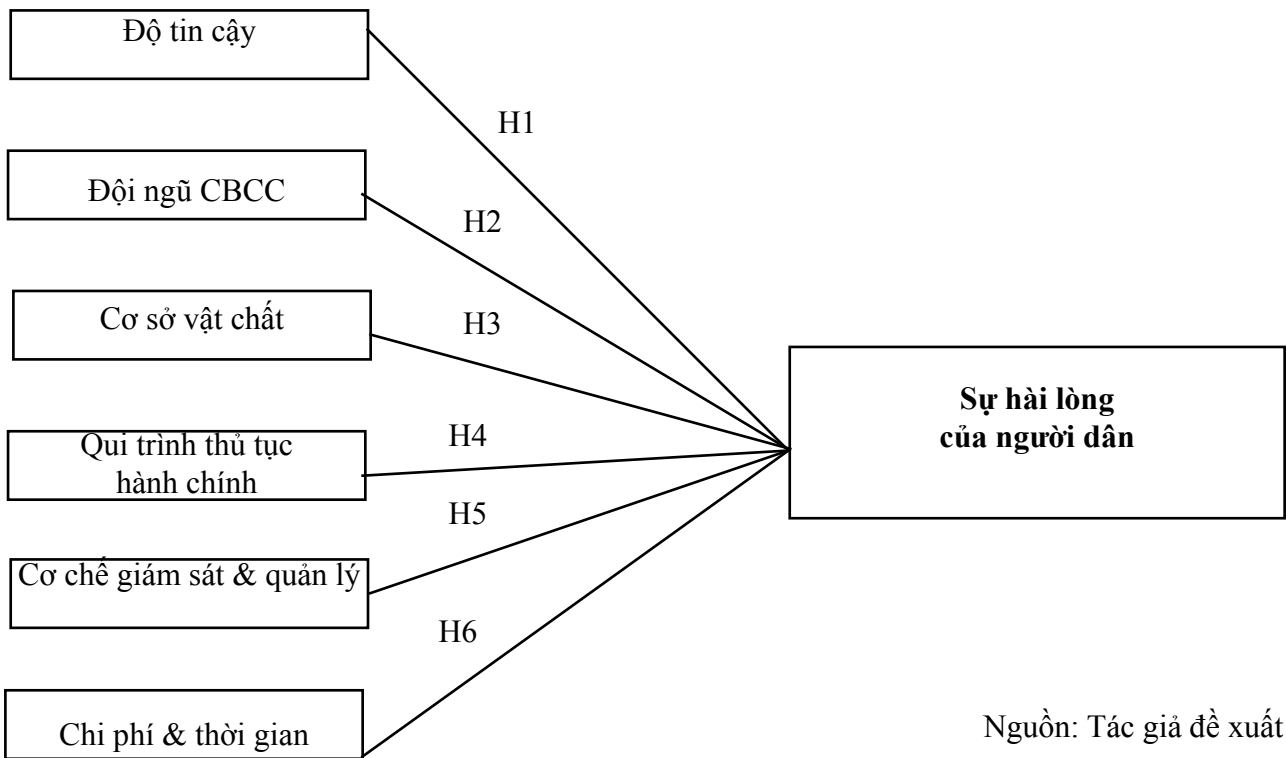
Việc áp dụng Nghị quyết số 76/NQ-CP, ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030, đã mang lại nhiều kết quả tích cực. Điều này thể hiện qua những kết quả cụ thể, mà tỉnh Tiền Giang đã đạt được. Theo đó, Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) của Tỉnh năm 2023 đạt 85,77 điểm, tăng 3,19 điểm so với năm 2022; xếp thứ 50/63 tỉnh, thành trong cả nước, tăng 3 bậc so với năm 2022. Chỉ số sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) của Tiền Giang năm 2023 đạt 80,25 điểm (năm 2022 đạt 76,56 điểm), đứng thứ 47/63 tỉnh, thành trong cả nước (năm

2022 đứng thứ 53/63 tỉnh, thành) (UBND tỉnh Tiền Giang, 2024). Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công của Tỉnh vẫn còn bộc lộ một số hạn chế. Do đó, việc nghiên cứu để đưa ra các luận cứ khoa học cho áp dụng các giải pháp, nhằm tiếp tục nỗ lực cải thiện các chỉ số trên nói riêng, cải cách thủ tục hành chính nói chung, nhằm phục vụ người dân, doanh nghiệp ngày càng tốt hơn là rất cần thiết trong tương lai.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất

Khảo lược các nghiên cứu liên quan, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình



2.2 Phương pháp nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu được gửi trực tiếp đến những người dân khi đến thực hiện thủ tục hành chính công tại Trung tâm hành chính công tỉnh Tiền Giang. Phương pháp chọn mẫu thuận tiện được sử dụng trong nghiên cứu, có 250 bảng câu hỏi được phát ra, kết quả thu về 250 mẫu, trong đó có 240 mẫu câu hỏi đảm bảo yêu cầu của nghiên cứu và có 10 mẫu không hợp lệ đã bị loại. Dữ liệu nghiên

cứ trong bài viết được tác giả phân tích qua phần mềm SPSS 20.0.

2.3 Kết quả nghiên cứu

2.3.1. Kiểm định Cronbach's Alpha

Bảng 1 thể hiện kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho thấy, tất cả các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0,6 nên các thang đo đều khả dụng, phù hợp với kiểm định và đảm bảo sự tin cậy.

Bảng 1: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Cronbach's Alpha
Độ tin cậy	0,726
Đội ngũ cán bộ công chức	0,852
Cơ sở vật chất	0,793
Quy trình thủ tục hành chính	0,641
Cơ chế giám sát và quản lý	0,779
Chi phí và thời gian	0,681

(Nguồn: Tổng hợp từ dữ liệu nghiên cứu của tác giả)

2.3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả phân tích EFA cho thấy, hệ số tải nhân tố đều > 0,5 và độ tin cậy là 99% (Bảng 2)

Bảng 2: Trị số phương sai trích, kiểm định KMO và Bartlett

Eigenvalues	1,519
Trị số phương sai trích	77,367%
Kiểm định KMO và Bartlett	0,795
Mức ý nghĩa (sig.)	0,000

(Nguồn: Tổng hợp từ dữ liệu nghiên cứu của tác giả)

2.3.3. Kiểm định độ phù hợp của mô hình

Kết quả kiểm định ở Bảng 3 cho thấy, giá trị F là 156,218 và giá trị của mức ý nghĩa <0,01, nên

bác bỏ giả thuyết H0. Các hệ số hồi quy bằng 0, mô hình hồi quy tuyến tính bội của nghiên cứu phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Bảng 3: Phân tích phương sai ANOVA

Mô hình		Tổng các bình phương	Độ tự do	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa
1	Hồi quy	142,625	6	33,604	156,218	0,000
	Số dư	97,375	233	0,332		
	Tổng	240,000	240			

(Nguồn: Tổng hợp từ dữ liệu nghiên của tác giả)

2.3.4. Phân tích hồi quy

Các thông số phân tích hồi quy của từng biến của mô hình được thể hiện ở Bảng 4 cho thấy, các biến độc lập có mối tương quan thuận (cộng) với biến phụ thuộc Sự hài lòng của người dân.

Tức là, các biến độc lập thay đổi theo chiều hướng tăng lên, thì Sự hài lòng của người dân cũng tăng, giúp họ hài lòng hơn khi thực hiện các thủ tục hành chính công tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Tiền Giang.

Bảng 4: Kết quả phân tích hồi quy

Biến quan sát	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF
(Hằng số)	0,401	0,033	0,401	12,225	0,000	1,000	1,000
Độ tin cậy	0,322	0,033	0,322	7,820	0,000	1,000	1,000
Đội ngũ CBCC	0,379	0,033	0,379	10,626	0,000	1,000	1,000
Cơ sở vật chất	0,216	0,033	0,216	10,475	0,000	1,000	1,000
Quy trình TTHC	0,391	0,033	0,391	9,200	0,000	1,000	1,000
Cơ chế giám sát và quản lý	0,348	0,033	0,348	10,526	0,000	1,000	1,000
Chi phí và thời gian							
F = 156,218							
Mức ý nghĩa = 0,000							

(Nguồn: Tổng hợp từ dữ liệu nghiên của tác giả)

Phương trình hồi qui có dạng sau:

$$\begin{aligned} \text{Sự hài lòng người dân} = & 0,401 * \text{Độ tin cậy} + \\ & 0,322 * \text{Đội ngũ CBCC} \\ & + 0,379 * \text{Cơ sở vật chất} + 0,216 * \text{Quy trình} \\ & \text{TTHC} + 0,391 * \text{Cơ chế giám sát và quản lý} + \\ & 0,348 * \text{Chi phí và thời gian} \end{aligned}$$

Như vậy cả 6 nhân tố: Độ tin cậy; Đội ngũ cán bộ công chức; Cơ sở vật chất; Quy trình thủ tục hành chính; Cơ chế giám sát và quản lý và Chi phí và thời gian đều có ảnh hưởng tỷ lệ thuận đến sự hài lòng của người dân khi sử

dụng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Tiền Giang. Trong 6 nhân tố này thì có nhân tố độ tin cậy là quan trọng nhất trong mô hình hồi quy ảnh hưởng mạnh nhất, thứ tự tiếp theo Đội ngũ cán bộ công chức; Cơ sở vật chất; Quy trình thủ tục hành chính; Cơ chế giám sát và quản lý và Chi phí và thời gian. Như vậy, giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6 cho mô hình nghiên cứu lý thuyết chính thức được chấp nhận.

Bảng 5: Kết quả kiểm định các giả thuyết

H1: Độ tin cậy ảnh hưởng cộng đến sự hài lòng của người dân	Được chấp nhận (P-value<0.05)
H2: Đội ngũ cán bộ công chức ảnh hưởng cộng đến sự hài lòng của người dân	Được chấp nhận (P-value<0.05)
H3: Cơ sở vật chất ảnh hưởng cộng đến sự hài lòng của người dân	Được chấp nhận (P-value<0.05)
H4: Quy trình thủ tục hành chính ảnh hưởng cộng đến sự hài lòng của người dân	Được chấp nhận (P-value<0.05)
H5: Cơ chế giám sát và quản lý ảnh hưởng cộng đến sự hài lòng của người dân	Được chấp nhận (P-value<0.05)
H6: Chi phí và thời gian ảnh hưởng cộng đến sự hài lòng của người dân	Được chấp nhận (P-value<0.05)

III. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu lại cho thấy mức độ hài lòng trung bình của từng biến quan sát trong 6 nhóm nhân tố đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm thì đều đạt trên mức bình thường nhưng mức hài lòng chưa cao, vì vậy tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng trung bình của các biến quan sát trên cơ sở tác động vào 6 yếu tố, gồm: (1) Độ tin cậy; (2)

Đội ngũ cán bộ công chức; (3) Cơ sở vật chất; (4) Quy trình thủ tục hành chính; (5) Cơ chế giám sát và quản lý và (6) Chi phí và thời gian ảnh hưởng đến Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm phục vụ hành chính công và Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Tiền Giang. Hệ số Beta của 6 yếu tố này càng cao, thì Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Trung tâm càng cao.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ban Tuyên giáo Trung ương (2011), *Tài liệu học tập các văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI của Đảng*, Nxb Chính trị Quốc gia.
- Cronin, J.J., and Taylor, S.A. (1992), *Measuring service quality: A reexamination and extension*, Journal of Marketing, 56(7), 55-68.
- Kotler, P., and Keller, K.L. (2006), *Marketing Management*, Pearson Prentice Hall, USA.
- Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb Hồng Đức.
- Lê Chi Mai (2010), *Dịch vụ hành chính công*, Nxb Lý luận chính trị.
- Nguyễn Ngọc Hiến và cộng sự (2016), *Hành chính công – dùng cho nghiên cứu học tập và giảng dạy sau đại học*, Học viện chính trị quốc gia, Nxb Khoa học kỹ thuật.
- UBND tỉnh Tiền Giang (2024), *Báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2021-2023*.