

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

PHAN THỊ DINH

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TẠI UBND QUẬN NGŨ HÀNH SƠN**

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 60.34.05

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng - Năm 2013

**Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

Người hướng dẫn khoa học : **TS. PHẠM THỊ LAN HƯƠNG**

Phản biện 1: **TS. LÊ THỊ MINH HẰNG**

Phản biện 2: **PGS. TS. NGUYỄN VĂN TOÀN**

Luận văn đã được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 19 tháng 12 năm 2013.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng

Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Đánh giá 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. 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.

Thông qua việc thu thập, tổng hợp những cảm nhận và đánh giá của tổ chức, công dân đã trực tiếp sử dụng dịch vụ, công tác nghiên cứu có thể cung cấp những dữ liệu, thông tin khách quan về những mặt đạt được và những điểm còn hạn chế trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn quận, từ đó có thể nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công một cách hiệu quả.

2. Mục đích nghiên cứu

- Kiểm định thang đo SERVPERF trong đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công;
- Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân sử dụng các dịch vụ hành chính công;
- Xây dựng các thang đo để lượng hóa các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công;
- Khảo sát, đánh giá và kiểm nghiệm thực nghiệm mô hình;
- Phân tích thống kê mô tả mức độ hài lòng chung đối với mỗi tiêu thức chất lượng dịch vụ;
- Kiến nghị một số giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại UBND quận Ngũ

Hành Sơn.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng khảo sát là công dân đã có giao dịch với các cơ quan, đơn vị cung ứng dịch vụ hành chính công trong năm 2012 và năm 2013 trên địa bàn quận.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Nghiên cứu định tính về chủ trương, chính sách, văn bản quy phạm pháp luật, quy trình thủ tục hành chính công tại địa bàn quận.

- Nghiên cứu định lượng thông qua việc xử lý thông tin thu thập được bằng phần mềm SPSS 16.0 và AMOS 18.0.

- Ý nghĩa thực tiễn của đề tài

- Nghiên cứu mức độ hài lòng nhằm xác định mức độ hưởng thụ lợi ích từ dịch vụ công, phát huy quyền làm chủ và tham gia xây dựng chính quyền của nhân dân;

- Đối với chính quyền quận và các đơn vị cung ứng dịch vụ hành chính công, việc khảo sát mức độ hài lòng là cơ sở để thu thập ý kiến của tổ chức, công dân về dịch vụ hành chính công, để định hướng các giải pháp hoàn thiện chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công và nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính.

5. Cấu trúc của luận văn

Ngoài phần mở đầu và kết luận, cấu trúc luận văn được chia thành 4 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng.

Chương 2: Thực trạng cung ứng dịch vụ hành chính công tại UBND quận Ngũ Hành sơn.

Chương 3: Thiết kế nghiên cứu.

Chương 4: Kết quả và ứng dụng.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ SỰ HÀI LÒNG

1.1. CÁC KHÁI NIỆM CƠ BẢN

1.1.1. Khái niệm về dịch vụ

Theo Zeithaml & Bitner (2000), dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

1.1.2. Chất lượng dịch vụ

Theo Feigenbaum “Chất lượng là quyết định của khách hàng dựa trên kinh nghiệm thực tế đối với sản phẩm hoặc dịch vụ, được đo lường dựa trên những yêu cầu của khách hàng, những yêu cầu này có thể được hoặc không được nêu ra, được ý thức hoặc đơn giản chỉ là cảm nhận, hoàn toàn chủ quan hoặc mang tính chuyên môn và luôn đại diện cho mục tiêu động trong một thị trường cạnh tranh”.

1.1.3. Sự hài lòng của khách hàng

Theo Kotler và Keller (2006), sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó.

1.2. DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

1.2.1. Bản chất và đặc trưng của dịch vụ hành chính công

Dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện thông qua 2 chức năng cơ bản: chức năng cơ quản lý nhà nước đối với mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội và chức năng cung ứng dịch vụ công cho tổ chức và công dân.

Dịch vụ hành chính công có những đặc trưng riêng biệt:

Thứ nhất, việc cung ứng dịch vụ hành chính công luôn gắn với thẩm quyền mang tính quyền lực pháp lý.

Thứ hai, phục vụ cho hoạt động quản lý của nhà nước.

Thứ ba, dịch vụ hành chính công là những hoạt động không vụ lợi.

Thứ tư, mọi người dân có quyền ngang nhau trong việc tiếp nhận và sử dụng các dịch vụ này với tư cách là đối tượng phục vụ của chính quyền.

1.2.2. Các loại hình cơ bản của dịch vụ công

- Các hoạt động cấp các loại giấy phép.
- Các hoạt động cấp các loại giấy xác nhận, chứng thực.
- Các hoạt động cấp giấy ĐKKD và chứng chỉ hành nghề.
- Các hoạt động thu các khoản vào NS và các quỹ của Nhà nước.
- Giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và xử lý các vi phạm

1.2.3. Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công

Có nhiều tiêu chí phản ánh chất lượng dịch vụ hành chính công, hệ thống tiêu chí này có thể khác nhau tùy thuộc vào tình hình của từng địa phương. Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ hành chính công thể hiện chủ yếu ở các tiêu chí như: Tiêu chí về mục tiêu hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; Tiêu chí phản ánh các yếu tố đầu vào của cơ quan hành chính; Tiêu chí về giải quyết công việc cho người dân; Tiêu chí phản ánh đầu ra của dịch vụ hành chính; Tiêu chí đánh giá kết quả của đầu ra

1.2.4. Cải cách hành chính và vấn đề cải tiến chất lượng dịch vụ hành chính công

Nhiều giải pháp mang tính đột phá đã được sử dụng trong quá

trình triển khai cải cách hành chính nói chung và cải tiến dịch vụ hành chính nói riêng. Trong đó có hai cách làm điển hình là: Cơ chế "một cửa" và cổng thông tin điện tử.

1.2.5. Vai trò đáp ứng sự hài lòng của người dân của dịch vụ hành chính công

Việc đo lường sự hài lòng của khách hàng giúp đạt được các mục đích sau:

- Hiểu được mức độ hài lòng của người dân để quyết định các hoạt động nhằm nâng cao sự hài lòng.

- Để biết chắc ý nguyện của người dân.

- Để xác định tính năng dịch vụ có ảnh hưởng nhiều nhất đến chất lượng được tiếp nhận từ những góp ý của người dân, xác định xem người dân tiếp nhận một cách thiện chí hay không thiện chí đối với những tính năng cụ thể.

- Để dự báo những cải tiến quan trọng nhằm đạt chất lượng được đánh giá cao nhất. Qua kết quả khảo sát nhu cầu của người dân về dịch vụ, cơ quan quản lý biết được xu hướng người dân đánh giá về chất lượng của tổ chức, từ đó có những điều chỉnh phù hợp với xu hướng đó vừa bảo đảm quyền lợi người dân và công tác quản lý nhà nước

1.2.6. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hành chính công và mức độ hài lòng của người dân

Sự hài lòng của khách hàng mà khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ, còn nói đến chất lượng dịch vụ là quan tâm đến các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml & Bitner, 2000).

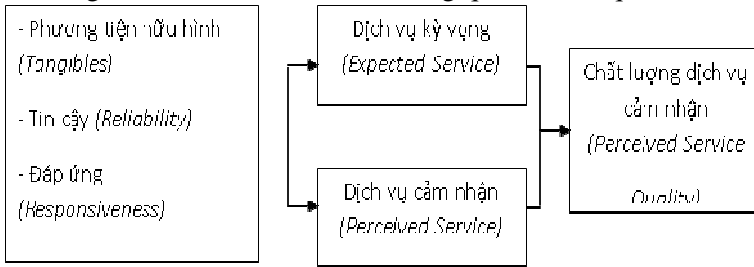
Theo Parasuraman (1985, 1988) chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với

nhau trong nghiên cứu về dịch vụ.

1.3. CÁC MÔ HÌNH ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1.3.1. Mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ (Parasuraman, 1991)

Mô hình SERVQUAL đã đưa ra 5 thành phần để đo lường chất lượng dịch vụ được cảm nhận thông qua 20 biến quan sát:



Hình 1.2. Mô hình SERVQUAL

(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

1.3.2. Mô hình SERVPERF

Thang đo SERVPERF được sử dụng để đo lường cảm nhận của khách hàng từ đó xác định chất lượng dịch vụ thay vì đo lường cả chất lượng cảm nhận lẫn kỳ vọng như thang đo SERVQUAL. Thang đo SERVPERF được các tác giả Cronin & Taylor (1992) đưa ra dựa trên việc khắc phục những khó khăn khi sử dụng thang đo SERVQUAL cũng với 5 nhân tố của chất lượng dịch vụ: độ tin cậy, độ phản hồi, sự bảo đảm, sự cảm thông và tính hữu hình và 22 biến quan sát được sử dụng để đo lường 5 nhân tố kể trên.

1.3.3. Mô hình The Nordic (Gronroos, 1984)

Năm 1984, Gronroos phát triển khái niệm chất lượng dịch vụ Nordic. Mô hình nghiên cứu chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng ảnh hưởng như thế nào đến chất lượng dịch vụ cảm nhận và chất lượng dịch vụ kỳ vọng trong dịch vụ. trong khi nghiên cứu này

cũng chỉ cung cấp hỗ trợ một phần vai trò của chất lượng kỹ thuật trong việc đánh giá chất lượng nói chung, những cuộc nghiên cứu tiếp theo kinh nghiệm xác nhận sự ảnh hưởng của nó đến sự cảm nhận chất lượng dịch vụ (Gronroos, 1990; Rust and Oliver, 1994).

1.4. TỔNG QUAN TÀI LIỆU

1.4.1. Các nghiên cứu trên thế giới

- + Viện nghiên cứu xã hội học MORI (2004) của Anh Rodriguez & ctg (2009);
- + Năm 2010, các tác giả Prabha Ramseook-Munhurrin; Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee và Perunjodi Naidoo của Đại học Công nghệ, Mauritius.

1.4.2. Các nghiên cứu trong nước

- + “Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công do các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng cung cấp”
- + Tác giả Lê Dân (trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng) trong “Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức”
- + Trên cơ sở sử dụng thang đo SERVQUAL, tác giả Đỗ Hữu Nghiêm (2010) đã khảo sát mức độ hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ công tại chi cục thuế tỉnh Bình Dương.
- + “Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại UBND Quận 1 thành phố Hồ Chí Minh”
- + “Nghiên cứu sự hài lòng của người dân trong việc sử dụng dịch vụ hành chính công tại thành phố Kon Tum” của tác giả Nguyễn Quang Thúy thực hiện vào năm 2011.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND QUẬN NGŨ HÀNH SƠN

2.1. TỔNG QUAN VỀ UBND QUẬN NGŨ HÀNH SƠN

2.1.1. Quá trình hình thành

Quận Ngũ Hành Sơn được thành lập khi thành phố Đà Nẵng tách ra từ tỉnh Quảng Nam - Đà Nẵng thành đơn vị hành chính trực thuộc Trung ương (tháng 01/1997). Tổng diện tích tự nhiên của quận là 3653 ha, đơn vị hành chính của quận hiện nay gồm có 4 phường: Mỹ An, Hòa Quý, Hòa Hải và Khuê Mỹ.

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của UBND quận Ngũ Hành Sơn.

UBND quận là cơ quan hành chính Nhà nước ở địa phương chịu trách nhiệm thi hành Hiến pháp, Luật, các Văn bản quy phạm pháp luật của cơ quan Nhà nước cấp trên, Nghị quyết của Quận ủy. UBND quận Ngũ Hành Sơn tổ chức và hoạt động theo nguyên tắc tập trung dân chủ. Là một bộ phận của hệ thống cơ quan hành chính nhà nước. UBND quận chịu sự quản lý thống nhất của chính phủ. Chịu sự quản lý trực tiếp của UBND thành phố Đà Nẵng và chịu sự lãnh đạo toàn diện của Quận ủy.

2.2. CÔNG TÁC CẢI TIẾN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND QUẬN NGŨ HÀNH SƠN

2.2.1. Các loại dịch vụ hành chính công được cung ứng

Hiện nay có 12 loại dịch vụ hành chính công được cung ứng thông qua bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đó là: Hộ khẩu; Chứng thực; Hành chính tư pháp; Đăng ký kinh doanh; Thương mại; Văn hóa; Xây dựng nhà ở; Xác nhận quy hoạch; Hạ tầng kỹ thuật đô thị; Bảo trợ xã hội; Chính sách đối với người có công,

Chứng minh nhân dân.

2.2.2. Ứng dụng hệ thống tiêu chuẩn đo lường chất lượng ISO

Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) tại UBND quận Ngũ Hành Sơn để giải quyết thủ tục hành chính theo mô hình một cửa theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 giúp cho việc chuẩn hóa các thủ tục nhằm nâng cao chất lượng công việc, phục vụ tốt cho các yêu cầu của tổ chức và công dân.

2.2.3. Thực hiện cơ chế một cửa điện tử hiện đại

Mô hình một cửa điện tử tại Trung tâm hành chính quận Ngũ Hành Sơn đã được chính thức khai trương vào sáng ngày 22 tháng 10 năm 2011, sau một thời gian triển khai tích cực dưới sự chỉ đạo của UBND quận và sự phối hợp hỗ trợ của các ngành chức năng.

2.3. THỰC TRẠNG CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI ĐỊA BÀN QUẬN

2.3.1. Hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND quận được bố trí rộng rãi với diện tích 135 m², được trang bị đầy đủ các thiết bị công nghệ thông tin và điện tử chuyên dụng. Công chức tiếp nhận hồ sơ được trang bị đồng phục, tập huấn văn hóa giao tiếp góp phần thay đổi cách thức phục vụ lịch sự và văn hóa hơn.

2.3.2. Hệ thống chính sách, thủ tục, quy trình

Tất cả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận Ngũ Hành Sơn đều được thực hiện theo cơ chế một cửa hoặc một cửa liên thông. Với việc ứng dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 thì mọi quy trình, thủ tục giải quyết công việc hành chính đều được niêm yết rõ ràng, công khai và được giám sát, quản lý chặt chẽ từ đầu vào cho đến đầu ra.

2.3.3. Đội ngũ cán bộ công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

Hiện nay, số lượng công chức tiếp nhận bình quân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của quận là 10 người. Đội ngũ này được bồi dưỡng thường xuyên về nghiệp vụ cũng như những kỹ năng giao tiếp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

2.3.4. Cơ chế tổ chức và thời gian cung ứng dịch vụ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả mở cửa theo giờ hành chính của UBND quận Ngũ Hành Sơn quy định (buổi sáng từ 7h30 đến 11h30; buổi chiều từ 1h30 đến 17h30), ngoài ra, bộ phận này còn làm thêm sáng thứ 7 hàng tuần (trừ ngày lễ, ngày tết và ngày nghỉ khác theo quy định của pháp luật).

2.4. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN QUẬN THỜI GIAN QUÁ

2.4.1. Kết quả hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công

Bảng 2.2. Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

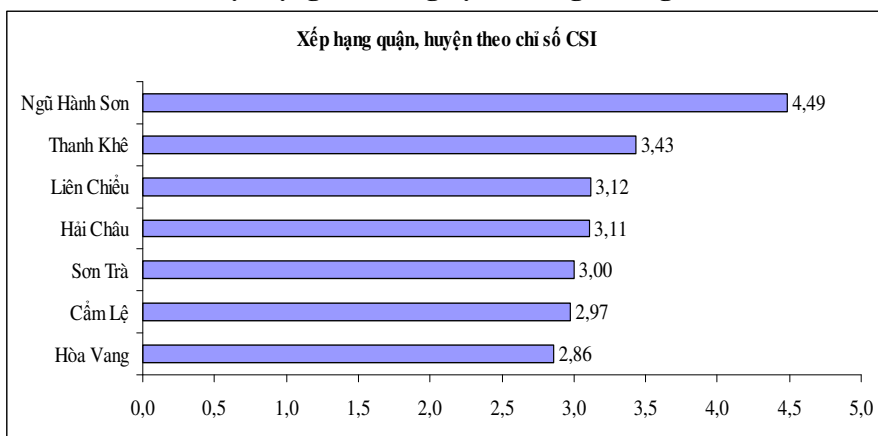
giai đoạn 2010-2012

STT	Lĩnh vực	2010		2011		2012	
		Số hồ sơ đã tiếp nhận	Số hồ sơ đã giải quyết	Số hồ sơ đã tiếp nhận	Số hồ sơ đã giải quyết	Số hồ sơ đã tiếp nhận	Số hồ sơ đã giải quyết
1	Hộ khẩu	1645	1612	1826	1811	1923	1899
2	Chứng thực	3847	3847	4249	4249	4534	4534
3	Hành chính tư pháp	36	36	41	41	44	44
4	Đăng ký kinh doanh	334	331	312	307	371	367
5	Thương mại	4	4	6	5	7	5
6	Văn hóa	18	18	20	20	21	21
7	Xây dựng nhà ở	705	701	713	696	718	684
8	Xác nhận quy hoạch	324	322	339	336	343	338
9	Hạ tầng kỹ thuật đô thị	109	106	128	113	132	124

STT	Lĩnh vực	2010		2011		2012	
		Số hồ sơ đã tiếp nhận	Số hồ sơ đã giải quyết	Số hồ sơ đã tiếp nhận	Số hồ sơ đã giải quyết	Số hồ sơ đã tiếp nhận	Số hồ sơ đã giải quyết
10	Bảo trợ xã hội	198	198	204	204	227	227
11	Chính sách đối với người có công	38	36	45	42	57	53
12	Chứng minh nhân dân	1896	1882	1993	1987	2194	2170
Tổng số		9154	9093	9876	9811	10571	10466

(Nguồn: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả UBND quận Ngũ Hành Sơn)

2.4.2. Hoạt động đo lường sự hài lòng của người dân



Hình 2.1. Xếp hạng các quận, huyện theo chỉ số CSI

(Nguồn: Viện Quy hoạch và phát triển thành phố Đà Nẵng)

2.4.3. Đánh giá việc đo lường sự hài lòng của người dân trong thời gian qua trên địa bàn quận

- Nội dung phiếu khảo sát: Chưa được cụ thể;
- Công tác tổ chức khảo sát: Chưa được đầu tư đúng mức;
- Phương pháp phân tích: đơn giản

CHƯƠNG 3

THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

3.1. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

3.1.1. Cơ sở áp dụng mô hình

Trong nghiên cứu này sẽ sử dụng Mô hình SERVPERF để làm căn cứ xây dựng các chỉ số thành phần và các tiêu chí của chỉ số CSI bởi vì đối tượng khảo sát của nghiên cứu này là người dân với nhiều trình độ khác nhau nên việc sử dụng phương pháp đo lường càng đơn giản càng dễ thực hiện thì sẽ có hiệu quả hơn; Sử dụng mô hình SERVPERF sẽ cho kết quả tốt hơn mô hình SERVQUAL; Bản câu hỏi theo mô hình SERVPERF ngắn gọn, không gây nhầm chán và mất thời gian cho người trả lời; Ngoài việc bản câu hỏi dài, khái niệm sự kỳ vọng cũng khá mơ hồ đối với người trả lời.

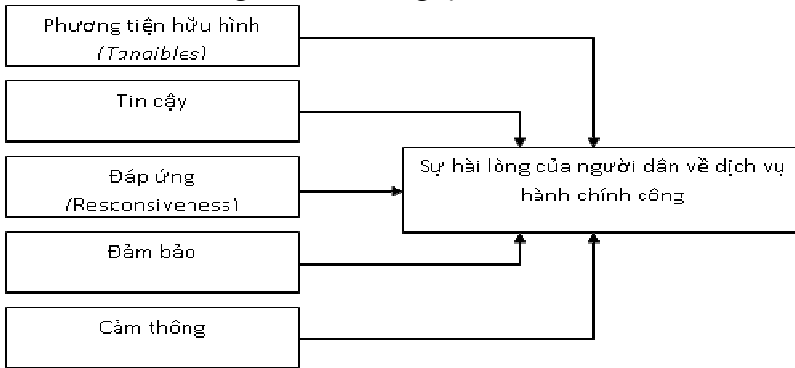
3.1.2. Các giả thuyết và mô hình nghiên cứu

a. Các giả thuyết nghiên cứu

Bảng 3.1. Bảng tổng hợp các giả thuyết nghiên cứu

Biến độc lập	Giả thuyết	Phát biểu	Dấu kỳ vọng
Phương tiện hữu hình	H1	Khi yếu tố hữu hình được cải thiện theo chiều hướng tốt lên, công dân sẽ cảm thấy hài lòng hơn	+
Độ tin cậy	H2	Khi độ tin cậy càng cao thì sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công càng lớn	+
Sự đáp ứng	H3	Khi khả năng đáp ứng của dịch vụ càng lớn, công dân sẽ cảm thấy hài lòng hơn	+
Sự đảm bảo	H4	Khi sự đảm bảo của dịch vụ hành chính công càng cao thì người dân sẽ cảm thấy hài lòng hơn	+
Sự cảm thông	H5	Khi sự cảm thông càng cao thì sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công càng lớn	+

b. Mô hình nghiên cứu đề nghị



**Hình 3.1. Mô hình SERVPERF
chất lượng dịch vụ hành chính công.**

3.2. QUY TRÌNH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.2.1. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sơ bộ được tiến hành bằng phương pháp định tính qua kỹ thuật nghiên cứu qui định văn bản pháp luật, phỏng vấn trực tiếp chuyên viên trong lĩnh vực hành chính công theo nội dung chuẩn bị trước. Nghiên cứu chính thức thực hiện bằng phương pháp định lượng thông qua bản câu hỏi khảo sát. Mục đích nghiên cứu này nhằm đánh giá thang đo, xác định tầm quan trọng của các yếu tố, đo lường mức độ hài lòng của công dân cũng như để kiểm định giả thuyết đã được nêu ở chương trước.

3.2.2. Quy trình nghiên cứu

Trên cơ sở xác định vấn đề nghiên cứu, tìm hiểu cơ sở lý thuyết, tiến hành xây dựng các giả thuyết và mô hình nghiên cứu ban đầu, sàng lọc thang đo và các biến quan sát, xây dựng thang đo chính thức, thu thập dữ liệu, xử lý và phân tích dữ liệu, giải thích kết quả và đề xuất giải pháp.

3.3. CÁC GIAI ĐOẠN NGHIÊN CỨU

3.3.1. Nghiên cứu định tính

- Mục đích nghiên cứu: Nghiên cứu định tính là một dạng nghiên cứu khám phá trong đó dữ liệu thu thập dạng định tính thông qua kỹ thuật thảo luận và diễn dịch.

- Cách thực hiện: Phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm.

- Kết quả: Thông tin thu thập được thông qua các cuộc phỏng vấn, dựa trên cơ sở lý thuyết và kế thừa từ các nghiên cứu trước, bộ thang đo SERVPERF gồm 22 biến quan sát thuộc 5 thành phần chất lượng phục vụ như tác giả đề cập đã được xem xét, một số từ, thuật ngữ được góp ý sửa lại cho dễ hiểu, bổ sung thêm 9 biến quan sát để phản ánh đầy đủ, chi tiết hơn các thành phần của chất lượng dịch vụ.

3.3.2. Nghiên cứu định lượng

- Xây dựng thang đo: Thang đo trong nghiên cứu này dựa trên cơ sở bộ thang đo gồm 22 biến trong mô hình SERVPERF và các thang đo đã được kiểm nghiệm trong các nghiên cứu trước.

Phân đo lường mức độ quan trọng của các yếu tố được sử dụng thang đo Likert 5 điểm, với 1: *Rất không đồng ý* - 2: *Không đồng ý*; 3: *Không có ý kiến (trung lập)* - 4: *Đồng ý* - 5: *Hoàn toàn đồng ý*.

- Thiết kế mẫu: theo tiêu chuẩn thì kích thước mẫu cần khảo sát là $n=36*5=180$, nghiên cứu này sẽ khảo sát trên 200 mẫu.

3.4. CÁC CÔNG CỤ PHÂN TÍCH KỸ THUẬT

Các công cụ phân tích kỹ thuật được sử dụng trong nghiên cứu này bao gồm:

3.4.1. Thống kê mô tả

3.4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

3.4.3. Kiểm định độ tin cậy thang đo

3.4.4. Phân tích nhân tố khẳng định (CFA)

3.4.5. Phân tích hồi quy với mô hình cấu trúc SEM

CHƯƠNG 4

KẾT QUẢ VÀ ỨNG DỤNG

4.1. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1.1. Kết quả thống kê mẫu nghiên cứu

a. Mẫu nghiên cứu

Dữ liệu nghiên cứu được thực hiện với kích thước mẫu là N=200. Tổng số bản câu hỏi phát ra là 200, số bản câu hỏi thu về là 197, trong đó có 2 bản câu hỏi không hợp lệ (do đáp viên không trả lời hết câu hỏi). Tổng số bản câu hỏi hợp lệ được đưa vào phân tích là 195.

b. Đặc điểm về mẫu nghiên cứu

Bảng 4.1. Tóm tắt đặc điểm nhân khẩu học của đáp viên

Chỉ tiêu	Mô tả	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Tuổi	<= 20	30	15.4
	21-30	51	26.2
	31-40	50	25.6
	41-50	47	24.1
	>50	17	8.7
Nghề nghiệp	Cán bộ công chức	5	2.6
	Nhân viên văn phòng	37	19.0
	Buôn bán, kinh doanh	15	7.7
	Công nhân	34	17.4
	Nội trợ	52	26.7
	Khác	52	26.7

Chỉ tiêu	Mô tả	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Trình độ học vấn	PTTH	59	30.3
	Trung cấp	26	13.3
	Cao đẳng	43	22.1
	Đại học	22	11.3
	Sau đại học	8	4.1
	Khác	37	19.0

(Nguồn: Kết quả thống kê mẫu nghiên cứu)

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

a. Phân tích nhân tố cấu thành chất lượng dịch vụ

Kiểm định KMO và Barlett's trong phân tích 31 nhân tố của bộ thang đo cho thấy chỉ số KMO cao (0.805). Chỉ số KMO lớn hơn 0.5 cho thấy việc áp dụng phân tích nhân tố khám phá trong bộ thang đo này là phù hợp. Qua phân tích cho chúng ta thấy biến số “Cong dan duoc ho tro kip thoi tu to huong dan” có hệ số tải nhân tố (factor loading) lớn hơn 0.5 ở cả nhân tố thứ 2 và thứ 3, tức là biến số phụ này không phản ánh rõ thuộc nhân tố thứ 2 hay nhân tố thứ 3 nên cần loại bỏ. Tương tự biến phụ “Thoi gian lam viec cua bo phan tiep nhan hop ly” cũng có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0.5 ở nhân tố thứ 3 và thứ 4 nên loại bỏ biến phụ này.

Sau bước phân tích tải nhân tố (factor loading) trong ma trận xoay các nhân tố, 2 biến phụ đã bị loại khỏi mô hình. Đến lúc này bộ thang đo chất lượng dịch vụ hành chính công còn 29 biến số. Tiến hành phân tích EFA lần 2 với 29 biến số phụ, kết quả cho thấy 5 nhân tố phản ánh được 93,103% của 29 biến phụ và cao hơn so với việc sử dụng 31 biến phụ, điều này chứng tỏ việc loại bỏ 2 biến phụ trên phù hợp.

b. Phân tích nhân tố phụ thuộc (sự hài lòng)

Bảng 4.6. KMO và kiểm định Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.829
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square Sphericity	969.394
df	10
Sig.	.000

Hệ số KMO = 0.829 > 0.5 nên phân tích nhân tố sự hài lòng là phù hợp với tập dữ liệu đang khảo sát. Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett sig. = 0.000 < 0.05 chứng tỏ các biến quan sát tương quan với nhau trên phạm vi tổng thể. Hệ số tải nhân tố (factor loading) của các biến khá cao. Như vậy, phân tích nhân tố khám phá EFA, đã có hai biến phụ bị loại. Bộ thang đo còn lại gồm 29 biến thuộc 5 thành phần chất lượng dịch vụ và 5 biến thuộc thành phần đo lường sự hài lòng. Qua phân tích EFA, ta không tìm thêm được nhân tố nào mới trong thành phần chất lượng dịch vụ.

4.1.3. Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach Alpha

a. Thang đo “Tính hữu hình”

Thành phần tính hữu hình có hệ số Cronbach Alpha là 0.855 (> 0.6) nhưng hệ số tương quan biến tổng của biến HH1 nhỏ hơn 0.3 nên phải loại biến này để tính toán lại hệ số Cronbach Alpha cho thành phần này. Sau khi loại biến HH1, thành phần tính hữu hình có hệ số Cronbach Alpha là 0.912 và các hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường đều lớn hơn 0.3 nên các biến đều có ý nghĩa và sử dụng được trong các phân tích tiếp theo.

b. Thang đo “Sự tin cậy”: Thành phần này có hệ số Cronbach Alpha là 0.952 và các hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường đều lớn hơn 0.3.

c. Thang đo “Sự đáp ứng”: Thành phần này có hệ số Cronbach Alpha là 0.952 và các hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường đều lớn hơn 0.3.

d. Thang đo “Sự đảm bảo”: Thành phần sự đảm bảo có hệ số Cronbach Alpha là 0.950 và các hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường đều lớn hơn 0.3.

e. Thang đo “Sự cảm thông”: Thành phần này có hệ số Cronbach Alpha là 0.929 và các hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường đều lớn hơn 0.3.

f. Thang đo biến phụ thuộc “Sự hài lòng”

Thành phần sự hài lòng có hệ số Cronbach Alpha là 0.933 và các hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường đều lớn hơn 0.3.

Tóm lại các biến thuộc các thang đo đều có ý nghĩa và sử dụng được trong các phân tích tiếp theo.

4.1.4. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA

Mô hình thang đo chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND quận Ngũ Hành Sơn được xác định để kiểm định bằng phương pháp phân tích nhân tố khẳng định CFA với phần mềm Amos 18.0 mô tả như bảng 4.15.

a. Giá trị hội tụ (Convergent validity)

Sau khi thực hiện CFA bằng Amos kết quả cho thấy có 1 biến quan sát “TC6 - Thông tin về dịch vụ được cung cấp đầy đủ” có trọng số 0.483 nhỏ hơn 0.5, các biến quan sát còn lại đều có giá trị lớn hơn 0.5. Loại biến “TC6” ra để thực hiện phân tích CFA lần 2, kết quả được trình bày trong bảng 4.16.

b. Đo lường sự phù hợp tổng thể của mô hình

Kết quả CFA bao gồm nhiều chỉ số về sự phù hợp. Giá trị Chi-Square biểu thị mức độ phù hợp tổng quát của toàn bộ mô hình tại mức ý nghĩa $p=0.05$ nhưng điều này rất khó xảy ra bởi vì chỉ số này rất nhạy với quy mô mẫu và độ mạnh của kiểm định nên thực tế người ta dùng chỉ số Chi-Square/bậc tự do, chỉ số RMR, RMSEA, GFI, TLI, CFI để đánh giá sự phù hợp của mô hình. Kết quả kiểm định các chỉ tiêu này được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 4.17. Các chỉ số thể hiện sự phù hợp của mô hình nghiên cứu

Chỉ số về sự phù hợp	Giá trị
CMIN/df	3.14
RMR	0.033
RMSEA	0.056
GFI	0.895
TLI	0.914
CFI	0.922

c. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Từ dữ liệu trọng số chuẩn hóa thang đo có được khi chạy số liệu tính toán độ tin cậy tổng hợp (CR) và tổng phương sai trích (AVE), kết quả CR và AVE được biểu thị ở bảng 4.19. Các giá trị CR và AVE đều lớn hơn 0.5 cho thấy thang đo đạt yêu cầu về độ tin cậy.

4.1.5. Phân tích hồi quy với mô hình cấu trúc SEM

Tiếp tục thực hiện hồi quy với mô hình cấu trúc SEM để đo lường mức độ tác động của các biến ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công. Kết quả phân tích hồi quy với mô hình cấu trúc

SEM được xem là phù hợp khi có giá trị $P < 0.05$ với mức ý nghĩa 95% hoặc có thể chấp nhận giá trị $P < 0.1$ với mức ý nghĩa 90%.

Tất cả các giá trị P của hữu hình, tin cậy, đáp ứng, đảm bảo, cảm thông đều nhỏ hơn 0.1 nên các biến này đều ảnh hưởng đến sự hài lòng. Như vậy, mô hình đề xuất ban đầu được giữ nguyên 5 biến sau khi thực hiện một loạt các phân tích.

Bảng 4.19. Kết quả phân tích mô hình cấu trúc SEM

			Estimate	S.E.	C.R.	P
Su hai long	<---	Huu hình	.321	.068	9.960	.032
Su hai long	<---	Tin cay	.354	.067	9.596	.024
Su hai long	<---	Dap ung	.435	.064	8.717	.028
Su hai long	<---	Dam bao	.383	.066	9.279	.017
Su hai long	<---	Cam thong	.496	.063	8.064	***

Nhìn vào bảng kết quả 4.19 ta cũng nhận thấy rằng, các trọng số chưa chuẩn hóa của các biến Hữu hình, Tin cậy, Đáp ứng, Đảm bảo, Cam thông đều mang dấu dương, điều đó có nghĩa là chúng ảnh hưởng tỷ lệ thuận với sự hài lòng. Qua đó, các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5 của mô hình được chấp nhận.

4.1.6. Đánh giá mức độ hài lòng chung và mức độ hài lòng đối với các thành phần chất lượng dịch vụ hành chính công

Để xác định mức độ hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn, chúng ta sẽ xem xét kết quả đánh giá trung bình về 5 thành phần chất lượng dịch vụ và 1 thành phần về sự hài lòng chung. Qua phân tích giá trị trung bình của các nhân tố và các thuộc tính của các nhân tố ta có thể nhận định rằng người dân trên địa bàn quận Ngũ Hành Sơn có cái nhìn tích cực đối với các thành phần chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng.

4.2. ỨNG DỤNG NGHIÊN CỨU

Việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công nhằm đạt được những mục tiêu cụ thể như xác định được các yếu tố, tiêu chí, tiêu chí thành phần đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước áp dụng chung cho tất cả các dịch vụ hành chính công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp; xác định được bộ câu hỏi điều tra xã hội học theo các tiêu chí, tiêu chí thành phần, phù hợp với dịch vụ hành chính công; xác định được Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước;

4.2.1. Kiến nghị giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND quận Ngũ Hành Sơn

a. Về cơ sở vật chất

Hiện tại, phòng tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ của UBND quận Ngũ Hành Sơn đã được trang bị tương đối hiện đại, có đầy đủ tiện nghi cần thiết như máy điều hòa, hệ thống camera, thiết bị tin học điện tử, bàn ghế, máy lấy số tự động... Song, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cần được đầu tư nhiều hơn để thuận tiện cho người dân trong quá trình giao dịch.

Trong thời gian tới, cần nâng cấp và phổ biến kho văn bản điện tử, khắc phục một cách cơ bản việc chậm trễ hoặc thất lạc các loại văn bản; Cần hoàn thiện hệ thống đánh giá cán bộ công chức qua mạng để việc đánh giá ngày càng khách quan và có ý nghĩa chứ không phải mang tính chiếu lệ, đánh giá cho có. Chuẩn hóa tất cả các đầu công việc theo hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 để khắc phục sự chậm trễ ở từng bộ phận, kể cả bộ phận lãnh đạo trong suốt quá trình luân chuyển hồ sơ, xử lý các văn bản.

b. Về sự tin cậy

Sự tin cậy là việc đảm bảo thực hiện những thỏa thuận (ứng với yêu cầu, mong đợi của dân và các yêu cầu chính đáng khác được xác định) phù hợp với các nguồn lực cần được huy động.

- Cán bộ công chức cần phải luôn có sự sẵn sàng tức là việc chuẩn bị một cách chủ động những gì cần thiết để đáp ứng yêu cầu của dân khi giao tiếp, trao đổi giải quyết công việc.

- Sự cư xử thân thiện thể hiện cách cư xử, kích thích tinh thần của người dân nhằm tạo mối quan hệ gần gũi với người dân. Vì vậy đòi hỏi đội ngũ cán bộ công chức, nhất là những người trực tiếp gặp gỡ, làm việc với dân phải giữ thái độ đúng mực, niềm nở, thân thiện với dân. Đảm bảo mỗi lời nói là một cam kết với dân.

c. Về khả năng đáp ứng và sự đảm bảo

Tinh thần trách nhiệm của cán bộ công chức đối với hồ sơ của công dân cũng như sự hỗ trợ công dân trong quá trình hoàn chỉnh thủ tục hồ sơ theo đúng quy định là rất cần thiết.

Cùng với chủ trương của thành phố Đà Nẵng về xây dựng chính quyền đô thị thì UBND quận Ngũ Hành Sơn phải phấn đấu xây dựng bộ máy hành chính theo hướng hợp lý, gọn nhẹ. Thường xuyên rà soát lại chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị và của từng cán bộ công chức. Phát triển nguồn nhân lực được đào tạo bài bản, hội tụ cả tài và đức. Nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống của đội ngũ cán bộ công chức. Quan tâm bồi dưỡng, nâng cao ý thức kỷ luật, ý thức giữ gìn sự đoàn kết thống nhất trong đơn vị. Nâng cao năng lực trí tuệ cho đội ngũ cán bộ công chức một cách toàn diện, đồng bộ, căn bản. Tuyển chọn kỹ những cán bộ công chức làm nhiệm vụ ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Thường xuyên tập huấn cho bộ

phần này về nghiệp vụ, đặc biệt là tinh thần và thái độ khi tiếp xúc trực tiếp với công dân.

d. Về sự cảm thông

Sự cảm thông không chỉ thể hiện ở việc luôn sẵn sàng chia sẻ, lắng nghe, tận tâm giúp đỡ công dân mà còn là phải hiểu rõ họ, đặt lợi ích của họ lên hàng đầu. Để làm được điều đó đòi hỏi sự nỗ lực của cả hệ thống, từ sự tận tâm của công chức tiếp dân, sự quản lý khoa học của lãnh đạo, sự bố trí hợp lý trong điều hành...

4.2.2. Hạn chế của đề tài

Việc áp dụng trọn vẹn mô hình SERVPERF chưa thể kiểm tra được toàn diện và triệt để các nhu cầu của dịch vụ và chất lượng dịch vụ cung cấp; Có thể có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân chưa được tác giả đề cập trong nghiên cứu này. Một số item thuộc các biến khác nhau trong bảng câu hỏi không có sự khác biệt lớn về ý nghĩa nên dễ gây sự hiểu lầm cho người được khảo sát. Nghiên cứu này chỉ tập trung vào đối tượng nghiên cứu là những người dân sống trên địa bàn quận đã từng sử dụng dịch vụ hành chính công do quận cung cấp, chưa tiếp cận được khách hàng là những tổ chức, doanh nghiệp... nên kết quả chưa mang tính khái quát cao.

Phương pháp nghiên cứu đo lường sự hài lòng chưa đề cập đến yếu tố văn hóa, phong tục tập quán ảnh hưởng đến sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của người dân, hoặc các định kiến lịch sử của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước. Do kiến thức và kỹ năng của người nghiên cứu còn hạn chế nên dẫn đến khó khăn trong việc kết nối lý thuyết và thực tiễn, trong diễn đạt nội dung.

4.2.3. Hướng nghiên cứu tiếp theo

- Các nghiên cứu tiếp theo sẽ sửa chữa, khắc phục những thiếu sót của nghiên cứu này để có một nghiên cứu hoàn chỉnh hơn, ứng

dụng hiệu quả hơn.

- Các nghiên cứu tiếp theo sẽ thử nghiệm mô hình khác hơn, xây dựng bộ thang đo chuẩn hơn và mở rộng đối tượng nghiên cứu để đảm bảo tính khái quát cao hơn.

- Các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng trên tất cả các lĩnh vực hành chính nhà nước.

KẾT LUẬN

Một trong 4 nội dung về cải cách thể chế được đề ra trong Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước là đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính. Mục tiêu cơ bản là "Tiếp tục cải cách thủ tục hành chính nhằm bảo đảm tính pháp lý, hiệu quả, minh bạch và công bằng trong khi giải quyết công việc hành chính. Loại bỏ những thủ tục rườm rà, chồng chéo dễ bị lợi dụng để tham nhũng, gây khó khăn cho dân. Mở rộng cải cách thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực, xóa bỏ kịp thời những quy định không cần thiết về cấp phép và thanh tra, kiểm tra, kiểm soát, kiểm định, giám định".

Với đề tài “Nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại UBND quận Ngũ Hành Sơn”, các mục tiêu đưa ra đã được lần lượt giải quyết thông qua quá trình nghiên cứu định tính và định lượng. Những nội dung trong luận văn này góp phần làm sáng tỏ những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn quận bằng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn, xây dựng mô hình nghiên cứu, tiến hành khảo sát và phân tích kết quả nhằm xác định những yếu tố cơ bản nhất ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân, từ đó đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện tổ chức và hoạt động của bộ máy chính quyền quận Ngũ Hành Sơn trong thời gian đến.