Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Thành phố Hồ Chí Minh

Nguyễn Văn Thích

Tóm tắt: Nghiên cứu tập trung xác định các yếu tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của chúng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công (DVHCC) tại Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM). Nghiên cứu đã sử dụng 360 phiếu khảo sát được gửi đến 360 cá nhân trực tiếp sử dụng DVHCC tại Ủy ban Nhân dân TP.HCM. Kết quả là nghiên cứu đã xác định được sáu yếu tố có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DVHCC tại tại Ủy ban Nhân dân TP.HCM, bao gồm: Quy trình thủ tục, Năng lực phục vụ, Thời gian giải quyết hợp lý, Thái độ phục vụ, Tiếp cận dễ dàng, Cơ sở vật chất. Trong đó, "Quy trình, thủ tục" là yếu tố có sự tác động mạnh nhất đến sự hài lòng người dân và ngược lại "Cơ sở vật chất" là yếu tố có sự tác động yếu nhất. Dựa trên kết quả nghiên cứu, một số hàm ý quản trị tương ứng được đề xuất để giúp Ủy ban Nhân dân TP.HCM nâng cao chất lượng DVHCC, mang lại sự hài lòng cho người dân.

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

Mã phân loại JEL: C31, L31, H79.

Tài liệu tham khảo:

Báo cáo số 183/BC-UBND ngày 19 tháng 3 năm 2019 về việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính quý I/2019 của Ủy ban Nhân dân TP.HCM.

Báo cáo số 481/BC-UBND ngày 19 tháng 6 năm 2019 về việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính quý II/ 2019 của Ủy ban Nhân dân TP.HCM.

Cao Duy Hoàng & Lê Nguyễn Hậu (2011). Chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân – Nghiên cứu tại thành phố Đà Lạt, *Tạp chí Phát triển Khoa học & Công nghệ,* tập 14, (2).

Chính phủ (2011), *Nghị định số 43/2011/NĐ-CP Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước*, Hà Nội, ngày 13 tháng 6 năm 2011.

Hồ Lê Tấn Thanh & Lê Kim Long (2015). Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công tại bộ phận một cửa của Ủy ban nhân dân huyện Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa, *Tạp chí Khoa học - Công nghệ Thủy sản*, số 2/2015.

Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. *International Journal of Service Industry Management,* 6(5), 53-71

Lê Dân (2011). Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức, *Tạp chí khoa học và công nghệ, Đại học Đà Nẵng*, số 3 (44).

MORI (2002). Public Service Reform – Measuring anh Understanding Customer Satisfaction. *The Prime Minister's Office of Public Service Reform*, 15 – 22.

Nguyễn Quốc Nghi & Quan Minh Nhựt (2015). Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ sự hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông tại quận Thốt Nốt, Thành phố Cần Thơ, *Tạp chí Khoa học, Đại học Cần Thơ.*

Pablo Gutierrez Rodriguez anh Jose Luis Vazquez Burguete (Leon University – Spain), Roger Vaughan and Jonathan Edwards (Bourmemouth University – UK), *Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception*, 6/2009.

Phạm Thị Huế & Lê Đình Hải (2018). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp,* số 3-2018.

Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service Quality in the Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37-50.

Rodrigues, S. B., Mac, W. C., & Child, J. (2009). Coevolution and transformation in times of deconstruction: A dynamic multilevel process. *Journal of Management Studies,* 40, 2137–62.

Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433–448.