

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hành chính công với sự hài lòng và tín nhiệm của người dân - Nghiên cứu trường hợp tỉnh Trà Vinh

VÕ VĂN HẬU*
HỒ MỸ DƯƠNG**
CÙ VĂN THANH***

Tóm tắt

Thông qua khảo sát 300 người dân, nhóm tác giả phân tích mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hành chính công với sự hài lòng và tín nhiệm của người dân tại tỉnh Trà Vinh. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các nhân tố: (1) Phương tiện hữu hình; (2) Quy trình thủ tục; (3) Cơ cấu chức năng có ảnh hưởng cùng chiều tích cực đến sự hài lòng và tín nhiệm của người dân. Từ đó, nhóm tác giả đề xuất các hàm ý chính sách nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công để phục vụ nhu cầu của nhân dân một cách tốt hơn.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ hành chính công, sự hài lòng và tín nhiệm của người dân, tỉnh Trà Vinh

Summary

Through a survey of 300 people, the authors analyze the relationship between the quality of public administrative services and the satisfaction and trust of people in Tra Vinh province. The research result points out some factors creating positive influences on their satisfaction and trust, which are (1) Tangibles; (2) Procedures; (3) Functional structure. From this finding, the author proposes policy implications to improve and enhance the quality of public administrative services to better serve the needs of people.

Keywords: quality of public administrative service, people's satisfaction and trust, Tra Vinh province

GIỚI THIỆU

Thời gian qua, tỉnh Trà Vinh đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tổ chức, người dân giảm chi phí, tiết kiệm thời gian khi đến liên hệ và giải quyết thủ tục hành chính với các cơ quan nhà nước. Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách hành chính và hoạt động của bộ máy quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh Trà Vinh vẫn còn những tồn tại, hạn chế, đó là: giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp đối với một số lĩnh vực còn chưa thỏa đáng; chất lượng đội ngũ công chức, viên chức của một số cơ quan, đơn vị chưa đồng đều, chưa theo kịp với yêu cầu nhiệm vụ. Do đó, việc nghiên cứu mối quan hệ

giữa chất lượng dịch vụ hành chính công với sự hài lòng và tín nhiệm của người dân - nghiên cứu trường hợp tỉnh Trà Vinh là cần thiết; từ đó, đề xuất một số hàm ý chính sách nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công của tỉnh Trà Vinh trong thời gian tới.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

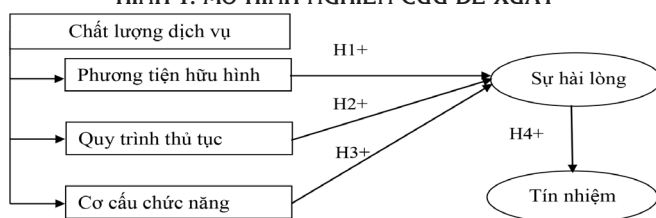
Cơ sở lý thuyết

Chất lượng dịch vụ hành chính công: Theo Wisniewski và Donnelly (1996), chất lượng dịch vụ (service quality) là mức độ đáp ứng của dịch vụ với nhu cầu hoặc mong đợi của khách hàng. Tương tự, Donnelly và cộng sự (1995) cho rằng, cung cấp chất lượng cao và hiệu quả dịch vụ công không đơn giản. Nó liên quan đến việc thiết lập các tổ chức của chính quyền với cách tiếp cận thích hợp với nguồn lực ngân

*, **, ***, Trường Đại học Trà Vinh

Ngày nhận bài: 23/8/2021; Ngày phản biện: 20/9/2021; Ngày duyệt đăng: 10/10/2021

HÌNH 1: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Đề xuất của tác giả, 2021

sách có hạn, có công nghệ hiện đại và có đạo đức, cung cấp dịch vụ và sắp xếp đúng người, đúng chỗ để đáp ứng nhu cầu của công dân.

Theo Lê Chi Mai (2003), dịch vụ hành chính công là loại hình dịch vụ công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp phục vụ yêu cầu cụ thể của công dân và tổ chức dựa trên quy định của pháp luật. Sản phẩm của dịch vụ dưới dạng phổ biến các loại văn bản mà tổ chức, cá nhân có nhu cầu được đáp ứng, cả một quá trình hoạt động để có thể ban hành các giấy tờ này.

Sự hài lòng: Theo Ferh và Russell (1984), sự hài lòng là sự phản ứng của chủ thể sử dụng dịch vụ đối với việc được đáp ứng những mong muốn mà họ đã định hình từ đầu. Đối với lĩnh vực quản lý công, sự hài lòng của người dân thực chất là cách mà họ đánh giá về hiệu quả thực hiện dịch vụ của các đơn vị dịch vụ hành chính (Wisniewski và Donnelly, 1996).

Tín nhiệm: Đối với lĩnh vực quản lý công, danh tiếng của sản phẩm dịch vụ hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ ảnh hưởng đến sự tín nhiệm của người dân đối với tổ chức chính quyền quản lý dịch vụ (Rodriguez và cộng sự, 2009).

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hành chính công, sự hài lòng và tín nhiệm

Đình Phi Hồ và cộng sự (2020) cho biết, nhân tố Hình ảnh và Chất lượng dịch vụ đã kiểm duyệt mối liên hệ giữa Sự hài lòng và Tín nhiệm của người dân. Sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính liên quan chặt chẽ tới chất lượng dịch vụ, hình ảnh và sự tín nhiệm; Hình ảnh một phần đóng vai trò trung gian và kiểm duyệt giữa sự hài lòng và tín nhiệm của người dân.

Donnelly và cộng sự (1995); Rodriguez và cộng sự (2009) lại tìm ra sự tác động của sự hài lòng và sự tín nhiệm của người dân đối với tổ chức chính quyền địa phương. Nghiên cứu của Aaker và Biel (1992); Leutheser (1991) cũng cho thấy, các yếu tố chất lượng dịch vụ của các đơn vị dịch vụ hành chính công ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng và sự tín nhiệm của người dân đối với tổ chức chính quyền địa phương.

Mô hình nghiên cứu

Trên cơ sở tham khảo các nhân tố trong mô hình mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hành chính công, hình ảnh, hài lòng và tín nhiệm của người dân của Đình Phi Hồ và cộng sự (2020); mô hình nghiên cứu khám phá về chất lượng dịch vụ trong công chúng Malaysia của Arawati Agus và cộng sự (2007); mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của người dân trong thực hiện các thủ tục hành chính của Nguyễn Thị Thanh (2018), cùng với những đặc điểm

thực tế tại Trà Vinh, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình 1.

Giả thuyết nghiên cứu được đưa ra như sau:

H1: Phương tiện hữu hình ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng của người dân.

H2: Quy trình thủ tục ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng của người dân.

H3: Cơ cấu chức năng ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng của người dân.

H4: Sự hài lòng ảnh hưởng tích cực đến Sự tín nhiệm của người dân.

Phương pháp nghiên cứu

Tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện và được tiến hành khảo sát trong tháng 4/2021, với 300 phiếu khảo sát phát ra và thu về 300 phiếu hợp lệ. Để đảm bảo tính đại diện cho toàn Tỉnh, thì các phiếu khảo sát được phân bổ đều cho 8 huyện: Cầu Ngang, Duyên Hải, Trà Cú, Châu Thành, Cầu Kè, Tiểu Cần, Càng Long và TP. Trà Vinh.

Nhóm tác giả sử dụng kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích nhân tố khẳng định (CFA) và mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM). Thang đo được chuyển thể thành bảng câu hỏi với thang đo Likert 5 mức độ, khảo sát trực tiếp người dân trên địa bàn tỉnh Trà Vinh nhằm thu thập dữ liệu sơ cấp phục vụ cho phân tích định lượng.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kiểm định độ tin cậy thang đo (Cronbach's Alpha)

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha từ 31 biến quan sát cho thấy, các biến quan sát HH1, HH6, QT5, QT6, CN2, CN5, HL1 bị loại, vì hệ số tương quan < 0,3 và biến quan sát TN4 cũng loại, vì có hệ số Alpha > hệ số Alpha tổng thể. Còn lại 23 biến quan sát đều đạt yêu cầu các hệ số Cronbach's Alpha $\geq 0,6$; Các hệ số tương quan biến tổng đều > 0,3. Sau bước kiểm định này, các thành phần nhân tố đều thỏa mãn điều kiện kiểm định để sử dụng trong bước phân tích EFA (Bảng 1).

Phân tích EFA

Kết quả phân tích cho thấy, hệ số KMO = 0,878 đạt yêu cầu $\geq 0,5$; mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett = 0,000 đạt yêu cầu $\leq 0,05$; Tổng phương sai trích được là 71,238 % $\geq 50\%$; số lượng nhân tố rút trích được là 5, phù hợp với giải thuyết về thành phần thang đo, có giá trị Eigenvalues là 1,242 > 1,0, đạt yêu cầu. Hệ số tải nhân tố đều > 0,5 (Bảng 2), nên

đạt yêu cầu. Đây là cơ sở để nhóm nghiên cứu tiến hành phân tích CFA và kiểm định mức độ phù hợp của mô hình đề xuất.

Phân tích CFA

Kết quả phân tích CFA của mô hình tối hạn (Hình 2) có giá trị $p=0,000 < 0,05$; χ^2 (Chi-square) = 321,754; có $df = 218$ bậc tự do; chỉ số $CMIN/df = 1,476 < 3$; chỉ số $CFI = 0,976 \geq 0,9$; chỉ số $TLI = 0,972$; chỉ số $GFI = 0,915 > 0,9$; $RMSEA = 0,040 < 0,05$. Các chỉ số thỏa mãn các yêu cầu để kết luận thang đo đạt tính đơn hướng.

Kết quả phân tích cũng cho thấy, hệ số độ tin cậy tổng hợp (CR) dao động từ 0,956 đến 0,884, thỏa mãn yêu cầu $\geq 0,60$ và tổng phương sai trích dao động từ 72,6% đến 81,1% thỏa mãn yêu cầu $\geq 0,50$. Hai chỉ tiêu kiểm định cho thấy, thang đo các nhân tố đảm bảo độ tin cậy.

Kết quả phân tích CFA còn cho thấy, tất cả các hệ số tải chuẩn hóa có giá trị từ 0,657 đến 0,977 đều $\geq 0,5$. Do đó, có thể kết luận các biến quan sát dùng để đo lường các nhân tố và thành phần trong mô hình nghiên cứu đạt giá trị hội tụ.

Kiểm định giá trị phân biệt giữa các khái niệm cho thấy, các hệ số tương quan ước lượng liên kết với sai số chuẩn (S. E) có giá trị p đều $< 0,05$, nên hệ số tương quan r của từng cặp thang đo có khái niệm khác $1 (\neq 1)$, tức không phải là ma trận đơn vị và có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$). Do đó, có thể kết luận thang đo đạt giá trị phân biệt.

Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM)

Kết quả kiểm định mô hình giả thuyết nghiên cứu thông qua SEM như Hình 3. Với giá trị $p=0,000 < 0,05$; χ^2 (Chisquare) = 336,809; có $df = 221$ bậc tự do; chỉ số $CMIN/df = 1,524 < 3$; các chỉ số $TLI = 0,970$; chỉ số $CFI = 0,973$; chỉ số $GFI = 0,912 > 0,9$; $RMSEA = 0,042 < 0,05$, cho thấy các chỉ số thỏa mãn các yêu cầu, để kết luận mô hình phù hợp với dữ liệu chính thức.

Kết quả nghiên cứu chỉ ra 3 nhân tố ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng và tín nhiệm, bao gồm: (1) Phương tiện hữu hình; (2) Quy trình dịch vụ; (3) Cơ cấu chức năng đã được chấp nhận với mức ý nghĩa ở độ tin cậy 95%.

Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng:

- Mọi quan hệ giữa Cơ cấu chức năng với Sự hài lòng có mức ý nghĩa thống kê ($\beta = 0,413, p = 0,000 < 5\%$). Như vậy, giả thuyết H3 được chấp nhận. Điều này có nghĩa là khi người dân đánh giá tốt nhân tố này sẽ làm cho họ cảm thấy hài lòng, tức là

BẢNG 1: KẾT QUẢ CRONBACH'S ALPHA CÁC THANG ĐO

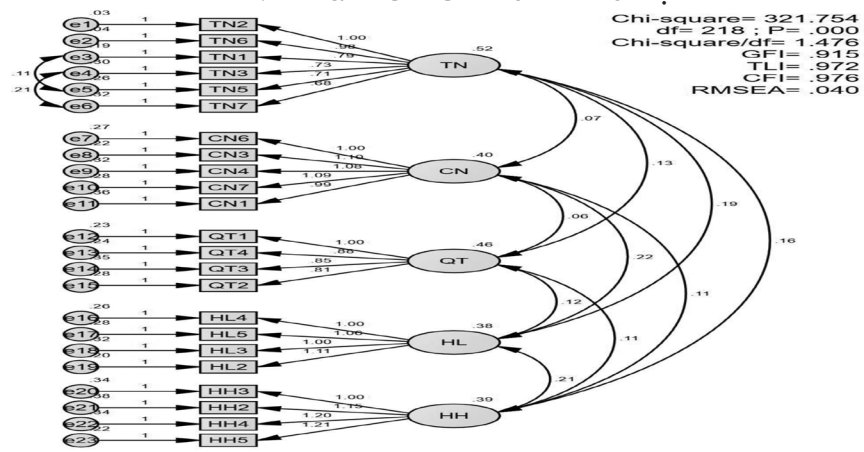
STT	Thang đo	Ký hiệu	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến - tổng nhỏ nhất
1	Phương tiện hữu hình	HH	4	0,864	0,802
2	Quy trình thủ tục	QT	4	0,838	0,773
3	Cơ cấu chức năng	CN	5	0,883	0,849
4	Sự hài lòng	HL	4	0,861	0,821
5	Sự tín nhiệm	TN	6	0,931	0,910

BẢNG 2: MA TRẬN ĐẶC TRƯNG CỦA MÔ HÌNH

Biến quan sát	Thang đo				
	TN	CN	HH	QT	HL
TN2	0,951				
TN7	0,926				
TN1	0,873				
TN3	0,827				
TN6	0,798				
TN5	0,777				
CN6		0,890			
CN3		0,825			
CN4		0,824			
CN7		0,791			
CN1		0,769			
HH5			0,878		
HH3			0,845		
HH2			0,820		
HH4			0,807		
QT1				0,861	
QT4				0,827	
QT2				0,799	
QT3				0,798	
HL4					0,849
HL5					0,837
HL2					0,831
HL3					0,763

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2021

HÌNH 2: KẾT QUẢ CFA CỦA MÔ HÌNH TỐI HẠN

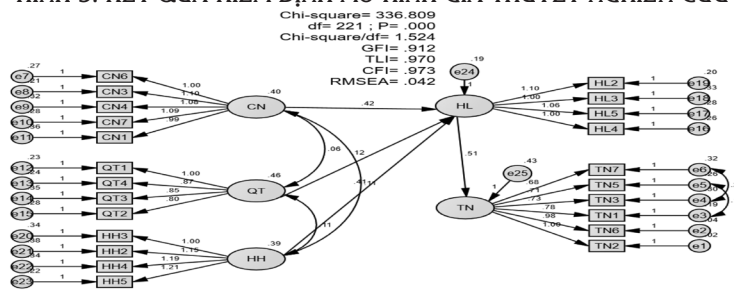


Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2021

khi các mong đợi của họ từ cơ quan hành chính đều được đáp ứng thì họ sẽ hài lòng với dịch vụ hành chính.

- Mọi quan hệ giữa Phương tiện hữu hình với Sự hài lòng có mức ý nghĩa thống kê ($p < 5\%$), cho thấy mối quan hệ này ảnh hưởng mạnh đến Sự tín nhiệm của người dân tỉnh Trà Vinh thông qua biến số trung gian là Sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công; suy ra giả thuyết H1 được chấp nhận. Điều đó có nghĩa là, phương tiện hữu hình là các trang thiết bị phục vụ đầu tiên cho người dân khi đến sử dụng dịch vụ hành chính công và khi chúng càng được hiện đại hóa, thì sẽ giúp cho người

HÌNH 3: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH MÔ HÌNH GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU



Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2021

dân thỏa mãn được nhu cầu và làm cho họ có cái nhìn tích cực hơn đối với cơ quan nhà nước tại địa phương.

- Mối quan hệ giữa Quy trình thủ tục với Sự hài lòng được đặc biệt chú trọng và có ý nghĩa thống kê ($p = 0,014$), nên giả thuyết H2 được chấp nhận. Nghĩa là khi quá trình thụ lý và giải quyết càng nhanh chóng, chính xác, công khai minh bạch, thì người dân càng hài lòng và sự tín nhiệm càng tăng.

- Mối quan hệ giữa Sự hài lòng với Sự tín nhiệm ($\beta = 0,437$, $p = 0,000$) có ý nghĩa thống kê ($p < 5\%$). Điều này cho thấy, giả thuyết H4 được chấp nhận. Kết quả cho thấy rằng, Sự hài lòng có tác động rõ rệt và cùng chiều với Sự tín nhiệm của người dân.

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

Kết luận

Nghiên cứu thực hiện với mục tiêu phân tích mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hành chính công với sự

hài lòng và tín nhiệm của người dân trên địa bàn tỉnh Trà Vinh. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các nhân tố: Phương tiện hữu hình; Quy trình thủ tục; Cơ cấu chức năng có sự ảnh hưởng cùng chiều với Sự hài lòng. Bên cạnh đó, Sự tín nhiệm cũng chịu sự tác động cùng chiều của Sự hài lòng.

Một số hàm ý chính sách

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, để nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Trà Vinh, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp như sau:

(1) Đối với Phương tiện hữu hình: Cần quan tâm đến: (i) Nâng cao tính hiện đại các cơ sở vật chất, phương tiện làm việc; (ii) Hệ thống vệ sinh công cộng phục vụ người dân khi đến sử dụng dịch vụ.

(2) Đối với Quy trình thủ tục: Cần hoàn thiện và nên tập trung vào: (i) Chuẩn hóa hệ thống biểu mẫu gắn với ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng đơn giản, dễ hiểu, rõ ràng; (ii) Thụ lý hồ sơ đúng quy trình công bố, tiến độ nhanh chóng đúng với cam kết.

(3) Đối với Cơ cấu chức năng: Cần hướng tới việc nâng cao hơn nữa trình độ nghiệp vụ và kỹ năng của nhân viên; nâng cao thái độ nhiệt tình và quan tâm đến khó khăn của người dân về hồ sơ. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Lê Chi Mai (2003). *Cải cách dịch vụ công ở Việt Nam*, Nxb Chính trị Quốc gia
- Đình Phi Hổ, Võ Lý Hoài Vũ, Tạ Minh Khôi, Đặng Văn Công (2020). *Nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hành chính công, hình ảnh, hài lòng và tín nhiệm của người dân (trường hợp nghiên cứu ở thành phố Phan Thiết)*, truy cập từ <http://tapchicongthuong.vn/bai-viet/moi-quan-he-giua-chat-luong-dich-vu-hanh-chinh-cong-hinh-anh-hai-long-va-tin-nhiem-cua-nguoi-dan-truong-hop-nghien-cuu-o-thanh-pho-phan-thiet-69328.htm>
- Nguyễn Thị Thanh (2018). *Mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của người dân trong thực hiện các thủ tục hành chính*, truy cập từ https://tcnn.vn/news/detail/39917/Mo_hinh_nghien_cuu_ve_su_hai_long_cua_nguoi_dan_trong_thuc_hien_cac_thu_tuc_hanh_chinh.html
- Aaker, D., Biel, A. (1992). *Building strong brands*, Lawrence Erlbaum Ass. Hillsdale, NJ
- Agus, A., Barker, S., and Kandampully, J. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(2), 177-190
- Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J. F., Curry, A. C. (1995). Measuring Service Quality in Local Government: the SERVQUAL Approach, *International Journal of Public Sector Management*, 8(7), 15-20
- Ferh B., and Russell J. A. (1984). Concept of Emotion viewed from a prototype perspective, *Journal of Experimental Psychology*, 113(3), 464-486
- Leuthesser (1991). *Defining, Measuring and managing brand equity: A coference summary*, Report No 88-104, Marketing Science Institute, Cambridge
- Rodriguez et al (2009). The transformation of municipal services toward quality in the public sector, *Theoretical and Applied Economics*, 2(531)
- Wisniewski, M., and Donnelly, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL, *Total Quality Management*, 7(4), 357-365