

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN – MỘT NGHIÊN CỨU TẠI THÀNH PHỐ ĐÀ LẠT

Cao Duy Hoàng, Lê Nguyễn Hậu

Trường Đại học Bách khoa, ĐHQG-HCM

(Bài nhận ngày 04 tháng 04 năm 2010, hoàn chỉnh sửa chữa ngày 11 tháng 09 năm 2011)

TÓM TẮT: Nghiên cứu này xây dựng và kiểm định một mô hình chất lượng trong lĩnh vực dịch vụ hành chính công. Dữ liệu khảo sát được thu thập từ 314 cá nhân và tổ chức đã sử dụng 5 loại dịch vụ công tại Đà Lạt. Kết quả phân tích SEM cho thấy chất lượng dịch vụ hành chính công gồm 4 thành phần: chất lượng nhân viên, cơ sở vật chất, tiếp cận dễ dàng và quy trình dịch vụ. Trong đó, yếu tố chất lượng nhân viên (nghệ thuật và thái độ phục vụ) tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân. Các hàm ý cho nhà quản lý được rút ra từ kết quả nghiên cứu này.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ, hành chính công, sự hài lòng của người dân, Đà Lạt.

1. GIỚI THIỆU

Trong những năm qua, với mục tiêu cung cấp dịch vụ hành chính tốt hơn cho công dân và tổ chức, một số cơ quan đã triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào quy trình xử lý công việc, tạo điều kiện cho người đứng đầu kiểm soát được quá trình giải quyết công việc trong cơ quan. Những nỗ lực đó đã góp phần cải thiện đáng kể chất lượng phục vụ người dân. Đã có nhiều cuộc sơ kết, tổng kết, đánh giá kết quả bước đầu của công cuộc đổi mới này. Một số địa phương như TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng cũng đã tổ chức những cuộc khảo sát, lấy ý kiến của tổ chức và công dân để đánh giá chất lượng phục vụ của các cơ quan chức năng.

Tại Lâm Đồng, UBND Thành phố Đà Lạt là một trong những cơ quan khởi xướng việc ứng dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đối với một số dịch vụ hành chính thông qua việc hình thành Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thuộc Văn phòng UBND Thành phố Đà Lạt từ năm 2002. Báo cáo của UBND Thành phố Đà Lạt về việc thực hiện việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (theo bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000) trên địa bàn Thành phố Đà Lạt giai đoạn 2002 – 2005 nêu kết quả việc ứng dụng “đã đạt được một số kết quả đáng khích lệ”³. Tuy nhiên, các báo cáo tổng kết hàng năm cho thấy việc đánh giá kết quả chủ yếu dựa trên khối lượng công việc đạt được, tỉ lệ các hồ sơ đúng hạn và trễ hạn, những nguyên nhân ảnh hưởng..., nghĩa là

đánh giá theo góc nhìn của phía cung cấp dịch vụ. Phía còn lại quan trọng hơn, là phía thụ hưởng dịch vụ - người dân – có cảm nhận hay hài lòng như thế nào thì chưa được đánh giá và tìm hiểu đầy đủ. Trong bối cảnh đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm bổ sung những hiểu biết liên quan đến vấn đề này. Cụ thể, nghiên cứu này xác định chất lượng dịch vụ hành chính công được cấu thành bởi những yếu tố nào và các yếu tố này ảnh hưởng ra sao đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ.

Phần tiếp theo sẽ trình bày cơ sở lý thuyết, thiết kế thực hiện cũng như kết quả và ý nghĩa của nó.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Dịch vụ và chất lượng dịch vụ

Dịch vụ được hiểu là một quá trình tương tác giữa nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng, mục đích của việc tương tác này nhằm thỏa mãn nhu cầu và mong muốn của khách hàng theo cách khách hàng mong đợi (Zeithaml & Bitner, 2000).

Đối với dịch vụ, chất lượng đôi khi mang tính chất vô hình rất khó nhận biết. Nói cách khác, chất lượng của dịch vụ được xác định dựa vào cảm nhận của khách hàng liên quan đến nhu cầu cá nhân của họ (Bùi và Nguyễn, 2004). Do tính chất trừu tượng và đa dạng của chất lượng dịch vụ, trong khoảng thời gian từ 1984 đến 2003, có 19 mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ đã được công bố (Seth & ctg, 2004). Các nhà nghiên cứu đã phân chia các mô hình này theo hai trường phái chính: trường phái Bắc Âu (Nordic) mà đại diện là Grongroos và trường phái Hoa Kỳ (Parasuraman và ctg).

³ UBND Thành phố Đà Lạt, Báo cáo v/v thực hiện việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (theo bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000) trên địa bàn Thành phố Đà Lạt giai đoạn 2002 – 2005

Nhìn chung, các mô hình đều giải thích chất lượng dịch vụ thông qua sự cảm nhận của khách hàng trong suốt quá trình từ tiếp cận dịch vụ đến thực hiện, xử lý và cuối cùng là kết quả sản phẩm dịch vụ.

Theo nhiều nhà nghiên cứu, các mô hình khi ứng dụng vào các loại hình dịch vụ tại các quốc gia khác nhau đều phải cần có sự điều chỉnh cho phù hợp với từng nghiên cứu cụ thể (Carrillat & ctg, 2007).

2.2. Chất lượng dịch vụ hành chính công

Dịch vụ công là một hoạt động thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của bộ máy hành chính nhà nước, là một loại dịch vụ do các cơ quan hành chính trực tiếp thực hiện (hoặc ủy quyền thực hiện dưới sự giám sát của nhà nước) nhằm đáp ứng nhu cầu của xã hội và người dân. Còn dịch vụ hành chính công được định nghĩa là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước (hoặc tổ chức, doanh nghiệp được ủy quyền) 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 lý⁴.

Chất lượng của dịch vụ hành chính công cũng không nằm ngoài những đặc tính chung như đã nêu trên. Nghiên cứu về chủ đề này ở Anh được thực hiện bởi Market & Opinion Research International – MORI (2002) dựa trên thang đo SERVQUAL⁵. Ngoài ra, Rodriguez & ctg (2009) đã áp dụng thang đo SERVPERF để khảo sát 400 người ở 76 vùng khác nhau tại Tây Ban Nha về chất lượng dịch vụ tại tòa hành chính Town Hall.

Xem xét hai nghiên cứu cho thấy hầu hết các tiêu chí đều có các nội dung tương tự các thành phần của SERVPERF và được cấu trúc lại, điều chỉnh cho phù hợp hơn. Điều này tạo cơ sở cho việc vận dụng vào nghiên cứu ở Việt Nam. Dựa vào công trình của Rodriguez & ctg., kết hợp với nghiên cứu sơ bộ định tính được thực hiện ở Đà Lạt bước đầu cho thấy có sáu thành phần đặc trưng trong dịch vụ hành chính công là (1) Chất lượng nhân viên, bao gồm Nghiệp vụ nhân viên (Competence) và Thái độ phục vụ (Attentiveness), (2) Cơ sở vật chất (Tangible),

(3) Tiếp cận dễ dàng (Accessibility), (4) Quy trình dịch vụ (Procedure), (5) Đúng thời gian (Timeliness) và (6) Xử lý phản hồi (Feedback).

Từ những phân tích nêu trên, sơ bộ đề xuất Chất lượng dịch vụ hành chính công bao gồm 6 thành phần là Quy trình dịch vụ, Tiếp cận dễ dàng, Chất lượng nhân viên, Đúng thời gian, Xử lý phản hồi và Cơ sở vật chất. Trong đó, “Chất lượng nhân viên” là khái niệm tiềm ẩn bậc 2 gồm “Nghiệp vụ nhân viên” và “Thái độ phục vụ”. Một số trong các thành phần này có tương quan với nhau. Cấu trúc cụ thể của các thành phần sẽ được xác định qua kết quả EFA và CFA.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Quá trình nghiên cứu được tiến hành theo hai bước: *Nghiên cứu sơ bộ* (nghiên cứu định tính để điều chỉnh, bổ sung các nhân tố của chất lượng dịch vụ hành chính công) và *nghiên cứu chính thức* (sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, bao gồm bước nghiên cứu thử nghiệm nhằm hiệu chỉnh bảng câu hỏi và triển khai nghiên cứu chính thức).

Thang đo cho các khái niệm được điều chỉnh dựa trên Rodriguez & ctg (2009), có bổ sung thêm một số biến quan sát theo kết quả nghiên cứu định tính, sử dụng thang đo Likert 5 điểm. Tổng cộng có 33 biến quan sát, bao gồm “Năng lực nhân viên” (04 biến), “Thái độ phục vụ” (03 biến), “Cơ sở vật chất” (05 biến), “Tiếp cận dễ dàng” (04 biến), “Quy trình dịch vụ” (06 biến), “Đúng thời gian” (04 biến), “Xử lý phản hồi” (03 biến) và cuối cùng là “Mức độ hài lòng” (04 biến).

Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện, có kiểm soát để có đủ các đại diện của các vùng (nội thành, ngoại thành), lĩnh vực giao dịch, giới tính, nghề nghiệp, tuổi tác... với cỡ mẫu là 330. Sau khi thu thập và làm sạch, có 314 mẫu được đưa vào phân tích với 268 (85,4%) là cá nhân, 46 (14,6%) là tổ chức (doanh nghiệp). Mẫu thu thập cho lĩnh vực (1) cấp phép xây dựng: 93 (29,6%), (2) đăng ký kinh doanh: 73 (23,2%), (3) chuyển quyền sử dụng đất: 61 (19,4%), (4) đăng ký khai sinh: 41 (13,1%) và đăng ký lao động: 46 (14,6%).

4. CẤU TRÚC CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

Do đặc thù rất đa dạng của các lĩnh vực dịch vụ khác nhau, thang đo chất lượng dịch vụ dựa trên cơ sở của SERVQUAL hay SERVPERF

⁴ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước

⁵ MORI, *Public Service Reform – Measuring and Understanding Customer Satisfaction*, 4/2002 .

cần phải được điều chỉnh về mặt cấu trúc các thành phần khi áp dụng vào một lĩnh vực cụ thể (Parasuraman & ctg., 1993; Cronin & Taylor, 1992; Carrillat & ctg., 2007). Do đó, 29 biến ban đầu đã được đưa vào phân tích nhân tố EFA để khám phá cấu trúc phù hợp cho lĩnh vực dịch vụ hành chính công ở Việt Nam. Kết quả EFA với phép xoay promax cho thấy có thể trích ra được 4 nhân tố chính và 07 biến bị loại do hệ số tải nhân tố thấp (hoặc tải cao trên 2 nhân tố). Nghiên cứu kỹ nội dung của các biến quan sát trong mỗi nhân tố cho thấy có thể xác định cấu trúc chất lượng dịch vụ hành chính công gồm 4 thành phần: “Chất lượng nhân viên”, “Cơ sở vật chất”, “Quy trình dịch vụ” và “Tiếp cận dễ dàng”. Trong đó, 3 thành phần “Cơ sở vật chất”, “Quy trình dịch vụ” và “Tiếp cận dễ dàng” là khái niệm bậc 1 và thành phần “Chất lượng nhân viên” là khái niệm bậc 2 với hai thành phần bậc 1 là “Nghiệp vụ nhân viên” và “Thái độ phục vụ”.

Bảng 1 trình bày cấu trúc của các biến quan sát, cùng với kết quả EFA, CFA và độ tin cậy tổng hợp của các thang đo. Trên cơ sở đó, mô hình lý thuyết được đề xuất như trong hình 1. Trong mô hình này, bốn thành phần của chất lượng dịch vụ hành chính công được xem là nguyên nhân tạo nên sự hài lòng của người dân. Mặt khác, giữa chúng cũng có tương tác với nhau (Parasuraman & ctg., 1994). Cụ thể, yếu tố “Chất lượng nhân viên” được cho là có ảnh hưởng đến “Tiếp cận dễ dàng” và “Quy trình dịch vụ” vì nhân viên có nghiệp vụ và tinh thần phục vụ tốt sẽ luôn quan tâm cải tiến và biết cách để cải tiến quy trình dịch vụ và làm cho người dân có thể tiếp cận một cách dễ dàng.

Hai khái niệm chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng tuy khác nhau nhưng lại có mối liên hệ chặt chẽ với nhau bởi chất lượng dịch vụ chính là nguyên nhân làm cho khách hàng hài lòng (Parasuraman & ctg., 1988).

Bảng 1. Cấu trúc thành phần và thang đo của chất lượng dịch vụ hành chính công

Cấu trúc qua phân tích EFA		Các biến quan sát	Nguồn thang đo	Hệ số tải EFA	Hệ số tải CFA	Phương sai trích VE	Độ tin cậy tổng hợp
Chất lượng nhân viên	Nghiệp vụ	<i>Kinh nghiệm</i>	Rodriguez & ctg. (2009)	0.86	<i>Loại bỏ</i>	0.623	0.835
		Nghiệp vụ thành thạo	Rodriguez & ctg. (2009)	0.827	0.778		
		Hướng dẫn	Rodriguez & ctg. (2009)	0.79	0.789		

Zeithaml & Bitner (2000) cho thấy chất lượng dịch vụ tập trung cụ thể vào những thành phần của dịch vụ, còn sự hài lòng của khách hàng là khái niệm tổng quát chỉ trạng thái cảm xúc sau khi sử dụng dịch vụ. Mô hình của các tác giả này cho rằng chất lượng dịch vụ phản ánh nhận thức của khách hàng về các nhân tố cụ thể bao gồm độ tin cậy, độ phản hồi, sự đảm bảo, sự cảm thông và tính hữu hình. Trong khi đó sự hài lòng của khách hàng không chỉ bị ảnh hưởng bởi nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ mà còn chịu ảnh hưởng của giá cả, các nhân tố cá nhân và các nhân tố tình huống. Như vậy, chất lượng dịch vụ chỉ là một trong những nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng của khách hàng. Với ý nghĩa như thế, có thể xem rằng giữa sự hài lòng của khách hàng (người dân) và các thành phần của chất lượng dịch vụ hành chính công có mối quan hệ đồng biến. Các giả thuyết kiểm định được phát biểu như sau:

- H1. *Dịch vụ hành chính công càng dễ tiếp cận thì người dân càng hài lòng*
- H2. *Chất lượng nhân viên hành chính công càng cao thì người dân càng hài lòng*
- H3. *Quy trình dịch vụ hành chính công càng tốt thì người dân càng hài lòng*
- H4. *Cơ sở vật chất của cơ quan hành chính công càng tốt thì người dân càng hài lòng*
- H5. *Có mối tác động tích cực giữa chất lượng nhân viên và mức độ dễ tiếp cận dịch vụ công*
- H6. *Có mối tác động tích cực giữa chất lượng nhân viên và quy trình dịch vụ công*

		Giải đáp	Rodriguez & ctg. (2009)	0.748	0.8		
		Ít phải đi lại	Nghiên cứu định tính	0.636	Loại bỏ		
		Trả lời thỏa đáng	Rodriguez & ctg. (2009)	0.571	Loại bỏ		
		Thời gian chờ đợi	Nghiên cứu định tính	0.558	Loại bỏ		
		Xử lý phàn nàn	Rodriguez & ctg. (2009)	0.523	Loại bỏ		
Thái độ phục vụ	Nhiệt tình	Rodriguez & ctg. (2009)	0.77	0.874	0.765	0.867	
	Quan tâm	Rodriguez & ctg. (2009)	0.768	0.875			
	Đúng hẹn	Rodriguez & ctg. (2009)	0.72	Loại bỏ			
Quy trình dịch vụ	Chuẩn hóa mẫu biểu	Rodriguez & ctg. (2009)	0.884	0.837	0.635	0.874	
	Để áp dụng	Rodriguez & ctg. (2009)	0.792	0.831			
	Hướng dẫn rõ ràng	Rodriguez & ctg. (2009)	0.737	0.812			
	Thụ lý đúng thủ tục	Nghiên cứu định tính	0.647	0.701			
	Thụ lý đúng quy trình	Nghiên cứu định tính	0.602	Loại bỏ			
Cơ sở vật chất	Không chật chội	Nghiên cứu định tính	0.913	0.836	0.629	0.772	
	Sạch sẽ	Nghiên cứu định tính	0.726	0.748			
	Phương tiện làm việc	Rodriguez & ctg. (2009)	0.582	Loại bỏ			
	Dây chuyền xử lý	Nghiên cứu định tính	0.557	Loại bỏ			
Tiếp cận dễ dàng	Giao tiếp dễ dàng	Rodriguez & ctg. (2009)	0.9	0.982	0.814	0.897	
	Giao tiếp từ xa	Nghiên cứu định tính	0.867	0.815			

Kết quả ước lượng mô hình SEM (bảng 2) cho thấy thành phần “Chất lượng nhân viên” có ảnh hưởng mạnh đến “Mức độ hài lòng” (beta = 0.72, p = 0.000). Thành phần “Chất lượng nhân viên” cũng có ảnh hưởng mạnh đến “Quy trình dịch vụ” và “Tiếp cận dễ dàng” với trọng số chuẩn hóa lần lượt là 0.78 và 0.60 (p = 0.000).

5. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

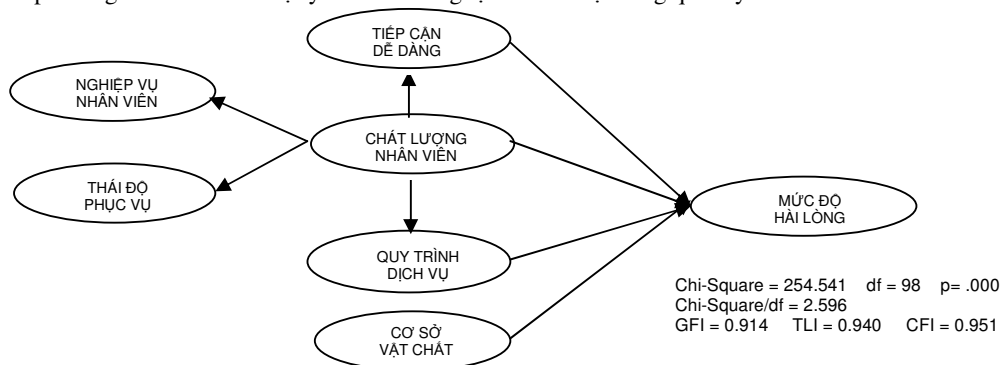
Phân tích CFA cho thấy, sau khi loại tiếp 9 biến không đạt yêu cầu, mô hình đo lường đạt được độ tương thích với dữ liệu thực tế với chi-square/df = 1.376 GFI = 0.954 CFI = 0.990 TLI = 0.986 và RMSEA = 0.035. Như trình bày trên bảng 1, hệ số tải chuẩn hóa của các biến quan sát đều cao (thấp nhất là 0.701). Phương sai trích VE của các thang đo biến thiên từ 0.623 – 0.814. Do đó, các thang đo đạt giá trị hội tụ. Ngoài ra, VE của các thang đo đều lớn hơn bình phương của hệ số tương quan tương ứng nên các thang đo đạt giá trị phân biệt. Độ tin cậy tổng hợp của các thang đo cũng cao hơn 0.70. Tiếp theo là kiểm định mô hình lý thuyết. Kết quả ước lượng cho thấy chi-square/df = 2.59 GFI = 0.914 TLI = 0.940 và

CFI = 0.951 và RMSEA = 0.071. Như vậy, mô hình được xem là phù hợp với dữ liệu thực tế.

Kết quả ước lượng mô hình SEM (bảng 2) cho thấy thành phần “Chất lượng nhân viên” có ảnh hưởng mạnh đến “Mức độ hài lòng” (beta = 0.72, p = 0.000). Thành phần “Chất lượng nhân viên” cũng có ảnh hưởng mạnh đến “Quy trình dịch vụ” và “Tiếp cận dễ dàng” với trọng số chuẩn hóa lần lượt là 0.78 và 0.60 (p = 0.000). Do đó, ba giả thuyết H2, H5 và H6 được ủng hộ. Giả thuyết H4 cũng được ủng hộ do thành phần “Cơ sở vật chất” có ảnh hưởng lên mức độ hài lòng, tuy rằng trọng số hồi quy chuẩn hóa thấp hơn yếu tố con người (beta = 0.21; p = 0.000). Các thành phần “Quy trình dịch vụ” và “Tiếp cận dễ dàng” có trọng số nhỏ (0.02 và 0.10) và p > 0.05 nên hai giả thuyết H1 và H3 bị bác bỏ ở mức 95%. Hai yếu tố quy trình và tiếp cận dịch vụ không có tác động đáng kể đến sự hài lòng của người dân có thể giải thích như sau. Đúng về góc độ cảm nhận của người dân, quy trình dịch vụ là hoạt động ẩn sau sự tương tác, giao tiếp giữa người dân và nhân viên thụ lý hồ sơ. Quy trình dịch vụ do bản thân cơ quan hành chính đề ra và nhân viên thụ lý hồ sơ là người thực hiện quy trình đó, thế

hiện ra bên ngoài là phương pháp làm việc, thái độ đối xử, sự hướng dẫn, giúp đỡ... nên bản thân quy trình dịch vụ không dễ cảm nhận được ngay, người dân chỉ cảm nhận được chất lượng hoạt động dịch vụ thông qua sự tương tác, giao tiếp với người nhân viên thụ lý hồ sơ. Tương tự

như vậy, thành phần “Tiếp cận dễ dàng” cũng phụ thuộc vào nhu cầu và cảm nhận của người dân trong từng thời điểm, từng địa bàn khác nhau và sẽ có xu hướng tăng lên trước nhu cầu đòi hỏi của người dân đối với sự hoàn thiện của hệ thống quản lý hành chính.



Hình 1. Kết quả ước lượng mô hình

Kết quả này khẳng định vai trò quan trọng của nhân tố “con người” trong toàn bộ hoạt động để đạt được chất dịch vụ nói chung và chất lượng dịch vụ hành chính công nói riêng. Những năm qua, việc cải cách hành chính cũng đã chú trọng nhiều đến việc bố trí, đào tạo, huấn luyện nhân viên nhằm phục vụ cho người dân ngày càng tốt hơn. Hơn nữa, một nhân viên hành chính công tốt cần phải đảm bảo 2 tiêu chí là nghiệp vụ giỏi và thái độ phục vụ người dân tốt. Tuy nhiên, qua khảo sát, các biến liên quan đến nhân viên nói chung đạt thấp, có mức độ từ 3.43 – 3.68 trong thang đo từ 1 đến 5. Trong đó, biến thấp nhất là “*Nhân viên quan tâm đến nhu cầu chính đáng của người dân*” (3.43). Điều này cho thấy người dân tại thành phố Đà Lạt chưa thỏa mãn về năng lực làm việc cũng như thái độ ứng xử của nhân viên.

Thành phần thứ hai có ý nghĩa đối với dịch vụ hành chính công là “Cơ sở vật chất”. Với một ngành dịch vụ, cảm nhận của khách hàng về nơi làm việc chuyên nghiệp để tạo cho họ sự yên tâm về chất lượng dịch vụ. Quan sát các biến về cơ sở vật chất có cảm nhận trung bình dao động từ 3.61 đến 3.93, trong đó biến quan sát về “*Dây chuyền xử lý công việc*” được đánh giá thấp nhất (3.61) chứng tỏ người dân cảm nhận việc bố trí, sắp xếp để xử lý công việc ở các cơ quan hành chính tại Đà Lạt phần nào còn thiếu hợp lý.

Trong lĩnh vực dịch vụ, sự “Tiếp cận dễ dàng” giúp cho khách hàng đến với dịch vụ và nhờ đó, sản phẩm dịch vụ có điều kiện phát triển. Đối với dịch vụ hành chính công, hai biến được người dân thành phố Đà Lạt quan tâm là “*Giao tiếp dễ dàng với nơi thụ lý hồ sơ qua phương tiện viễn thông*” và “*Giao tiếp từ xa*” để có thể biết được tình trạng xử lý hồ sơ. Hai biến này có mức cảm nhận trung bình rất thấp (3.04 và 2.90) cho thấy các cơ quan hành chính ở Đà Lạt đã quá chậm trong việc triển khai các kỹ thuật mới nhằm mang lại sự thuận tiện cho người dân.

Cuối cùng là thành phần “Quy trình dịch vụ”. Trong dịch vụ hành chính công, yếu tố dễ gây phiền hà nhất cho người dân chính là thủ tục và quy trình. Những năm gần đây, việc cải cách hành chính đã làm giảm đi nhiều thủ tục và các cơ quan hành chính cũng đã công bố công khai quy trình xử lý hồ sơ. Qua khảo sát, các biến liên quan đến quy trình, thủ tục có mức độ đạt cao hơn những biến khác, dao động quanh mức từ 3.50 – 3.73. Điều này cho thấy các cơ quan hành chính ở Đà Lạt đã có cố gắng trong việc chuẩn hóa các quy trình, thủ tục để người dân dễ dàng áp dụng. Tuy nhiên, sự đồng tình cũng chỉ dừng lại ở mức dưới điểm 4 nói lên ý nghĩa người dân cũng chưa thực sự hài lòng với cải cách của các cơ quan hành chính tại thành phố Đà Lạt.

Bảng 2. Tóm tắt kết quả ước lượng mô hình lý thuyết

Giả thuyết	Quan hệ kiểm định	Hệ số hồi quy chuẩn hóa	p-value	Kết quả (mức 95%)
H1	TIEP CAN DE DANG → MUC DO HAI LONG	0.10	0.10	Bác bỏ
H2	CHAT LUONG NHAN VIEN → MUC DO HAI LONG	0.72	***	Ứng hộ
H3	QUY TRINH DICH VU → MUC DO HAI LONG	0.02	0.84	Bác bỏ
H4	CO SO VAT CHAT → MUC DO HAI LONG	0.21	***	Ứng hộ
H5	CHAT LUONG NHAN VIEN → QUY TRINH DICH VU	0.78	***	Ứng hộ
H6	CHAT LUONG NHAN VIEN → TIEP CAN DE DANG	0.60	***	Ứng hộ

6. KẾT LUẬN

Nghiên cứu này dựa trên quan điểm chất lượng chức năng trong nghiên cứu về dịch vụ, phối hợp với nghiên cứu khám phá định tính để xây dựng và kiểm định một mô hình về chất lượng trong lĩnh vực dịch vụ công, cùng với ảnh hưởng của nó đến sự hài lòng của người dân tại thành phố Đà Lạt. Kết quả cho thấy chất lượng dịch vụ hành chính công gồm bốn thành phần: “Chất lượng nhân viên”, “Cơ sở vật chất”, “Tiếp cận dễ dàng” và “Quy trình dịch vụ”. Trong đó, thành phần “Chất lượng nhân viên” (gồm hai thành phần phụ là nghiệp vụ và thái độ phục vụ) có tác động then chốt đối với sự hài lòng của người dân cũng như đóng vai trò quyết định trong việc thiết lập quy trình thụ lý hồ sơ nhằm tạo điều kiện thuận tiện nhất cho người dân. Đây chính là cơ sở quan trọng để chính quyền Lâm đồng tập trung nguồn lực và các biện pháp nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công và làm hài lòng người dân hơn nữa trong thời gian sắp tới.

Nghiên cứu này cũng không tránh khỏi một số hạn chế. Thứ nhất, mẫu khảo sát chỉ tập trung vào năm lĩnh vực: cấp phép xây dựng, đăng ký kinh doanh, chuyển quyền sử dụng đất, đăng ký khai sinh và đăng ký lao động. Một số lĩnh vực khác phức tạp hơn đang có sự quan tâm nhiều của người dân như giải quyết khiếu nại, thuế... hoặc những dịch vụ công khác như y tế, công trình công cộng... cũng nên được đưa vào mẫu khảo sát để phản ánh toàn diện hơn về cảm nhận của người dân đối với dịch vụ hành chính công hay dịch vụ công nói chung ở thành phố Đà Lạt. Thứ hai, cách thu thập dữ liệu bằng cách gửi bảng câu hỏi dựa trên danh sách người đứng tên giao dịch hồ sơ cũng chưa thực sự chính xác bởi có một tỉ lệ nhất định người đứng tên trên hồ sơ và người trực tiếp đi giao dịch là hai người khác nhau nên cảm nhận của người trả lời câu hỏi không rõ ràng. Đây cũng là một hướng để những nghiên cứu tiếp theo chọn lựa phương pháp lấy mẫu và thu thập dữ liệu được tốt hơn.

THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICE AND CITIZEN SATISFACTION – A STUDY IN DALAT CITY

Cao Duy Hoang, Le Nguyen Hau
University of Technology, VNU-HCM

ABSTRACT: *This study develops and tests a model of quality in the field of public administration services. Survey data includes 314 individuals and organizations who have used five types of public service in Dalat city. SEM analysis indicates that the quality of public administrative services include four components: staff quality, facilities, accessibility and service processes. In particular, staff quality (professional skills and service attitude) has the strongest effect on people satisfaction. Implications for managers are drawn from the results of this study.*

Key words: *public administration, service quality, citizen satisfaction, Dalat.*

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Bùi Nguyên Hùng & Nguyễn Thuý Quỳnh Loan, *Quản lý chất lượng*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, 2004, trang 329 - 331
- [2]. Carrillat, F.; Jaramillo, F. and Mulki, J., *The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales*, International Journal of Service Industry Management, Vol. 18 No. 5, 2007, pp. 472-490
- [3]. Chính phủ, Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước
- [4]. Cronin, J.J. & Taylor, S.A., *Measuring service quality: A reexamination and extension*, Journal of Marketing, Vol. 56, 1992
- [5]. Hair, J.; Black, W.; Babin, B.; Anderson, R. and Tathan, R., *Multivariate Data Analysis*, Pearson Prentice Hall (6 Ed.), 2006
- [6]. MORI, *Public Service Reform – Measuring and Understanding Customer Satisfaction*, The Prime Minister’s Office of Public Service Reform, 4/2002, page 15 – 22
- [7]. Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang, *Nghiên cứu khoa học marketing ứng dụng cấu trúc tuyến tính SEM*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, 2008
- [8]. Parasuraman, A.; Zeithaml, VA. and Berry, LL., *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49, 1985
- [9]. Parasuraman, A.; Zeithaml, VA. and Berry, LL., *More on improving service quality measurement*, Journal of Retailing, Vol. 69, 1993.
- [10]. Parasuraman, A.; Zeithaml, VA. and Berry, LL., *Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria*, Journal of Retailing, Vol. 70, 1994.
- [11]. Rodriguez, PG.; Burguete, JLV.; Vaughan, R. and Edwards, J., *Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen’s perception*, <http://www.springerlink.com/content/gu1t85080314561w/>, 06/2009.
- [12]. Seth, N.; Deshmukh, SG. and Vrat, P., *Service quality models: A Review*, International Journal Quality & Reliability Management, Vol. 22, 9/2005.
- [13]. UBND Thành phố Đà Lạt, Báo cáo v/v thực hiện việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (theo bộ tiêu chuẩn ISO 9000:2000) trên địa bàn Thành phố Đà Lạt giai đoạn 2002 – 2005, 01/2006
- [14]. Zeithaml, Valarie A. & Mary Jo Bitner, *Services Marketing*, New York: McGraw Hill, second edition. ISBN 0-07-1169946, 2000.