

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI XÃ TÂN HÒA, HUYỆN CHÂU THÀNH A, TỈNH HẬU GIANG

Nguyễn Duy Bình^{1*}, Đào Duy Huân² và Lê Thị Thanh Loan²

¹Công ty CPXD công trình Miền Nam

²Trường Đại học Tây Đô

(*Email: duybinhxdt@gmail.com)

Ngày nhận: 01/6/2023

Ngày phản biện: 26/8/2023

Ngày duyệt đăng: 26/9/2023

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại xã Tân Hòa, huyện Châu Thành A, tỉnh Hậu Giang. Nghiên cứu sử dụng công cụ thống kê mô tả; kiểm định độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha; phương pháp phân tích nhân tố EFA và phân tích hồi quy tuyến tính bội với mẫu khảo sát gồm 278 người dân đến thực hiện các dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân xã Tân Hòa để kiểm định thang đo, kiểm định mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng của người dân. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội cho thấy có 6/7 nhân tố có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của người dân gồm: Công chức giải quyết công việc; Cung ứng dịch vụ hành chính công; Thời gian làm việc; Phản ánh, kiến nghị; Thủ tục hành chính; và Tiếp cận dịch vụ. Dựa trên kết quả nghiên cứu, một số hàm ý quản trị đã được đề xuất nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân xã Tân Hòa.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, hành chính công, nhân tố ảnh hưởng, sự hài lòng

Trích dẫn: Nguyễn Duy Bình, Đào Duy Huân và Lê Thị Thanh Loan, 2023. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại xã Tân Hòa, huyện Châu Thành A, tỉnh Hậu Giang. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 18: 46-64.

*PGS. TS. Đào Duy Huân – Trưởng Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Thủ tục hành chính có ý nghĩa quan trọng trong quản lý Nhà nước và trong đời sống xã hội. Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp. Chính phủ nêu rõ quan điểm: cần có tư duy, cách tiếp cận mạnh mẽ, quyết liệt hơn nữa trong cải cách thủ tục hành chính; kế thừa, phát huy kết quả đạt được, bài học hay, kinh nghiệm quý; thúc đẩy đổi mới sáng tạo, nỗ lực đột phá vượt lên. Nếu không nỗ lực đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa công tác chỉ đạo, điều hành thì sẽ “tụt hậu”.

Dịch vụ hành chính công là một bộ phận trong số các dịch vụ công. Dịch vụ công là một cấu thành trong các hoạt động không thể thiếu được trong điều hành của chính phủ tại tất cả các quốc gia trên thế giới (Nguyễn Hữu Dũng, 2021; Ramseook et al., 2010). Cung cấp dịch vụ có chất lượng là một trong những chiến lược quan trọng cho sự thành công và bền vững của các tổ chức công hoặc tư nhân (Parasuraman et al., 1985; Zeithaml, et al., 2009). Sự hài lòng của người dân là một trong những nhân tố quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ (CLDV) hành chính công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp (Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải, 2018).

Tại Ủy ban Nhân dân (UBND) xã Tân Hòa bắt đầu thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính trên cổng dịch vụ công trực tuyến từ năm 2021. Tuy nhiên, qua quá trình thực hiện nhìn chung vẫn còn

một vài hạn chế như trong lĩnh vực Xây dựng, lĩnh vực Tài nguyên - Môi trường và lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch thì tỷ lệ hồ sơ giải quyết vẫn còn tình trạng hồ sơ trễ hẹn tổng số 17.237 hồ sơ, trong đó: giải quyết trước hạn 17.095 hồ sơ; đúng hạn 140 hồ sơ, còn 02 hồ sơ được các ngành tiếp nhận xem xét giải quyết (UBND xã Tân Hòa). Việc đảm bảo chất lượng dịch vụ hành chính công là một yếu tố quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu và mong muốn của người dân. Đặc biệt, tại xã Tân Hòa, huyện Châu Thành A, tỉnh Hậu Giang, sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công đóng vai trò quan trọng trong việc tạo dựng một môi trường giao tiếp tích cực giữa người dân và cơ quan hành chính. Bằng cách nắm bắt nhu cầu và mong muốn của người dân, chính quyền và các cơ quan hành chính có thể thiết kế chính sách, quy trình và quyền lợi phù hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công. Mục tiêu nghiên cứu nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại xã Tân Hòa, huyện Châu Thành A, tỉnh Hậu Giang. Dựa trên cơ sở của nghiên cứu, một số hàm ý quản trị được đề xuất nhằm nâng cao sự hài lòng của công dân đối với CLDV hành chính công trên địa bàn trong thời gian tới.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

Dịch vụ: theo Zeithaml and Bitner (2000) cho rằng dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một

công việc như cung cấp, hỗ trợ và tháo gỡ các khó khăn vướng mắc của khách hàng nhằm làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Chất lượng dịch vụ (CLDV): theo Gronroos (1984), chất lượng dịch vụ được đánh giá bằng cách so sánh giữa giá trị mà khách hàng mong đợi trước khi sử dụng dịch vụ và giá trị của khách hàng nhận được khi sử dụng dịch vụ. Theo (Parasuraman et al., 1985), xem xét CLDV trên quan điểm khách hàng đã cho rằng CLDV là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng về những tiện ích mà dịch vụ sẽ mang lại cho họ và nhận thức, cảm nhận của họ về kết quả họ có được sau khi đã sử dụng qua dịch vụ đó.

Dịch vụ hành chính công: là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan Nhà nước 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 lý (Lê Chi Mai, 2006). Theo nghĩa hẹp hành chính công là hoạt động thực thi quyền hành pháp, mang tính chất chấp hành và điều hành của hệ thống cơ quan Nhà nước nhằm phục vụ nhân dân, duy trì sự ổn định và phát triển của xã hội (Hoàng Mạnh Dũng và Nguyễn Thị Thanh Loan, 2020).

Sự hài lòng: theo Kotler and Keller (2006), sự hài lòng là mức độ 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. Sự hài lòng của khách hàng là phản ứng của

khách hàng về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi (Parasuraman et al, 1985).

Theo Gronroos (1984), Parasuraman et al., (1985), Cronin Jr and Taylor (1992), đánh giá CLDV với nhiều yếu tố cấu thành khác nhau, ứng dụng trong các lĩnh vực dịch vụ khác nhau. Theo Gronroos (1984), để đo lường CLDV các tiêu chí được đo lường gồm yếu tố là: Chất lượng kỹ thuật, Chất lượng chức năng, và Hình ảnh. Mặt khác, theo Parasuraman et al., (1988), Cronin and Taylor (1992), CLDV bao gồm năm thành phần cơ bản: Sự Tin cậy, Sự đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình.

2.2. Một số nghiên cứu có liên quan

Iqbal and Mahbubah (2019) đã nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công. Nghiên cứu này phân tích mức độ hài lòng của người dân và mức độ ảnh hưởng của sáu nhân tố đến sự hài lòng của người dân, gồm: Nhận thức, Quy trình, Tổ chức, Thu nhập, Kỹ năng-Khả năng và Cơ sở dịch vụ. Phương pháp nghiên cứu: dữ liệu định lượng được phân tích bằng chương trình SmartPLS 3.0 và phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên với công thức Slovin để tính số lượng mẫu là 93 người. Kết quả nghiên cứu: kết quả cho thấy mức độ hài lòng chung của người dân ở mức 70,5% và bị ảnh hưởng bởi các nhân tố Nhận thức, Quy trình, Tổ chức, Thu nhập, Kỹ năng-Khả năng và Cơ sở dịch vụ.

Karagianni and Theriou (2018) đã thực hiện nghiên cứu về CLDV ở chính

quyền địa phương và ảnh hưởng của nó đối với sự hài lòng của công dân. Nghiên cứu áp dụng mô hình SERVQUAL, dữ liệu được thu thập qua phỏng vấn 302 người dân. Kết quả nghiên cứu cho thấy bốn nhân tố tác động đến sự hài lòng của công dân, đó là: Sự đồng cảm, Sự đáp ứng, Sự hữu hình và Sự tin cậy, trong đó nhân tố Sự đồng cảm là nhân tố quan trọng nhất. Khả năng giải thích của mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh là cực kỳ thỏa mãn, mô tả khá chính xác các nhân tố sự hài lòng của người dân.

Nguyễn Hữu Dũng (2021), nghiên cứu các yếu tố CLDV hành chính công ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của người dân huyện Châu Phú, tỉnh An Giang. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng 1) Năm yếu tố của thang đo SERVPERF cấu thành một công cụ có giá trị để đo lường CLDV trong bối cảnh huyện Châu Phú; 2) Năm yếu tố của CLDV, gồm Năng lực, Cơ sở vật chất, Tin cậy, Thái độ phục vụ, và Đồng cảm đều có ảnh hưởng mạnh và làm gia tăng sự hài lòng. Trong đó, yếu tố năng lực cán bộ tác động mạnh nhất. Kết quả nghiên cứu là thông tin nền tảng cho lãnh đạo huyện Châu Phú để cải thiện CLDV và nâng cao sự hài lòng của người dân.

Ngô Thạch Thảo Ly và ctv., (2019), nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với CLDV công khi thực hiện các quyền về đất đai tại thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp. Nghiên cứu tiến hành khảo sát 230 trường hợp người sử dụng đất đã hoặc đang thực hiện các thủ tục hành chính khi thực hiện các quyền: chuyển nhượng, cho thuê, tặng cho, thừa

kế và thế chấp bằng quyền sử dụng đất tại 15 xã, phường của thành phố Cao Lãnh. Kết quả nghiên cứu cho thấy ba nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với CLDV hành chính công về đất đai, bao gồm: Cán bộ công chức, Quy trình thủ tục và Sự tin cậy. Trong đó, Cán bộ công chức có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của người sử dụng đất.

Nguyễn Tiến Dũng và ctv., (2018), nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân trong sử dụng dịch vụ hành chính công về đăng ký quyền sử dụng đất tại Ủy ban nhân dân quận Bình Thủy. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 5/8 yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ gồm: Công chức giải quyết công việc cho người dân; Chi phí làm thủ tục; Tiếp cận dịch vụ; Thời gian giải quyết, Trang thiết bị.

Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018), nghiên cứu nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai. Phương pháp nghiên cứu: nghiên cứu đã khảo sát 227 người dân đang sử dụng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu. Kết quả phân tích nhân tố khám phá đã xác định được bốn nhóm nhân tố, bao gồm: Năng lực phục vụ của cán bộ; Quy trình và thủ tục phục vụ; Thái độ và mức độ phục vụ; Cơ sở vật chất, có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân.

Hồ Lê Tấn Khanh và Lê Kim Long (2015), nghiên cứu Đánh giá mức độ hài

lòng của người dân đối với dịch vụ công tại bộ phận một cửa của UBND huyện Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa. Mô hình đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công tại Bộ phận một cửa UBND huyện Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa được đề xuất gồm bảy thành phần: Cán bộ công chức; Cơ sở vật chất; Công khai công vụ; Thời gian làm việc; thủ tục - quy trình làm việc; Cơ chế giám sát góp ý; Phí - lệ phí. Kết quả cho thấy rằng có năm nhân tố ảnh hưởng và biến thiên cùng chiều với mức độ hài lòng của người dân, trong đó trọng số của các yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của người dân được sắp xếp theo mức độ giảm dần là Thủ tục hành chính; Thời gian làm việc và Lệ phí; Công khai công vụ; Cơ chế giám sát, góp ý; Cán bộ, công chức và Cơ sở vật chất.

2.3. Giả thuyết và Mô hình nghiên cứu đề xuất

Tiếp cận dịch vụ: nghiên cứu của Rodriguez (2009) đã cho thấy yếu tố, khả năng tiếp cận dịch vụ dễ dàng có tương quan đến sự hài lòng của người dân. Tương tự như vậy, nghiên cứu của Hồ Lê Tấn Thanh và Lê Kim Long (2015) đã cho thấy, công khai công vụ là một yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Đây cũng là một trong năm yếu tố thành phần cơ bản của Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS). Từ đó, giả thuyết H₁ được đề xuất: *Tiếp cận dịch vụ có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại xã Tân Hòa, huyện Châu Thành A, tỉnh Hậu Giang.*

Thủ tục hành chính: quy trình đơn giản, rõ ràng và dễ hiểu sẽ làm cho khách hàng cảm thấy thoải mái khi thực hiện. Thường xuyên thực hiện rà soát, tìm các phương án đơn giản hoá thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực. Đảm bảo tất cả các lĩnh vực phải được kiểm soát chặt chẽ theo đúng quy định của pháp luật và phải được niêm yết công khai, rõ ràng, minh bạch và chính xác sẽ mang đến sự hài lòng cho người sử dụng dịch vụ (Iqbal and Mahbubah, 2019; Hồ Lê Tấn Khanh và Lê Kim Long, 2015; Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải, 2018). Từ đó, giả thuyết H₂ được đề xuất: *Thủ tục hành chính có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính.*

Công chức giải quyết công việc: nếu cán bộ, công chức có phẩm chất, trách nhiệm, đủ năng lực (nhất là kỹ năng, nghiệp vụ) sẽ hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Rodriguez (2009) đã xác định chất lượng công chức (kiến thức và kỹ năng) ảnh hưởng khá lớn đến sự hài lòng của công dân (Nguyễn Tiến Dũng và ctv., 2018; Hồ Lê Tấn Khanh và Lê Kim Long, 2015). Từ đó, giả thuyết H₃ được đề xuất: *Công chức giải quyết công việc có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính.*

Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công: kết quả cung cấp dịch vụ hành chính công thể hiện qua thời gian chờ đợi để tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, việc trả kết quả giải quyết hồ sơ có đảm bảo thời gian quy định. Tiêu chí này phản ánh về hoạt động của đội ngũ cán bộ công chức trong việc giải quyết

những nhu cầu của dân (Nguyễn Tiến Dũng và ctv., 2018). Từ đó, giả thuyết H₄ được đề xuất: *Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính.*

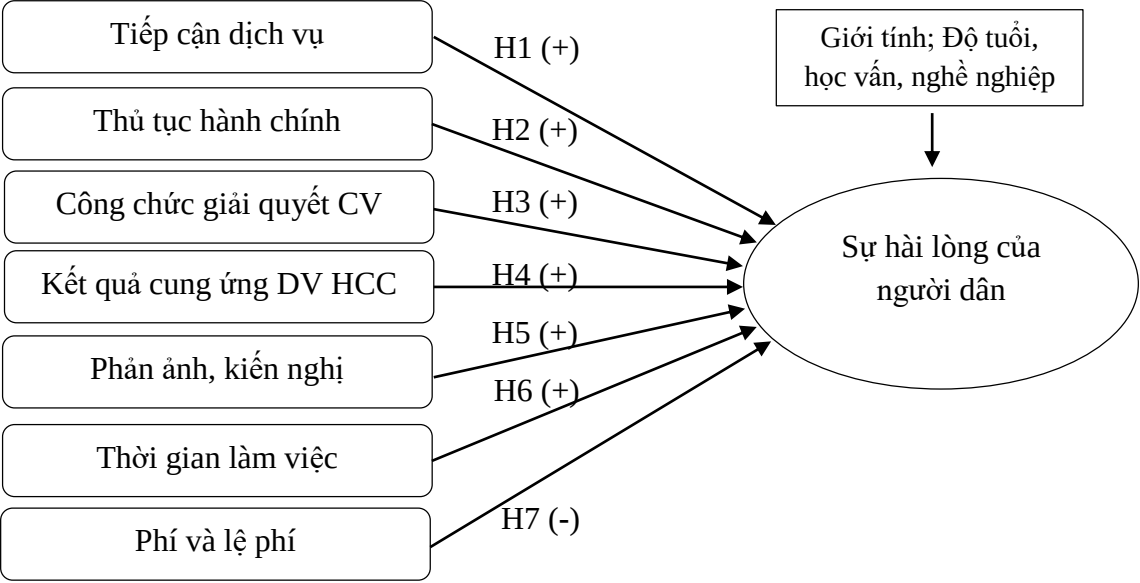
Phản ánh, kiến nghị: là những phương thức chuyển tải thông điệp đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về những hiện tượng không bình thường trong đời sống xã hội, với mong muốn các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét và xử lý, khắc phục. Trên cơ sở các kiến nghị, phản ánh của người dân, các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền phải có trách nhiệm tiếp nhận, xem xét, xử lý các thông tin này. Nghiên cứu của Nguyễn Huỳnh Thu (2020), cho thấy yếu tố này tác động tích cực lên sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ. Từ đó, giả thuyết H₅ được đề xuất: *Phản ánh, kiến nghị có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính.*

Thời gian làm việc: cán bộ, công chức trong giờ làm việc không rời bỏ cơ quan, đơn vị, vị trí công tác mà không có lý do chính đáng, không được sự đồng ý của cấp có thẩm quyền. Việc tuân thủ chấp hành nghiêm quy định về thời gian làm việc, sắp xếp, sử dụng thời gian làm việc khoa học, hiệu quả sẽ tạo thiện cảm trong mắt người dân khi sử dụng dịch vụ tại đơn vị. Nghiên cứu của Hồ Lê Tấn Khanh và Lê Kim Long (2015), cũng

cho thấy có mối liên hệ tích cực giữa thời gian làm việc và sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ hành chính công. Từ đó, giả thuyết H₆ được đề xuất: *Thời gian làm việc có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính.*

Phí và lệ phí: có thể nói, phí và lệ phí gắn liền với dịch vụ công bao gồm dịch vụ hành chính công, dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ công ích. Trong nền kinh tế chính sách phí, lệ phí cần tạo hành lang pháp lý để khuyến khích phát triển các dịch vụ công, tạo điều kiện cho người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trên quan điểm đảm bảo hài hòa lợi ích của tổ chức cung ứng dịch vụ công và người sử dụng dịch vụ công, đồng thời đảm bảo vai trò của Nhà nước trong nền kinh tế thị trường. Trong nghiên cứu của Hồ Lê Tấn Khanh và Lê Kim Long (2015); Nguyễn Tiến Dũng và ctv., (2018), Phí và lệ phí có tác động đến sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ hành chính công. Từ đó, giả thuyết H₇ được đề xuất: *Phí và lệ phí có tác động ngược chiều đến sự hài lòng của người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính.*

Mô hình nghiên cứu đề xuất: từ các nghiên cứu trong và ngoài nước đồng thời dựa trên cơ sở lý thuyết về tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước. Nhóm tác giả đã đưa ra được mô hình nghiên cứu như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu định tính: được thực hiện thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm tập trung (hoặc sử dụng các tài liệu, văn bản,... có sẵn để nghiên cứu). Thông tin thu thập từ nghiên cứu định tính nhằm khám phá, điều chỉnh và bổ sung các thang đo thành phần thuộc mô hình nghiên cứu.

Nghiên cứu định lượng: nghiên cứu thu thập dữ liệu bằng phương pháp chọn mẫu phi xác suất thuận tiện, thông qua bảng câu hỏi có cấu trúc để thu thập dữ liệu. Thu thập thông tin trực tiếp bằng phiếu khảo sát phỏng vấn đối tượng người dân đến giao dịch thủ tục hành chính tại bộ phận nhận và trả kết quả hồ sơ của UBND xã Tân Hòa. Phương pháp định lượng được thực hiện nhằm giải quyết lần lượt các câu hỏi nghiên cứu và việc kiểm định thang

đo, mô hình lý thuyết và cùng với các giả thuyết đề ra bằng: hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích tương quan Pearson và phân tích hồi quy bội, kiểm định giá trị trung bình. Các kết quả có được dựa trên thao tác xử lý số liệu thống kê qua phần mềm SPSS.

Nghiên cứu sử dụng kết hợp hai phương pháp phân tích EFA và hồi quy tuyến tính nên cỡ mẫu được chọn trên nguyên tắc mẫu càng lớn thì độ tin cậy càng cao. Trong nghiên cứu này, phân tích EFA đòi hỏi cỡ mẫu ≥ 150 (30 biến quan sát *5); phân tích hồi quy đa biến cần cỡ mẫu ≥ 106 ($50 + 8*7$). Để đảm bảo tính đại diện và dự phòng cho những thông tin không đầy đủ, nhóm tác giả đã lựa chọn quy mô để thực hiện khảo sát là 278 quan sát.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thống kê mô tả đối tượng tham gia khảo sát

Bảng 1. Thống kê mô tả đối tượng tham gia khảo sát

	Tiêu chí	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	181	65,1
	Nữ	97	34,9
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	58	20,9
	25 - 34 tuổi	91	32,7
	35 - 49 tuổi	78	28,1
	50 - 60 tuổi	51	18,3
Học vấn	Tiểu học (cấp 1)	17	6,1
	Trung học cơ sở (cấp 2)	36	12,9
	Trung học phổ thông (cấp 3)	97	34,9
	Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng	77	27,7
	Đại học	42	15,1
	Sau đại học	9	3,2
Nghề nghiệp	Làm ruộng/Nội trợ/Lao động tự do	89	32,0
	Nghỉ hưu	18	6,5
	Sinh viên	47	16,9
	Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư	69	24,8
	Cán bộ/Công chức/Viên chức/Người công tác trong lực lượng vũ trang	35	12,6
	Khác (xin viết cụ thể)	20	7,2
	Tổng	278	100,0

(Nguồn: Kết quả xử lý SPSS, 2023)

Từ Bảng 1 cho thấy nam giới chiếm 65,1% và nữ giới chiếm 34,9%. Xét về độ tuổi, khảo sát thu được số lượng mẫu phân bố khá đều giữa các độ tuổi. Dưới 25 tuổi chiếm 20,9%, từ 35 đến dưới 34 tuổi chiếm 32,7%, từ 35 đến dưới 49 tuổi chiếm 28,1% và từ 50 - 60 tuổi chiếm 18,3%. Trình độ học vấn của người tham gia khảo sát ở cấp Tiểu học (cấp 1) chiếm 6,1%, Trung học cơ sở

(cấp 2) chiếm 12,9%, Trung học phổ thông (cấp 3) chiếm 34,9%, Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng chiếm 27,7% và nhóm Đại học chiếm 15,1% và Sau đại học chiếm 3,2%. Do nghiên cứu có thực hiện kiểm định trung bình về sự hài lòng giữa các nhóm học vấn, để đảm bảo số lượng mẫu giữa các nhóm đủ lớn, tiếp tục thực hiện gom nhóm Đại học và Sau đại học thành nhóm từ đại học trở lên (chiếm 18,3%). Nhóm Làm ruộng/Nội trợ/Lao động tự do chiếm tỷ lệ cao trong tập người dân tham gia khảo sát với 32%, tiếp theo là nhóm Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư với 24,8%, nhóm Sinh viên chiếm 16,9%, nhóm Cán bộ/Công chức/Viên

chức/Người công tác trong lực lượng vũ trang chiếm 12,6%, đối tượng nghỉ hưu 6,5% và khác chiếm 7,2%. Để đảm bảo số lượng mẫu giữa mỗi nhóm nghề nghiệp cho việc kiểm định trung bình ($n > 30$), đề tài thực hiện kết hợp nhóm nghỉ hưu và nhóm khác thành nhóm khác (chiếm 13,7%).

4.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Thang đo đạt yêu cầu khi hệ số Cronbach's Alpha $> 0,7$ và tương quan biến tổng của các biến quan sát $> 0,3$ (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Bảng 2. Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo trong mô hình nghiên cứu

Nội dung	Hệ số Cronbach's Alpha tổng	Biến thiên tương quan biến tổng	Biến thiên hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
Tiếp cận dịch vụ (TCDV)	0,852	0,655 - 0,726	0,797 - 0,827
Thủ tục hành chính (TTHC)	0,859	0,526 - 0,725	0,821 - 0,856
Công chức giải quyết công việc (CCGQ)	0,891	0,613 - 0,784	0,859 - 0,887
Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công (KQDV)	0,752	0,559 - 0,601	0,647 - 0,695
Thời gian làm việc (TGLV)	0,868	0,580 - 0,729	0,831 - 0,868
Phí và lệ phí (PLP)	0,822	0,544 - 0,696	0,752 - 0,821
Phản ánh, kiến nghị (PAKN)	0,824	0,558 - 0,692	0,759 - 0,618
Sự hài lòng (SHL)	0,856	0,612 - 0,683	0,825 - 0,838

(Nguồn: Kết quả xử lý SPSS, 2023)

Kết quả phân tích độ tin cậy được thể hiện ở Bảng 2 cho thấy tất cả Cronbach's Alpha của các thang đo các khái niệm đo lường đều đạt hệ số

Cronbach's Alpha từ 0,70 trở lên, cụ thể: hệ số Cronbach's Alpha biến thiên từ 0,752 đến 0,891; do đó, không cần thiết phải loại thêm biến quan sát để nâng cao hệ số Cronbach's Alpha. Ngoài ra, các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến – tổng từ 0,30 trở lên.

4.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Theo Nguyễn Đình Thọ (2011), phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA – Exploring Factor Analysis) cần thỏa mãn các tiêu chí như sau: $KMO \geq 0,5$ và kiểm định Barlett có ý nghĩa thống kê ($sig. < 0,05$), Hệ số

Eigenvalue $\geq 1,0$. Hệ số tải nhân tố: Factor loading lớn nhất của mỗi biến quan sát $\geq 0,5$. Tại mỗi biến quan sát, chênh lệch hệ số tải nhân tố lớn nhất và hệ số tải nhân tố bất kỳ phải $\geq 0,3$ để đảm bảo giá trị phân biệt giữa các thang đo, tổng phương sai trích $\geq 50\%$.

- **EFA các biến độc lập:** biến quan sát TTHC3 và PAKN4 nhỏ hơn 0,3, không đạt yêu cầu về giá trị phân biệt. Tiếp tục thực hiện EFA lần 2.

Hệ số KMO = 0,861 $> 0,5$ và sig. của kiểm định Barlett = 0,000 $< 0,05$ đều đáp ứng yêu cầu. Như vậy, kết quả phân tích EFA là thích hợp.

Bảng 3. Kiểm định KMO và Barlett cho biến độc lập (lần 2)

Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		0,861
Approx. Chi-Square		4034,577
Kiểm định Bartlett	df	435
Sig.		0,000

(Nguồn: Kết quả xử lý SPSS, 2023)

Các nhân tố đều có giá trị Eigenvalues > 1 , Phương sai trích của các yếu tố là 67,816% $> 50\%$ là đạt yêu cầu (Anderson & Gerbing, 1988).

Điều này chứng tỏ 7 nhóm nhân tố rút trích thể hiện được khả năng giải thích được 67,816% sự biến thiên của các biến quan sát.

Bảng 4. Ma trận xoay nhân tố các biến độc lập (lần 2)

Biến quan sát	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
CCGQ5	0,827						
CCGQ2	0,810						
CCGQ3	0,799						
CCGQ1	0,757						
CCGQ4	0,755						
CCGQ6	0,680						
TGLV5		0,824					
TGLV4		0,817					
TGLV1		0,799					
TGLV2		0,795					
TGLV3		0,684					
TTHC1			0,822				
TTHC4			0,809				
TTHC5			0,775				
TTHC6			0,737				
TTHC2			0,730				
TCDV2				0,818			
TCDV1				0,811			
TCDV4				0,799			
TCDV3				0,782			
PLP1					0,806		
PLP3					0,801		
PLP2					0,793		
PLP4					0,667		
PAKN3						0,851	
PAKN2						0,810	
PAKN1						0,782	
KQDV1							0,799
KQDV2							0,796
KQDV3							0,716
Hệ số KMO				0,861			
Giá trị sig.				0,000			
Eigvalue	7,660	2,727	2,473	2,325	1,980	1,770	1,409
Phương sai trích	25,534	34,623	42,866	50,617	57,219	63,120	67,816

(Nguồn: Kết quả xử lý SPSS, 2023)

Kết quả ma trận nhân tố xoay được trình bày ở Bảng 4 các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 và các biến quan sát này chỉ tải lên 1 nhân tố duy nhất. Vì vậy, có thể kết luận thang đo của các biến độc lập đảm bảo độ hội tụ và độ phân biệt. Kết quả rút trích qua phép xoay nhân tố đã hình thành 7 nhóm nhân tố chung, đúng như mô hình đề xuất, không có bất kỳ sự xáo trộn hay ghép nhóm nào khác lạ. Điều này cho thấy độ tin cậy của bộ dữ liệu và bộ thang đo trong mô hình nghiên cứu áp dụng tốt trong thực tế.

- **EFA biến phụ thuộc:** hệ số KMO = 0,883 và kiểm định Barlett có Sig. = 0,000 ($< 0,05$) cho thấy các biến quan sát trong thang đo sự hài lòng có tương quan với nhau. Vì vậy, phân tích EFA là thích hợp. Giá trị Eigenvalues = 3,497; Giá trị tổng phương sai trích = 58,283% $> (50\%)$, giá trị này cho biết nhóm nhân tố này giải thích được 58,283% sự biến thiên của các biến quan sát. Đồng thời, các biến quan sát dự định đo lường cho khái niệm sự hài lòng cũng có trọng số rất cao lên nhân tố dự định được rút ra (từ 0,736 đến 0,795). Không có biến quan sát nào có hệ số tải $< 0,5$.

Sau khi thực hiện phân tích EFA với tất cả các biến quan sát, kết quả cho ra 07 yếu tố độc lập và 01 yếu tố phụ thuộc. Các hệ số tải nhân tố đều đạt yêu cầu là lớn hơn 0,5 và không có một biến quan sát nào có sự khác biệt hệ số tải giữa các nhân tố $< 0,3$ nên các biến quan sát này có ý nghĩa, do đó có thể tiếp tục đưa vào phân tích ở bước tiếp theo. Trước khi thực hiện phân tích

tương quan và hồi quy, lần lượt tạo biến đại diện cho từng nhóm yếu tố.

4.4. Phân tích tương quan Pearson

Phân tích tương quan Pearson được sử dụng để xem xét sự phù hợp khi đưa các thành phần biến độc lập vào mô hình hồi quy. Hệ số tương quan chỉ ra mối quan hệ 2 chiều giữa từng cặp biến với nhau. Hệ số tương quan càng lớn cho thấy mối quan hệ giữa 2 biến càng chặt và ngược lại khi hệ số tương quan thấp diễn tả mối quan hệ giữa 2 biến không chặt. Đồng thời, với hệ số tương quan dương ($r > 0$) chỉ ra mối quan hệ cùng chiều giữa các cặp biến, hệ số âm cho thấy mối quan hệ ngược chiều giữa 2 biến.

Theo hệ số ma trận tương quan Bảng 8 các giá trị hệ số tương quan giữa biến độc lập và biến phụ thuộc đều có ý nghĩa ở mức 0,01 (độ tin cậy 99%). Hệ số tương quan giữa biến phụ thuộc là sự hài lòng và các biến độc lập khác tương đối cao (dao động từ 0,357 đến 0,586). Biến Công chức giải quyết công việc (CCGQ) có tương quan cao nhất với sự hài lòng của người dân ($r = 0,586$) và thấp nhất là biến Phí và lệ phí (PLP) ($r = 0,357$).

4.5. Phân tích hồi quy đa biến

4.5.1. Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình hồi quy đa biến

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy trị số $R^2 = 0,63$. Hay nói cách khác 63,3% sự biến thiên của sự hài lòng được giải thích bởi các biến độc lập trong mô hình nghiên cứu, còn lại 36,7% do các yếu tố khác ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

Bảng 5. Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình hồi quy

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số ước lượng	Durbin-Watson
1	0,796 ^a	0,633	0,624	0,48806	1,769

(Nguồn: Kết quả xử lý SPSS, 2023)

4.5.2. Phân tích mô hình hồi quy đa biến

Bảng 6. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Biến độc lập	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	Kiểm tra đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF
Hằng số	-1,160	0,254		-4,573	0,000		
TCDV	0,109	0,038	0,115	2,828	0,005	0,827	1,209
TTHC	0,165	0,040	0,165	4,115	0,000	0,841	1,188
CCGQ	0,275	0,039	0,296	7,019	0,000	0,765	1,307
KQDV	0,347	0,056	0,262	6,253	0,000	0,773	1,293
TGLV	0,239	0,042	0,231	5,646	0,000	0,815	1,227
PLP	0,007	0,057	0,005	0,127	0,899	0,791	1,264
PAKN	0,166	0,039	0,173	4,208	0,000	0,807	1,239

(Nguồn: Kết quả xử lý SPSS, 2023)

Kết quả phân tích các hệ số hồi quy trong mô hình cho thấy, mức ý nghĩa của các thành phần Sig. = 0,000 (nhỏ hơn 0,05). Do đó, ta có thể nói rằng các biến độc lập đều có tác động đến sự hài lòng của người dân đến làm thủ tục hành chính công tại xã Tân Hòa. Tất cả các thành phần trong mô hình hồi quy đều có ý nghĩa thống kê ở mức 5% và tác động cùng chiều đến sự hài lòng, do các hệ số hồi quy đều mang dấu dương. Riêng hệ số hồi quy riêng đứng trước biến Phí và lệ phí (PLP) có giá trị sig. = 0,899 > 0,05; nên nhân tố này không có ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của người dân ở mức ý nghĩa

5%. Các mức phí và lệ phí thực hiện cho từng dịch vụ công hiện nay đều được niêm yết công khai. Điều này khá đúng với thực tế, khi Phí và lệ phí được thu theo quy định của Nhà nước và phần chi phí này người dân tại xã Tân Hòa có thể chấp nhận được, phù hợp với thu nhập của người dân khi đi thực hiện các thủ tục hành chính công. Do đó, có thể người dân nhận thấy nhân tố này không quan trọng trong việc hài lòng của họ đối với chất lượng dịch vụ hành chính công.

Phương trình hồi quy của mô hình theo hệ số β chuẩn hóa như sau:

$$\text{SHL} = 0,296 * \text{CCGQ} + 0,262 * \text{KQDV} + 0,231 * \text{TGLV} + 0,173 * \text{PAKN} + 0,165 * \text{TTHC} + 0,115 * \text{TCDV} + 0,005 * \text{PLP}$$

Hệ số hồi quy cho biết mức độ ảnh hưởng và chiều ảnh hưởng (thuận chiều hay ngược chiều) của các nhân tố độc lập đến nhân tố phụ thuộc. Dựa trên độ lớn của hệ số hồi quy, các giải pháp cần được ưu tiên thực hiện theo các hệ số hồi quy của các nhân tố từ mạnh nhất xuống yếu nhất. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội đã xác định được có sáu nhân tố ảnh hưởng đến đến sự hài lòng của người dân theo thứ tự giảm dần là: Công chức giải quyết công việc; Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; Thời gian làm việc; Phản ánh, kiến nghị; Thủ tục hành chính; Tiếp cận dịch vụ, và Phí và lệ phí.

5. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1. Kết luận

Nghiên cứu xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại xã Tân Hòa cho thấy có sáu nhân tố tác động theo thứ tự quan trọng giảm dần gồm: Công chức giải quyết công việc; Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; Thời gian làm việc; Phản ánh, kiến nghị; Thủ tục hành chính; Tiếp cận dịch vụ.

5.2. Hàm ý quản trị

5.2.1. Hàm ý về công chức giải quyết công việc

Các nhân viên tại bộ phận tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ là những cán bộ trực

tiếp tiếp xúc với người dân. Vì vậy, việc cải thiện kỹ năng giao tiếp là cần thiết. Khi cán bộ có đầy đủ kiến thức, chuyên môn và được đào tạo các kỹ năng văn phòng thì việc giao tiếp sẽ trở nên dễ dàng. Việc bố trí đúng người, đúng việc sẽ nâng cao được hiệu quả công việc của CBCCC và làm cho người dân đến thực hiện các thủ tục hành chính công ngày càng hài lòng. Các hàm ý đề xuất: tuyển dụng cán bộ có năng lực, luân chuyển, bố trí công việc phù hợp kinh nghiệm, thực hiện công tác đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ.

5.2.2. Hàm ý về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

Xây dựng hồ sơ theo dõi quá trình làm việc, quy định trách nhiệm ràng buộc giữa các phòng ban, từng cán bộ, nhằm đảm bảo kết quả đầu ra được chính xác.

Phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng ban chuyên môn, thường xuyên rà soát cải tiến quy trình thủ tục từ khâu tiếp nhận, thụ lý, luân chuyển và trả kết quả đúng thời gian quy định. Khi có kết quả cần kiểm tra thông tin đầy đủ trước khi bàn giao cho người dân, tránh trường hợp khiếu nại sau khi người dân nhận kết quả.

Đối với công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, ngoài các quy tắc giao tiếp, ứng xử chung còn phải tập trung, kiên trì lắng nghe ý kiến, giải thích, hướng dẫn tận

tình, rõ ràng, cụ thể, dễ hiểu về các quy định liên quan đến công việc mà công dân có nhu cầu giải quyết. Sau khi hướng dẫn xong, cần hỏi lại để xác định công dân đã hiểu rõ và đầy đủ thông tin chưa, không để công dân phải hỏi nhiều nơi, nhiều người và nhiều lần.

Kiểm tra kỹ thông tin trước khi giao Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả hoặc trước khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp. Đồng thời đề nghị người dân kiểm tra lại thông tin, nội dung trước khi nhận. Trong trường hợp có sai sót, nhầm lẫn, cần kiểm tra và xin lỗi ngay; nếu sai sót thuộc thẩm quyền xử lý thì giải quyết ngay, trường hợp không giải quyết được phải viết phiếu xin lỗi, hẹn ngày trả kết quả.

5.2.3. Hàm ý về thời gian làm việc

Trong quá trình làm việc cán bộ công chức UBND xã Tân Hòa phải biết xác định mục đích, nhiệm vụ, sắp xếp những công việc hằng ngày, hằng tuần một cách hợp lý, như vậy sẽ giúp cán bộ, công chức chủ động, tiết kiệm thời gian, công sức và đạt hiệu quả cao trong công việc.

Các trường hợp xử lý hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp chậm thời gian vì lý do khách quan, cơ quan, đơn vị phải thông báo kịp thời cho tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp; trường hợp xử lý hồ sơ và trả kết quả chậm mà không có lý do chính đáng, cơ quan, đơn vị phải có biện pháp xử lý nghiêm đối với cá nhân, tổ chức vi phạm và cơ quan, đơn vị đó phải xin lỗi tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp công khai trên phương tiện thông tin đại chúng hoặc bằng văn bản.

5.2.4. Hàm ý về phản ánh, kiến nghị

Công khai các kênh thông tin như: số điện thoại lãnh đạo phụ trách, trang thông tin điện tử, địa chỉ cơ quan, đơn vị, hộp thư góp ý... để người dân liên hệ phản ánh khi có vấn đề bức xúc trong thực hiện các dịch vụ của đơn vị để nhằm kịp thời chấn chỉnh, xử lý (nếu có) các sự việc xảy ra, tạo lòng tin cho người dân và doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, UBND xã Tân Hòa cũng cần tổ chức định kỳ lấy ý kiến người dân thông qua xây dựng khảo sát nhằm đánh giá thực trạng cung cấp dịch vụ tại UBND xã Tân Hòa, qua đó tiếp thu ý kiến người dân để đưa ra các giải pháp phù hợp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công cung ứng cho người dân trên địa bàn.

5.2.5. Hàm ý về thủ tục hành chính

Việc cải cách quy trình thủ tục theo hướng đơn giản, tinh gọn và hiệu quả là công tác cần thực hiện liên tục và thường xuyên. Việc áp dụng các tiêu chuẩn ISO và công nghệ thông tin vào thực hiện quy trình giải quyết công việc là rất cần thiết trong giai đoạn hiện nay.

Tiếp tục thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính, tổ chức niêm yết công khai, đầy đủ các thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan. Tiếp tục triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 vào hoạt động của UBND xã Tân Hòa.

Về hiện đại hóa hành chính: triển khai phần mềm quản lý văn bản và sử dụng một phần mềm quản lý một cửa để giải quyết các thủ tục hành chính khi

khách hàng đến thực hiện dịch vụ hành chính công tại UBND xã Tân Hòa. Các phần mềm ứng dụng cho công tác quản lý, điều hành công việc như: phần mềm ISO online, quản lý đề tài dự án, lưu trữ, đơn đốc công văn... để duy trì giải quyết đúng hạn 100% hồ sơ của các tổ chức và người dân.

5.2.6. Hàm ý về tiếp cận dịch vụ

Tiếp tục thực hiện, nghiên cứu để hoàn thiện mô hình “một cửa”, “một cửa điện tử”, “một cửa liên thông” trong giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp.

Xác định việc khai thác và sử dụng có hiệu quả hệ thống dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 để phục vụ người dân, doanh nghiệp là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên trong cải cách hành chính, phải được quan tâm sâu sát và tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ qua dịch vụ công trực tuyến; chủ động tuyên truyền, hướng dẫn, nâng cao nhận thức người dân, doanh nghiệp tích cực tham gia dịch vụ công trực tuyến, xem đây là dịch vụ đem lại lợi ích thiết thực nhằm giảm thời gian, chi phí trong giải quyết thủ tục hành chính, góp phần cải cách hành chính.

Cán bộ và nhân viên Đài truyền thanh thị xã tăng cường tin, bài, phóng sự về việc thực hiện thủ tục hành chính thông qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 ở các cơ quan, đơn vị để thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp khai thác, sử dụng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. 1988. Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3): 411-423.
2. Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. 1992. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3): 55-68.
3. Gronroos, C. 1984. A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
4. Hồ Lê Tấn Khanh và Lê Kim Long. 2015. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công tại Bộ phận một cửa của UBND huyện Diên Khánh tỉnh Khánh Hòa. *Tạp chí Khoa học – Công nghệ Thủy sản*, số 2: 169 – 175.
5. Hoàng Mạnh Dũng và Nguyễn Thị Thanh Loan. 2020. Đánh giá chỉ số SIPAS 2018 nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Bàu Bàng, tỉnh Bình Dương. *Tạp chí Công Thương*, số 6: 174-180.
6. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc. 2008. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS tập 1 & tập 2*. NXB Hồng Đức thành phố Hồ Chí Minh.
7. Iqbal, M. and Mahbubah, I. 2019. Factors influencing citizen satisfaction in getting public service (Case study: The service user of the investment and one stop service agency of tanah bumbu regency in 2018), *Gorontalo journal of*

government and political studies, vol. 3(1): 1-10.

8. Karagianni, T. and Theriou, G. 2018. Service quality in local government and its effect on citizen satisfaction: The case of the division of transportation and communications of the Regional Unit of Kavala in the region of Eastern Macedonia and Thrace, Greece, *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research (IJBESAR)*, vol. 11(2): 7-16.

9. Kotler, P, and Keller, K, L. 2006. *Marketing management*, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

10. Lê Chi Mai. 2006. *Dịch vụ hành chính công*. NXB Lý luận Chính trị.

11. Ngô Thạch Thảo Ly, La Văn Hùng Minh, Hồ Kiệt và Nguyễn Hữu Ngừ. 2019. Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công khi thực hiện các quyền về đất đai tại thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp, *Tạp chí Khoa học Đại học Huế*, số 3 (128): 87-98.

12. Nguyễn Đình Thọ. 2011. *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. NXB Lao Động Xã Hội.

13. Nguyễn Hữu Dũng. 2021. Các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của người dân huyện Châu Phú, tỉnh An Giang. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh*, 16(1): 34-45.

14. Nguyễn Huỳnh Thu. 2020. Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng

dịch vụ của Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long. *Tạp chí khoa học Đại học Cửu Long*, số 20: 44-57.

15. Nguyễn Tiến Dũng, Nguyễn Thị Lua và Cao Thị Sen. 2018. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân trong sử dụng dịch vụ hành chính công về đăng ký quyền sử dụng đất tại Ủy ban nhân dân Quận Bình Thủy. *Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế*, Trường Đại học Tây Đô. 04: 1-15.

16. Phạm Thị Huế và 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: 28-38.

17. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(3): 41-50.

18. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.

19. Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. 2010. Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research (IJMMR)*, 3(1): 37-50.

20. Rodríguez, P. G., Burguete, J. L. V., Vaughan, R., & Edwards, J. 2009. Quality dimensions in the public sector: Municipal services and citizen's

perception. *Journal of International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 6(1): 75-90.

21. Zeithaml, V.A, and Bitner, M, J. 2000. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the*

Firm, Boston: Irwin McGraw-Hill.

22. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2009. *Service marketing: Integrating customer focus across the firm (5th ed)*. New York, NY: McGraw-Hill.

FACTORS AFFECTING PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES IN TAN HOA COMMUNE, CHAU THANH A DISTRICT, HAU GIANG PROVINCE

Nguyen Duy Binh^{1*}, Dao Duy Huan² and Le Thi Thanh Loan²

¹Southern Construction Joint Stock Company

²Tay Do University

(*Email: duybinhxdctt@gmail.com)

ABSTRACT

The research aimed to identify the factors affecting people's satisfaction with the quality of public administrative services in Tan Hoa commune, Chau Thanh A district, Hau Giang province. The research used descriptive statistics tools; testing the reliability of the scale by Cronbach's Alpha; the method of EFA factor analysis and multiple linear regression analysis with a sample size of 278 people who came to perform public administrative services at the People's Committee of Tan Hoa commune to verify the scale and control that determines the level of influence of each factor on people's satisfaction. The results of multiple linear regression analysis show that 6/7 factors positively influence people's satisfaction, including Civil servants handling work; Provision of public administrative services; Working time; Feedback and recommendations; Administrative procedures; and Service Access. Based on the research results, some governance implications have been proposed to improve people's satisfaction with using public administrative services at the People's Committee of Tan Hoa Commune.

Keywords: *Affecting factor, public administration, satisfaction, service quality*