

MỤC LỤC

Chuyên mục: THÔNG TIN & TRAO ĐỔI

Nguyễn Mạnh Chung - Quan điểm của Đảng về phát triển kinh tế biển trong thời kỳ đổi mới.....2

Trịnh Hữu Hùng, Dương Thanh Tinh - Chi sự nghiệp môi trường tại tỉnh Bắc Ninh8

Chuyên mục: KINH TẾ & QUẢN LÝ

Bùi Thị Tuyết Nhung, Nông Thị Minh Ngọc - Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công cấp huyện - Mô hình nghiên cứu cụ thể tại huyện Tam Nông, tỉnh Phú Thọ 15

Nguyễn Thị Gấm, Tạ Thị Thanh Huyền, Lương Thị A Lúa, Lê Thu Hà - Vai trò của phụ nữ dân tộc Tày ở huyện Na Rì, tỉnh Bắc Kạn trong các quyết định của hộ.....20

Nguyễn Bích Hồng, Phạm Thị Hồng - Hiệu quả kinh tế của sản xuất hồng không hạt theo tiêu chuẩn VietGap tại huyện Ba Bể, tỉnh Bắc Kạn26

Phạm Thị Mai Hương, Nguyễn Thành Vũ - Ảnh hưởng của đặc điểm hộ đến chuyển dịch lao động nông thôn: Nghiên cứu điển hình tại huyện Đại Từ, tỉnh Thái Nguyên35

Nguyễn Ngọc Hoa, Lê Thị Thu Huyền - Ảnh hưởng của đầu tư trực tiếp nước ngoài tới bất bình đẳng thu nhập Nông thôn - Thành thị tại Việt Nam42

Chuyên mục: QUẢN TRỊ KINH DOANH & MARKETING

Đoàn Mạnh Hồng, Phạm Thị Ngà - Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên Đại học Thái Nguyên về dịch vụ hỗ trợ48

Đàm Thanh Thủy, Mai Thanh Giang - Thực trạng lao động tại các doanh nghiệp FDI trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên54

Mohammad Heydari, Zheng Yuxi, Kim Keung Lai, Zhou Xiaohu - Đánh giá những nhân tố ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa phong cách lãnh đạo và sự hài lòng trong công việc dựa trên phân tích nhân tố.....62

Chuyên mục: TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Nguyễn Thị Kim Nhung, Nguyễn Thanh Minh, Hoàng Văn Dư - Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....81

Chu Thị Kim Ngân, Nguyễn Thị Ngọc Uyên - Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các chi nhánh Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, tỉnh Bắc Ninh.....88

Bùi Thị Ngân, Nguyễn Thị Linh Trang - Ứng dụng lý thuyết M&M trong quyết định cơ cấu vốn tại Công ty Cổ phần Than Vàng Danh - Vinacomin.....95

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP HUYỆN - MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU CỤ THỂ TẠI HUYỆN TAM NÔNG, TỈNH PHÚ THỌ

Bùi Thị Tuyết Nhung¹, Nông Thị Minh Ngọc²

Tóm tắt

Kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân là một cơ sở quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công. Nhóm tác giả lựa chọn địa bàn nghiên cứu Huyện Tam Nông, tỉnh Phú Thọ với mục đích cung cấp cho các cơ quan quản lý hành chính công Huyện Tam Nông cơ sở lý thuyết và mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân phù hợp với bối cảnh và tình hình địa phương. Sau khi kiểm định và phân tích hồi quy, mô hình mối quan hệ giữa các biến độc lập và phụ thuộc được chứng minh là phù hợp. Kết quả nghiên cứu cho thấy, năm yếu tố Cơ sở vật chất, Năng lực cán bộ công chức, Quy trình thủ tục, Kết quả giải quyết thủ tục hành chính, Cơ chế kiến nghị, góp ý có ảnh hưởng thuận chiều tới sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công cấp huyện. Kết quả nghiên cứu gợi ý cho các nhà quản lý dịch vụ hành chính công cấp huyện tại huyện Tam Nông, tỉnh Phú Thọ giải pháp tác động để nâng cao sự hài lòng của người dân và cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, hành chính công, sự hài lòng, Huyện Tam Nông.

FACTORS AFFECTING PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE LOCAL PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES – THE SPECIFIC RESEARCH IN TAM NONG DISTRICT, PHU THO PROVINCE

Abstract

The results of evaluating people's satisfaction is the important basis to improve quality of local public administrative services. The authors selected Tam Nong District, Phu Tho Province to provide the public administration government in Tam Nong District a theory and a method of evaluating people's satisfaction about the quality of local public administrative service, which is suitable to the local context and situation. After analysing regressions, the model is proved to be appropriate. The result shows that five factors that infrastructure, staff competence, procedures, results of administrative procedure settlement, and petition mechanism affect people's satisfaction with the public administrative services in Tam Nong District, Phu Tho Province. The result suggests managers in Tam Nong district, Phu Tho province suitable solutions to improve people's satisfaction as well as the quality of local public administrative services.

Key words: Service quality, public administration, satisfaction, Tam Nong District.

JEL classification: G38; H83; J18

1. Đặt vấn đề

Đánh giá sự hài lòng của người dân đóng một vai trò quan trọng. Kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công giúp cho các cơ quan hành chính công nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức từ đó có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu và lợi ích của công dân, đảm bảo an sinh xã hội, thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội địa phương. Đã có nhiều công trình nghiên cứu chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại các địa phương, điển hình như Nguyễn Thị Trâm Anh và Nguyễn Đình Mạnh (2017) nghiên cứu đối với lĩnh vực đất đai tại Huyện Nghĩa Đàn, tỉnh

Nghệ An đã chỉ ra 6 yếu tố ảnh hưởng gồm Cán bộ công chức; cơ sở vật chất; công khai công vụ; thủ tục, quy trình làm việc; cơ chế giám sát, góp ý; phí, lệ phí [1]. Còn trong phạm vi nghiên cứu đối với cơ chế một cửa tại UBND thị xã Cửa Lò, tác giả Chế Việt Phương (2014) đã bổ sung thêm yếu tố về thời gian làm việc có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân. [4]

Tuy nhiên, đặc điểm của hệ thống cung cấp dịch vụ hành chính công (DVHCC) tại mỗi địa phương là đặc thù, do vậy việc xây dựng mô hình cũng như các tiêu chí đánh giá sự hài lòng phù hợp với điều kiện và hoàn cảnh của từng địa phương là cần thiết. Hiện nay chưa có một nghiên cứu nào về đánh giá sự hài lòng của người dân trong lĩnh vực DVHCC trên địa bàn Huyện Tam Nông - tỉnh Phú

Thọ, cho nên kết quả nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng sẽ trở thành cơ sở lý luận cũng như thực tiễn cho các cơ quan quản lý hành chính công tại huyện áp dụng triển khai trong thời gian tới.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Dịch vụ hành chính công

Nguyễn Ngọc Hiến (2006) cho rằng: “Dịch vụ hành chính công là loại dịch công vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân”. [3]

Theo Nghị định 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Thủ tướng Chính phủ: “*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 (hoặc tổ chức, doanh nghiệp được ủy quyền) có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý*”. [3]

Như vậy, phân loại theo loại hình DVHCC cấp huyện gồm có: Các hoạt động cấp giấy phép, chứng chỉ hành nghề, hoạt động cấp đăng ký và giấy chứng nhận, hoạt động công chứng, chứng thực, các hoạt động tư vấn, hỗ trợ.

2.2. Sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ hành chính công

Sự hài lòng theo Parasuraman (1988) là kết quả tổng hợp của chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm và giá [6]. Nói cách khác, sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ là giá trị cảm nhận của khách hàng. Giá trị ở đây được hiểu là “tôi sẽ nhận được gì ứng với điều tôi bỏ ra”. Theo Zeithaml và Bitner (2000) thì “sự hài lòng là quá trình nhận xét, đánh giá của người sử dụng dịch vụ về sản phẩm hay dịch vụ mà sản phẩm hay dịch vụ này có đáp ứng được các nhu cầu và sự kỳ vọng của họ hay không”. [10]

Tuy nhiên, theo Cronin và Taylor (1992), sự hài lòng có thể được định nghĩa “tương tự như một thái độ”, vì vậy thay vì đánh giá “kết quả thực hiện theo như mong đợi” thì đánh giá “kết quả thực hiện thực tế” sẽ xác định sự hài lòng tốt hơn. Do đó, sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ hành chính công nên được đánh giá chỉ thông qua cảm nhận cuối cùng của người sử dụng dịch vụ sau khi trải nghiệm dịch vụ đó mà không cần phải so sánh với sự kỳ vọng của họ. [7]

2.2. Định nghĩa các biến trong mô hình

Cơ sở vật chất: Là toàn bộ phương tiện hữu hình phục vụ cho quá trình cung cấp DVHCC. Khi cơ sở vật chất của đơn vị cung cấp DVHCC được trang bị hiện đại, đầy đủ, tiện nghi, sạch sẽ, thông thoáng sẽ ảnh hưởng tích cực tới cảm nhận của người dân khi tiếp cận DVHCC.

Quy trình thủ tục: Là thời gian, trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức. Quy trình thủ tục được thể hiện rõ ràng, công khai, minh bạch, dễ hiểu có tác động tích cực tới người dân khi tiếp cận với DVHCC.

Cơ chế kiến nghị, góp ý: Là các điều kiện về phương tiện, quy định, thủ tục quy trình của cơ quan hành chính công về việc thu nhận và xử lý thông tin phản hồi từ những kiến nghị, góp ý của người dân sau khi được giải quyết các thủ tục hành chính. Nếu có cơ chế tiếp nhận và xử lý kiến nghị, góp ý tốt sẽ giúp cho người dân cảm thấy yên tâm và vui vẻ khi tiếp cận với DVHCC.

Năng lực của cán bộ: Năng lực của CBCC thể hiện ở kỹ năng giải quyết công việc/hồ sơ, giao tiếp với người dân và trình độ am hiểu chuyên môn để xử lý các thủ tục hành chính cho người dân theo quy định. CBCC có năng lực càng cao thì người dân sẽ yên tâm và hài lòng hơn đối với kết quả thực hiện các thủ tục hành chính.

Kết quả giải quyết TTHC: Là kết quả hồ sơ/công việc cuối cùng đến tay của người dân khi kết thúc bất kỳ một DVHCC. Kết quả giải quyết TTHC được thông báo và giao trả cho người dân đúng hẹn như đã cam kết, đầy đủ, chính xác và phù hợp với yêu cầu của người dân có tác động tích cực tới sự hài lòng của người dân.

3. Mô hình và phương pháp nghiên cứu

3.1. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết

Nhằm đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tới sự hài lòng của người dân trong lĩnh vực DVHCC cấp huyện trên địa bàn Huyện Tam Nông, tỉnh Phú Thọ. Nhóm nghiên cứu tiến hành phân tích hồi quy dựa trên mô hình tuyến tính sau:

$$HL = \beta_0 + \beta_1 QTTT + \beta_2 CBCC + \beta_3 CSVC + \beta_4 KQCV + \beta_5 KNGY$$

HL: Biến Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công.

QTTT: Biến Quy trình thủ tục

CBCC: Biến Năng lực của CBCC

CSVC: Biến Cơ sở vật chất

KQCV: Biến Kết quả giải quyết TTHC

KNGY: Biến cơ chế kiến nghị, góp ý

β_i : Các tham số hồi quy (với $i=0,1,2,3,4,5$)

Từ cơ sở lý luận, các giả thuyết được đề xuất như sau:

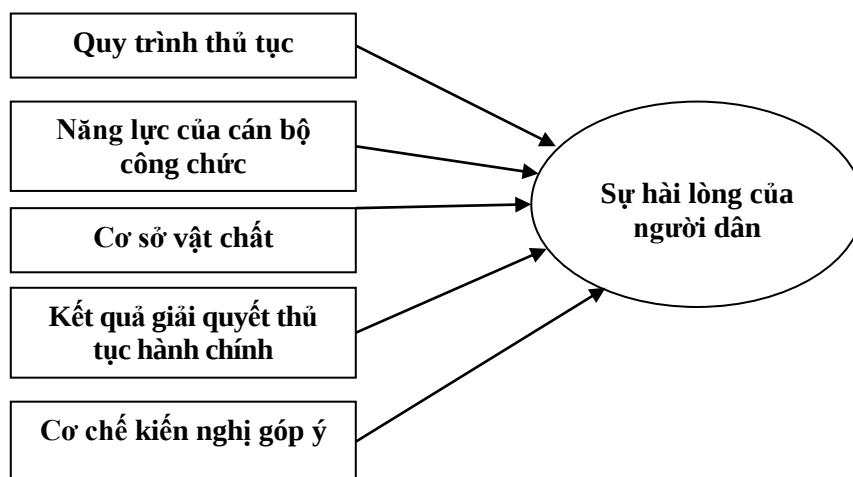
H1: Quy trình thủ tục có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân đối với DVHCC cấp huyện.

H2: Năng lực của CBCC có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân đối với DVHCC cấp huyện.

H3: Cơ sở vật chất có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân đối với DVHCC cấp huyện.

H4: Kết quả giải quyết TTHC có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân đối với DVHCC cấp huyện.

H5: Cơ chế kiến nghị, góp ý có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân đối với DVHCC cấp huyện.



Sơ đồ 1. Mô hình nghiên cứu

3.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp điều tra chọn mẫu ngẫu nhiên để thu thập số liệu sơ cấp. Đối tượng điều tra là người dân đến các cơ quan hành chính công cấp huyện trên địa bàn huyện Tam Nông, tỉnh Phú Thọ để giao dịch các DVHCC. Đầu tiên người dân sẽ được khảo sát quan điểm về các yếu tố: Cơ sở vật chất, Quy trình thủ tục, Cơ chế kiến nghị và góp ý, Năng lực của CBCC, Kết quả giải quyết TTHC. Tiếp theo đó, người dân được hỏi về sự hài lòng chung của họ sau khi kết thúc giao dịch DVHCC. Dựa trên quan điểm của người dân và sự hài lòng của họ, nghiên cứu sẽ phân tích mối quan hệ này bằng mô hình hồi quy.

3.3. Mẫu nghiên cứu

Theo Yamane (1967), áp dụng công thức tính mẫu cho tổng thể với quy mô nhỏ dưới 10.000 đơn vị là: $n = N/(1+N(e)^2)$. Trong đó: n: Quy mô mẫu cần xác định; N: Tổng thể mẫu; e: Mức độ chính xác mong muốn.

Căn cứ vào số lượng tổng thể tiếp nhận hồ sơ dịch vụ hành chính cấp huyện trên địa bàn UBND Huyện Tam Nông trong 3 năm gần đây mỗi năm khoảng 4000 lượt, nhóm tác giả cho phép nghiên cứu chỉ sai số 5% và độ tin cậy là 95% (tức $e=0,05$), như vậy theo công thức tính được quy mô mẫu điều tra $n=360$ (người dân). [8]

3.4. Thang đo

Để đo lường mức độ của các khái niệm trong nghiên cứu, nhóm tác giả sử dụng thang đo

likert với 5 mức độ: (1) - Rất không đồng ý; (2) - Không đồng ý; (3) - Không có ý kiến; (4) - Đồng ý; (5) - Rất đồng ý cho 31 mục hỏi tham khảo từ các công trình nghiên cứu liên quan và có hiệu chỉnh phù hợp với mục đích nghiên cứu gồm: 4 mục hỏi đối với biến Quy trình thủ tục và thời gian làm việc, 5 mục hỏi đối với biến Năng lực của CBCC được trích từ nghiên cứu của Chế Việt Phương (2014) [4]; 7 mục hỏi đối với biến Kết quả giải quyết TTHC được trích từ nghiên cứu của Nguyễn Thị Thanh (2018) [5]; 3 mục hỏi đối với biến Cơ chế kiến nghị, góp ý được trích từ nghiên cứu của Nguyễn Thị Trâm Anh và Nguyễn Đình Mạnh (2017) [1]; 6 mục hỏi đối với biến Cơ sở vật chất được trích từ nghiên cứu của Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018) [2]; 6 mục hỏi đối với biến sự hài lòng được trích từ nghiên cứu của Richard A. Spreng và đồng tác giả (1996) [9].

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Kiểm định độ tin cậy

Trong 4 mục hỏi biến “Quy trình thủ tục” có hệ số Cronbach’s Alpha là 0,86 ($> 0,6$). Các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3, hệ số Cronbach’s Alpha nếu loại biến của các biến đều nhỏ hơn 0,86 nên thang đo là tin cậy.

Trong 5 mục hỏi biến “Năng lực của CBCC” có hệ số Cronbach’s Alpha là 0,826 ($> 0,6$). Các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3, hệ số Cronbach’s Alpha nếu loại biến của các biến đều nhỏ hơn 0,826 nên thang đo là tin cậy.

Trong 3 mục hỏi biến “Cơ chế kiến nghị, góp ý” có hệ số Cronbach’s Alpha là 0,789 (>0,6). Các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3, hệ số Cronbach’s Alpha nếu loại biến của các biến đều nhỏ hơn 0,789 nên thang đo là tin cậy.

Trong 6 mục hỏi biến “Cơ sở vật chất” có hệ số Cronbach’s Alpha là 0,702 (>0,6) nhưng hai mục hỏi CSVC5 và CSVC6 có hệ số tương qua biến tổng là 0,238 và 0,167 (<0,3). Sau khi loại bỏ hai mục hỏi này, hệ số Cronbach’s Alpha tăng lên 0,849, các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3.

Trong 7 mục hỏi biến “Kết quả giải quyết TTHC” có hệ số Cronbach’s Alpha là 0,616 (>0,6) nhưng ba mục hỏi KQCV1, KQCV6 và CSVC7 có hệ số tương qua biến tổng là 0,255, 0,238, 0,197 (<0,3). Sau khi loại bỏ ba mục hỏi này, hệ số Cronbach’s Alpha tăng lên 0,870, các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3.

Trong 6 mục hỏi biến “Sự hài lòng của người dân” có hệ số Cronbach’s Alpha là 0,868 (>0,6). Các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3, hệ số Cronbach’s Alpha nếu loại biến của các biến đều nhỏ hơn 0,868 nên thang đo là tin cậy.

Bảng 1: Phân tích hồi quy

Biến độc lập	Các hệ số tương quan β	Sig.	VIF
Hệ số chặn	-,718	,005	
QTTT	,206	,007	1,857
CBCC	,491	,000	2,455
CSVC	,273	,013	2,528
KQCV	,295	,005	2,641
KNGY	,274	,001	2,051
Giá trị R^2 Adjusted	,798		
Durbin-Watson	2,144		
ANOVA	F = 87.088 ; sig. = 0,000		

Kết quả này cho giá trị R^2 điều chỉnh là 0,798; mô hình có thể giải thích được 79,8% sự thay đổi của biến phụ thuộc.

Kiểm định hiện tượng tự tương quan: Vì $n = 360$ mẫu, số biến độc lập là 5, mức ý nghĩa 0,05 nên giá trị $dL = 1,623$ và $du = 1,725$, do đó với giá trị Durbin-Watson là 2,144 sẽ nằm trong khoảng giữa của $\{du = 1,725; 4-du = 2,275\}$, vậy mô hình hồi quy không vi phạm hiện tượng tự tương quan.

Kiểm định độ phù hợp: Giá trị $F = 87,088$ và giá trị $sig = 0,000$, cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính phù hợp.

Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến, hệ số phóng đại phương sai (VIF) của từng biến độc lập có giá trị nhỏ hơn 10, chứng tỏ mô hình hồi quy không vi phạm hiện tượng đa cộng tuyến.

4.2. Phân tích nhân tố khám phá

Quy trình thủ tục: Các hệ số tải đều lớn hơn 0,3 như vậy các biến quan sát có tương quan chặt chẽ với nhân tố Quy trình thủ tục.

Năng lực của CBCC: Các hệ số tải nhân tố của đều lớn hơn 0,3 như vậy các biến quan sát có tương quan chặt chẽ với nhân tố Năng lực của CBCC.

Cơ sở vật chất: Các hệ số tải đều lớn hơn 0,3 như vậy các biến quan sát có tương quan chặt chẽ với nhân tố Cơ sở vật chất.

Kết quả giải quyết TTHC: Các hệ số tải đều lớn hơn 0,3 như vậy các biến quan sát có tương quan chặt chẽ với nhân tố Kết quả giải quyết TTHC.

Cơ chế kiến nghị, góp ý: Các hệ số tải đều lớn hơn 0,3 như vậy các biến quan sát có tương quan chặt chẽ với nhân tố Cơ chế kiến nghị, góp ý.

Sự hài lòng của người dân: Các hệ số tải đều lớn hơn 0,3 như vậy các biến quan sát có tương quan chặt chẽ với nhân tố Sự hài lòng của người dân.

4.3. Phân tích hồi quy

Kết quả phân tích hồi quy đa biến được tổng hợp tại bảng dưới đây:

Nguồn: Tổng hợp kết quả từ SPSS

Cũng dựa vào kết quả hồi quy đa biến, cho thấy cả 5 biến độc lập thuộc mô hình có mức ý nghĩa $p_value < 0,05$, ngoài ra các hệ số hồi quy β đều lớn hơn 0, vì vậy kết luận rằng các biến độc lập này đều có ý nghĩa và ảnh hưởng tới biến phụ thuộc là sự hài lòng của người dân trong lĩnh vực DVHCC.

Theo bảng kết quả trên, ta xác định được phương trình hồi quy bội như sau:

Sự hài lòng của người dân đối với DVHCC cấp huyện = $-0,718 + 0,206 \cdot \text{Quy trình thủ tục} + 0,491 \cdot \text{Năng lực của CBCC} + 0,273 \cdot \text{Cơ sở vật chất} + 0,295 \cdot \text{Kết quả giải quyết TTHC} + 0,274 \cdot \text{Cơ chế kiến nghị, góp ý}$

Như vậy, các giả thiết được khẳng định, cả 5 yếu tố đều ảnh hưởng thuận chiều tới sự hài lòng của người dân đối với DVHCC cấp huyện trên địa

bàn Huyện Tam Nông, tỉnh Phú Thọ. Cụ thể, quy trình thủ tục được công khai minh bạch giúp cho người dân dễ dàng thuận tiện trao đổi công việc, trong khi cơ sở vật chất và năng lực của CBCC được đảm bảo sẽ giúp cho người dân cảm thấy hài lòng, yên tâm hơn, kết quả giải quyết TTHC theo đúng như cam kết đồng thời mỗi đơn vị cơ quan xây dựng một cơ chế kiến nghị, góp ý rõ ràng sẽ nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, tiết kiệm thời gian làm việc và tạo sự vui vẻ, hài lòng cho người dân.

5. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy để nâng cao sự hài lòng của người dân trong lĩnh vực DVHCC cấp huyện, các đơn vị hành chính công trên địa

bàn huyện Tam Nông cần có sự tác động toàn diện trên các vấn đề như đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị máy móc hiện đại, môi trường làm việc chuyên nghiệp, vệ sinh sạch sẽ; Nâng cao chất lượng CBCC thi hành nhiệm vụ, tổ chức tập huấn các kỹ năng giao tiếp với người dân, kiểm soát thái độ nhân viên phục vụ người dân thân thiện, vui vẻ; Bên cạnh đó, thường xuyên rà soát đổi mới quy trình làm việc và TTHC tinh gọn linh hoạt, ứng dụng công nghệ thông tin vào việc xử lý giải quyết và thông báo kết quả giải quyết TTHC; Ngoài ra luôn sẵn sàng nhận góp ý và kiến nghị của người dân dưới mọi hình thức và hoàn thiện cơ chế phúc đáp kịp thời, thỏa đáng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Nguyễn Thị Trâm Anh và Nguyễn Đình Mạnh. (2017). Nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công về lĩnh vực đất đai tại UBND huyện Nghĩa Đàn, tỉnh Nghệ An. *Tạp chí Công Thương*, số 2 tháng 02/2017.
- [2]. Phạm Thị Huệ 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 3/2018.
- [3]. Nguyễn Ngọc Hiến. (2003). *Giáo trình hành chính công*. Hà Nội: Nhà xuất bản Khoa học và Kỹ thuật.
- [4]. Chế Việt Phương. (2014). Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa tại UBND thị xã Cửa Lò, Nghệ An. *Luận văn thạc sĩ*. ĐH Nha Trang.
- [5]. Nguyễn Thị Thanh. (2018). Mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của người dân trong thực hiện các thủ tục hành chính. *Tạp chí Tổ chức Nhà nước*, số 05/2018.
- [6]. Parasuraman & ctg. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), page 12.
- [7]. Cronin, J. J., Taylor. (1992). S. A., Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 6: 55 - 68.
- [8]. Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*, 2nd Ed., New York: Harper and Row.
- [9]. Richard A. Spreng, Scott B. MacKenzie and Richard W. Olshavsky. A reexamination of the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing*. Jul 1996, 60 (3), page 15.
- [10]. Zeithaml, V. A. and M. J. Bitner. (2000). *Services Marketing*. Boston: McGraw- Hill.

Thông tin tác giả:

1. Bùi Thị Tuyết Nhung

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Kinh tế & QTKD

2. Nông Thị Minh Ngọc

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Kinh tế & QTKD

- Địa chỉ email: nongthiminhnogoc@gmail.com

Ngày nhận bài: 08/2/2019

Ngày nhận bản sửa: 23/3/2019

Ngày duyệt đăng: 29/3/2019