

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ SỰ HÀI LÒNG
CỦA SINH VIÊN NGOẠI NGỮ: NGHIÊN CỨU ĐIỂN HÌNH
TẠI KHOA NGOẠI NGỮ - ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**

**Lê Hồng Thắng¹, Lê Văn Thủy²,
Hoàng Văn Dư³**

Tóm tắt

Nghiên cứu tìm hiểu chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính và sự hài lòng của sinh viên ngoại ngữ: Nghiên cứu điển hình tại Khoa Ngoại ngữ - Đại học Thái Nguyên. Số liệu nghiên cứu được thu thập từ kết quả khảo sát 418 sinh viên theo phương pháp điều tra bảng hỏi. Phương pháp phân tích nhân tố EFA (Exploratory Factor Analysis), phân tích nhân tố khẳng định CFA (Confirmatory Factor Analysis) và mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Structural Equation Modeling) được sử dụng. Kết quả thu được 75,26% sinh viên hài lòng với chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính; có 4 nhóm nhân tố đánh giá chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính (tiếp đón phục vụ; thông tin cung cấp; kết quả xử lý; quy trình thủ tục) có tác động ảnh hưởng đến 78,6% sự hài lòng của sinh viên. Kết quả nghiên cứu là cơ sở để nhà trường sử dụng trong quá trình tiến hành cải cách thủ tục hành chính, góp phần làm phong phú thêm thang đo về chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính.

Từ khóa: Cải cách hành chính (CCHC), thủ tục hành chính (TTHC), chất lượng dịch vụ; sự hài lòng, dịch vụ giáo dục.

**RESEARCH ON THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE PROCEDURES AND THE
SATISFACTION OF FOREIGN LANGUAGE STUDENTS: A TYPICAL STUDY AT
THE SCHOOL OF FOREIGN LANGUAGES - THAI NGUYEN UNIVERSITY**

Abstract

The research studies the quality of administrative procedures and the satisfaction of foreign language students at the School of Foreign Languages - Thai Nguyen University. The data was collected from a questionnaire survey of 418 students. The methods of EFA (Exploratory Factor Analysis) and SEM (Structural Equation Modeling) were deployed to determine categories of affective factors. The findings revealed that 75.26 percent of students were content with the quality of administrative services and procedures. Four factors found to affect 78.6 percent of students' satisfaction were reception service, information provision, processing results, and administrative procedures. These findings can be used as the foundation for the School in the reformation of administrative procedures, improving the quality assessment of administrative services and procedures.

Key words: Administrative Procedures Reformation (APR), Administrative Procedures (RP), Service Quality, Satisfaction, Education Service.

JEL classification: I2, I25.

1. Giới thiệu

Khi tiến hành nghiên cứu thủ tục hành chính (TTHC) và cải cách TTHC trong trường đại học việc rà soát và đánh giá lại toàn bộ: Các TTHC, các quy định nội bộ đang triển khai là việc làm rất cần thiết nhằm giảm thiểu các thủ tục rườm rà và phức tạp, loại bỏ các TTHC không cần thiết, không còn phù hợp, tăng hiệu suất làm việc. Hiện nay để tiến hành CCHC trong giáo dục, Bộ Giáo dục và Đào tạo cũng đang tích cực triển khai đề án khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công [1]. Ngoài ra có một số nghiên cứu liên quan đến sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo [2], [3], tuy nhiên hiện chưa đề cập sâu đến việc đánh giá về chất lượng dịch vụ TTHC và sự hài lòng của người học khi tham gia và thực hiện các dịch vụ TTHC tại cơ sở giáo dục.

Với mục tiêu thực hiện tốt việc “Đổi mới theo hướng hỗ trợ, phục vụ, dịch vụ cho người học”, nâng cao chỉ số hài lòng của người học thông qua việc thay đổi chất lượng phục vụ. Đồng thời xác định đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong việc xây dựng các kế hoạch, chương trình hành động. Nhóm tác giả tiến hành nghiên cứu, tìm hiểu chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính và sự hài lòng của sinh viên ngoại ngữ: Nghiên cứu điển hình tại Khoa Ngoại ngữ - Đại học Thái Nguyên (ĐHTN).

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Chất lượng dịch vụ

Hiện nay khó có thể định nghĩa rõ và chính xác về “chất lượng dịch vụ”, bởi đây là khái niệm rộng và phức tạp, gắn liền với nhiều nội dung, lĩnh vực lớn như: Kinh tế, kỹ thuật, xã hội... nên được hiểu theo nhiều cách khác nhau, phụ thuộc vào cách thức,

hướng tiếp cận, đối tượng sử dụng dịch vụ trong thực tế. Theo kết quả nghiên cứu của Parasuraman và một số tác giả thì “chất lượng dịch vụ” là các mức độ khác nhau được người tiêu dùng cảm nhận, đánh giá khi họ sử dụng dịch vụ, có thể hiểu đây chính là quá trình so sánh giữa sự mong đợi về dịch vụ và kết quả của dịch vụ [2, tr 81]. Về “chất lượng dịch vụ giáo dục” cũng được hiểu theo nhiều cách, ở mỗi hướng tiếp cận, đối tượng (người học, giảng viên, nhà tuyển dụng,...) đề cập khác nhau sẽ có những cảm nhận về chất lượng ở khía cạnh khác nhau. Trong bài viết nhóm tác giả tiếp cận “chất lượng dịch vụ về TTHC”. Chất lượng dịch vụ về TTHC là sự cảm nhận, đánh giá của người học khi tham gia thực hiện các TTHC tại nhà trường. Chất lượng dịch vụ về TTHC phản ánh một phần của chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường.

2.2. Sự hài lòng của người học

“Theo Oliver (1985), sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn”. “Theo Kotler (2012), sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó” [2, tr 82].

Sự hài lòng của người học là những đánh giá về chất lượng giáo dục của người học khi tham gia các hoạt động giáo dục, sử dụng các dịch vụ của nhà trường. Một trong các nội dung lớn trong nhiệm vụ CCHC nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 đã chỉ rõ: “..., bảo đảm sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020...” [4, tr 227].

2.3. Quan hệ giữa “chất lượng dịch vụ giáo dục” và “sự hài lòng” của người học

Đã có nhiều nghiên cứu nhận định rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ cùng chiều với nhau. Với mỗi hướng nghiên cứu, cách tiếp cận đưa ra những nhận định và kết quả nghiên cứu riêng.

Theo Chua (2004), đã tiến hành nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo đại học theo nhiều quan điểm và tiếp cận với nhiều đối tượng (sinh viên, phụ huynh, giảng viên và người sử dụng lao động) và góc nhìn khác nhau. Kết quả đã chỉ rõ trong các thành phần của mô hình SERVQUAL

(cảm thông, năng lực đáp ứng và tin cậy, phương tiện hữu hình, năng lực phục vụ): Với nhóm đối tượng (sinh viên, phụ huynh và người sử dụng lao động) thì những dịch vụ mà họ nhận được chưa tương xứng với kỳ vọng của họ; đối với các giảng viên thì có sự khác biệt giữa cảm nhận và kỳ vọng xuất hiện ở hai thành phần: Phương tiện hữu hình (bao gồm môi trường học tập và môi trường làm việc) và năng lực phục vụ [2, tr 83].

Mô hình SERVPERF được Cronin & Taylor giới thiệu năm 1992 đơn giản hơn, trong đó xác định “Chất lượng dịch vụ chính là đo lường chất lượng dịch vụ cảm nhận”. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ trên cơ sở 5 nhân tố: Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Sự đảm bảo, Sự cảm thông và Hữu hình. Chất lượng dịch vụ được phản ánh tốt nhất qua chất lượng cảm nhận mà không cần có chất lượng kỳ vọng cũng như đánh giá trọng số của năm thành phần.

Ở Việt Nam, theo các tài liệu hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo việc xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện thông qua khảo sát 5 nội dung: (1) Tiếp cận dịch vụ giáo dục; (2) Cơ sở vật chất, trang thiết bị; (3) Môi trường giáo dục; (4) Hoạt động giáo dục; (5) Kết quả giáo dục [1]. Theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ để đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công được thực hiện thông qua 5 nội dung: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị [4, tr 147].

3. Số liệu, phương pháp nghiên cứu

3.1. Số liệu

Số liệu nghiên cứu sơ bộ được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu phân tầng ngẫu nhiên 50 sinh viên với tiêu chí phân tầng là thời gian sinh viên đã học (sinh viên năm thứ nhất, thứ hai, thứ ba, thứ tư, thứ năm), đồng thời tác giả chọn mẫu ngẫu nhiên với xác suất được lựa chọn phỏng vấn đối với sinh viên trong cùng ngành học là như nhau.

Số liệu nghiên cứu chính thức: Chọn ngẫu nhiên 418 sinh viên tham gia khảo sát sau khi tham gia các TTHC tại nhà trường (từ tháng 09/2019 đến 11/2019); kết quả thu được 380 mẫu đạt yêu cầu (tỷ lệ 90,1%), thống kê số liệu mẫu thu được tại bảng 1.

Bảng 1: Bảng thống kê mẫu điều tra

Giới tính	Thời gian đã học (năm)					Tổng
	1	2	3	4	5	
Nữ	100	88	37	48	16	289
Nam	17	23	13	26	12	91
Tổng	117	121	50	74	28	380

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

3.2. Quá trình, phương pháp nghiên cứu

- Quá trình nghiên cứu gồm 3 bước chính:

Bước 1. Nghiên cứu sơ bộ, chọn nhóm thảo luận: Chọn mẫu phân tầng và ngẫu nhiên 50 sinh viên. Sử dụng kỹ thuật thảo luận nhóm thu thập dữ liệu thứ cấp (thông qua ý kiến của người học, của các chuyên gia) và xây dựng bảng khảo sát thu thập những đánh giá từ sinh viên về chất lượng dịch vụ TTHC đã nhận được tại Khoa Ngoại ngữ - ĐHTN và những đánh giá về mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ.

Bước 2. Nghiên cứu chính thức sử dụng phương pháp điều tra bằng phiếu hỏi trực tiếp với người học khi đến thực hiện các TTHC (bảng 2). Đối tượng nghiên cứu: chọn ngẫu nhiên các sinh viên tham gia các TTHC tại Nhà trường (từ tháng

09/2019 đến 11/2019). Nhằm thu thập các đánh giá của người học về chất lượng dịch vụ TTHC và sự hài lòng chung khi sử dụng dịch vụ. Dữ liệu nghiên cứu được dùng để đánh giá các thang đo và kiểm định mô hình lý thuyết cùng các giả thuyết đã đặt ra, tính chỉ số hài lòng. Cỡ mẫu khảo sát theo công thức [4, tr 149]:

$$n = \frac{1}{1 + N * e^2}$$

(trong đó N số giao dịch được hoàn thành trong thời gian điều tra, $N = 1255$ giao dịch; e là sai số cho phép, $e = 5\%$), như vậy cần tối thiểu 303 mẫu.

Trong quá trình nghiên cứu, nhóm tác giả đã xây dựng thành công ứng dụng “Đo lường sự hài lòng” tiến khảo sát đo độ hài lòng được thực hiện trực tiếp trên môi trường mạng Internet.



Hình 1. Giao diện ứng dụng “Đo sự hài lòng”

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

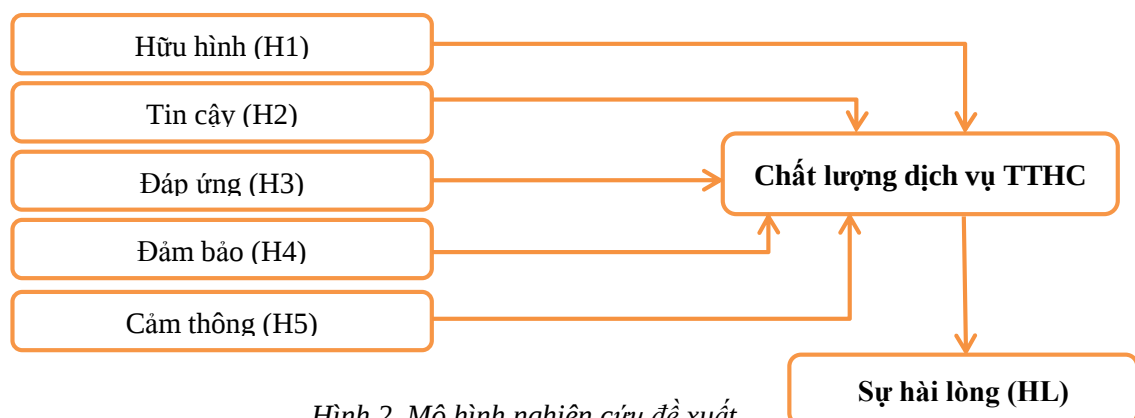
Bước 3. Tổng hợp, làm sạch dữ liệu, mã hóa dữ liệu. Sử dụng phần mềm SPSS: Phân tích dữ liệu nghiên cứu (thực hiện các phương pháp: Thống kê mô tả; đánh giá độ tin cậy của thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha, phân tích EFA. Sử dụng phần mềm AMOS 20.0 (phân tích nhân tố khẳng định CFA; mô hình cấu trúc tuyến tính SEM).

- Dữ liệu nghiên cứu: Dữ liệu định tính dùng thang đo định danh; dữ liệu định lượng dùng thang đo Likert 5 mức độ (đo lường mức độ đồng ý theo thứ tự 1 = Rất không đồng ý; 2 = Không đồng ý; 3 = Bình thường; 4 = Đồng ý; 5 = Rất đồng ý).

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Mô hình nghiên cứu và biến quan sát đánh giá chất lượng dịch vụ TTHC

Trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết, các kết quả nghiên cứu đã công bố; kết quả nghiên cứu sơ bộ (nghiên cứu định tính). Mô hình nghiên cứu đề xuất sẽ sử dụng mô hình SERVPERF và có điều chỉnh các biến, thang đo phù hợp với bối cảnh, đặc thù của lĩnh vực và đặc thù của Khoa Ngoại ngữ. Mô hình nghiên cứu được thể hiện trong hình 2 (5 nhóm biến với 39 biến quan sát).



Hình 2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Bảng 2: Độ tin cậy của thang đo chất lượng dịch vụ

TT	Thang đo	Cronbach - Alpha	Hệ số tương quan biến tổng
1	Hữu hình	0,830	0,441 - 0,708
2	Tin cậy	0,835	0,494 - 0,668
2	Đáp ứng	0,892	0,520 - 0,697
4	Đảm bảo	0,759	0,422 - 0,547
5	Cảm thông	0,798	0,403 - 0,674

Nguồn: Tính toán của tác giả

4.2. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

a) Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kết quả Cronbach's alpha (bảng 2) cho thấy hệ số tương quan biến tổng $> 0,3$; hệ số Cronbach's alpha của các thang đo $> 0,6$. Điều này chứng tỏ

thang đo sử dụng có ý nghĩa và đáng tin cậy trong việc đo lường mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ TTHC.

b) Kết quả phân tích EFA

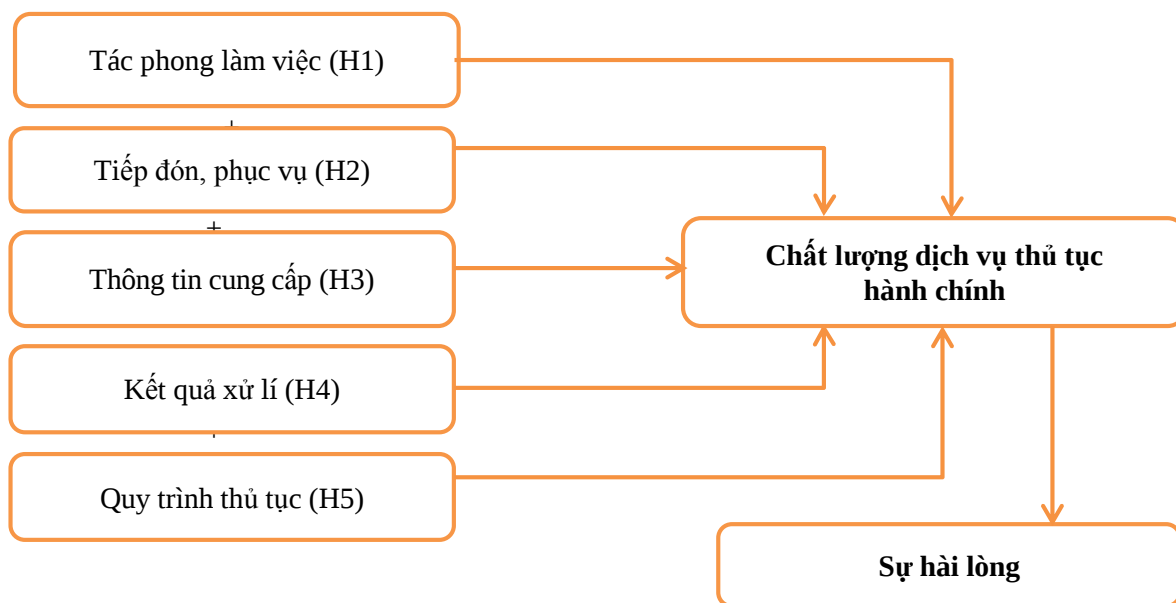
Bảng 3: Kết quả phân tích EFA

Biến quan sát	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
CT4	0,691				
DA6	0,795				
DA7	0,790				
DB1	0,626				
HH6	0,901				
TC6	0,878				
TC7	0,755				
DA9		0,663			
DB5		0,714			
DB6		0,579			
HH1		0,662			
HH3		0,774			
HH4		0,858			
HH7		0,688			
CT1			0,904		
CT2			0,787		
CT3			0,651		
DA2			0,545		
DA3			0,646		
DA4			0,810		
DA8				0,701	
DB2				0,692	
DB3				0,668	
TC3				0,607	
HH5					0,656
TC2					0,785
TC4					0,502

Nguồn: Tính toán của tác giả

Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis): Xác định phạm vi, mức độ quan hệ giữa các biến quan sát và các nhân tố cơ sở, làm nền tảng cho một tập hợp các phép đo để rút gọn hay giảm bớt số biến quan sát tải lên các nhân tố cơ sở. Sau khi phân tích EFA, thu được kết quả như sau: Hệ số tải nhân tố (Factor loading) $> 0,5$. Trị số KMO là 0,951 ($0,5 \leq KMO \leq 1$) thích hợp để phân tích nhân tố, kiểm định

Bartlett cho thấy hệ số sig. = 0,000 $< 0,05$ chứng tỏ các biến quan sát có mối liên quan với nhau trong tổng thể. Tổng phần trăm phương sai trích (Total Variance Explained) có giá trị phương sai cộng dồn của các yếu tố là 66,377% $> 50\%$ đáp ứng tiêu chuẩn, giá trị Eigenvalue = 1,112 ≥ 1 . Ma trận các nhân tố đã xoay cho thấy các trọng số nhân tố đều đạt trên mức $> 0,5$ và được chia ra thành 5 nhóm (bảng 3).



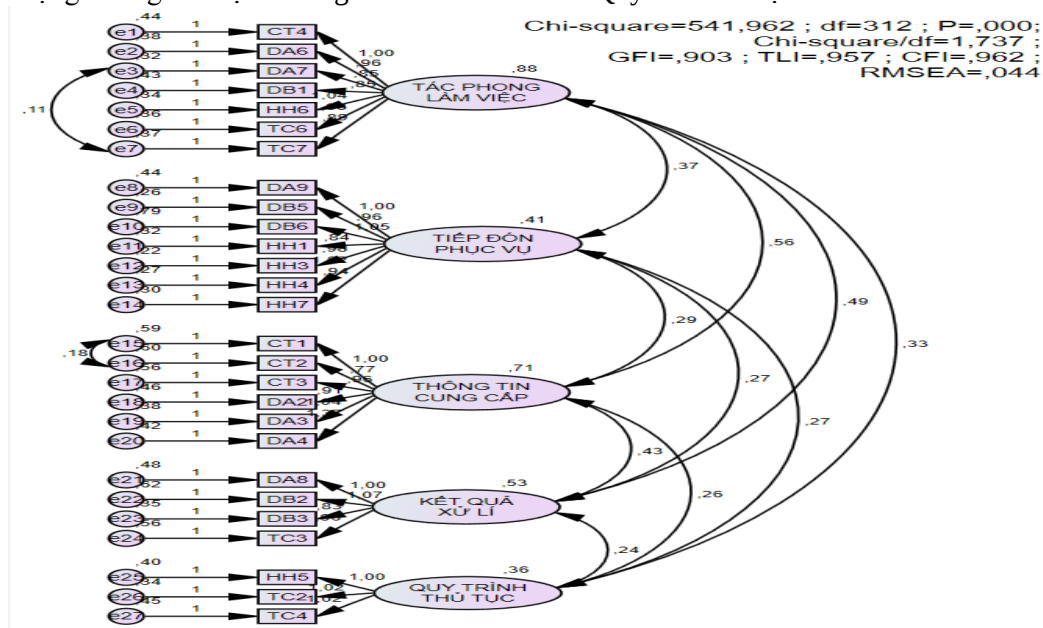
Hình 3. Mô hình lý thuyết hiệu chỉnh

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Đã tiến hành loại 12 biến quan sát không đạt (do có hệ số tải nhân tố $< 0,5$): HH2; TC1, TC5, TC8; DA1, DA3, DA10, DA11, DA12; DB4, DB7; CT5. Với 27 biến quan sát còn lại được nhóm lại thành 5 nhân tố và được đặt tên lần lượt là: (H1) Tác phong làm việc: CT4, DA6, DA7, DB1, HH6, TC6, TC7; (H2) Tiếp đón, phục vụ: DA9, DB5, DB6, HH1, HH3, HH4, HH7; (H3) Thông tin cung cấp: CT1, CT2, CT3, DA2, DA3, DA4; (H4) Kết quả xử lý: DA8, DB2, DB3, TC3; (H5) Quy trình thủ tục: HH5, TC2, TC4. Mô hình lý thuyết nghiên cứu (hình 2) được hiệu chỉnh (hình 3): Giả thiết các nhân tố H1, H2, H3, H4, H5 có tác động dương đến sự hài lòng.

c) Phân tích nhân tố khẳng định CFA

Phân tích CFA (Confirmatory Factor Analysis) là bước tiếp theo của phân tích EFA nhằm kiểm định mô hình lý thuyết hiệu chỉnh làm nền tảng cho một tập hợp các quan sát. Trong đó các khái niệm nghiên cứu được kiểm định (tính đơn hướng, giá trị hội tụ, giá trị phân biệt, độ tin cậy tổng hợp và phương sai trích) thông qua phương pháp phân tích nhân tố khẳng định CFA. Phân tích CFA được thực hiện trên phần mềm AMOS 20.0. Phân tích CFA các nhân tố gồm: (H1) Tác phong làm việc; (H2) Tiếp đón, phục vụ; (H3) Thông tin cung cấp; (H4) Kết quả xử lý; (H5) Quy trình thủ tục.



Hình 4. Mô hình CFA đã chuẩn hóa

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Kết quả phân tích CFA cho thấy mô hình đã chuẩn hóa phù hợp với dữ liệu thị trường: Chi-square = 541,962; df = 312; $p = .000 < 0,05$; chi-square/df = 1,737 < 2; TLI = 0,957 > 0,9; CFI = 0,962 > 0,9 (Bertler & Bonett, 1980); GFI = 0,903 > 0,9; RMSEA = 0,044 < 0,05; tất cả các trọng số đã chuẩn hóa đều cao > 0,5 và có ý nghĩa thống kê, mô hình đạt được giá trị hội tụ; hệ số tương quan của các biến quan sát đều nhỏ hơn 1 nên đạt tính đơn nguyên; hệ số tương quan của từng cặp khái niệm khác biệt so với 1 ở độ tin cậy 95% và p-value đều < 0,05 cho nên ta kết luận rằng các khái niệm đạt được giá trị phân biệt, chứng tỏ mô

hình CFA đã chuẩn hóa là mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường. Tuy nhiên để kiểm chứng độ phù hợp của mô hình với sự hài lòng của sinh viên ta cần phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM.

* Mô hình cấu trúc tuyến tính SEM

Sử dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Structural Equation Modeling) để đánh giá mô hình xem có đạt hay không đạt; tổng hợp các mối quan hệ phức tạp giữa các khái niệm tiềm ẩn, đồng thời đánh giá mức độ tác động mạnh hay yếu của quan hệ đó. Giúp tổng hợp các mối quan hệ phức tạp giữa các khái niệm tiềm ẩn.

Bảng 4: Các trọng số chưa chuẩn hoá

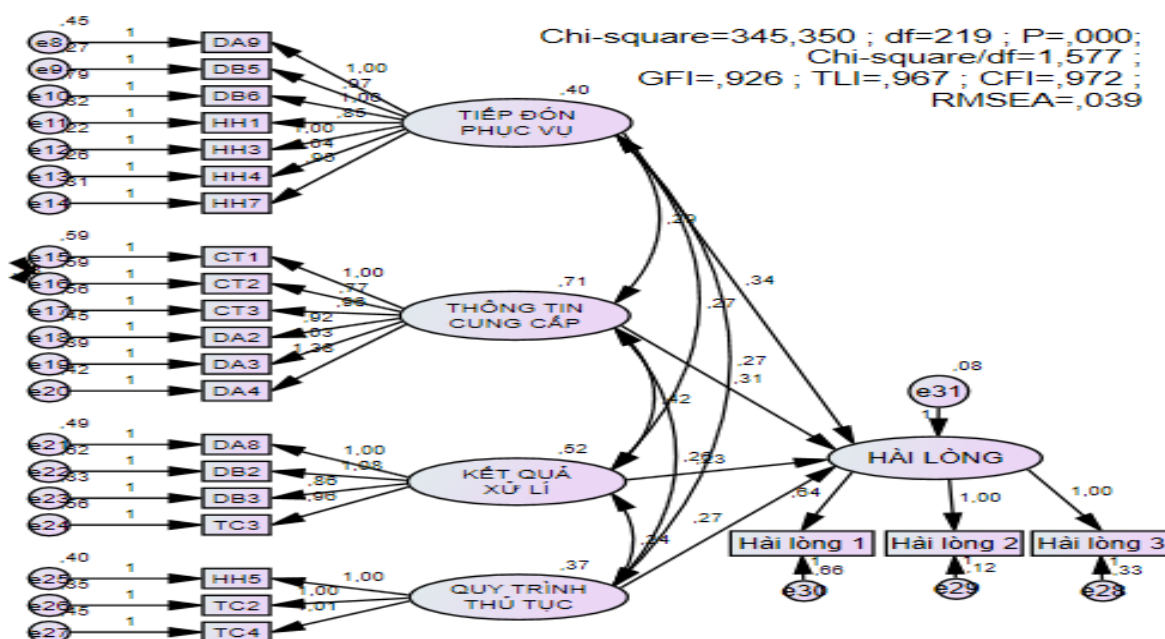
Mối quan hệ	Estimate	P
Hài lòng <-- Tác phong làm việc	0,058	0,212
Hài lòng <-- Tiếp đón, phục vụ	0,323	0,000
Hài lòng <-- Thông tin cung cấp	0,289	0,000
Hài lòng <-- Kết quả xử lý	0,200	0,003
Hài lòng <-- Quy trình thủ tục	0,262	0,000

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Chạy mô hình SEM (bảng 4) thu được kết quả mô hình SEM có 386 bậc tự do, chi-square = 635,028; p-value = 0,000 < 0,05; chi-square/df = 1,645 < 2; GFI = 0,897; TLI = 0,959 > 0,9; CFI = 0,964 > 0,9; RMSEA = 0,041 < 0,05; tiến hành loại nhân tố (H1) Tác phong làm việc do có p-value = 0,212 > 0,05 và bác bỏ giả thiết H1.

Tiếp tục tiếp hành phân tích để chuẩn hóa, kết quả thu được mô hình SEM chuẩn hóa (hình 4) có

219 bậc tự do, chi-square = 345,350; p-value = 0,000 < 0,05; chi-square/df = 1,577 < 2; GFI = 0,926 > 0,9; TLI = 0,967 > 0,9; CFI = 0,972 > 0,9; RMSEA = 0,039 < 0,05. Kết luận mô hình SEM đã chuẩn hóa phù hợp với dữ liệu thị trường. Tiếp theo tiến hành xác định chiều ảnh hưởng cũng như mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc và phần trăm độ biến thiên của sự hài lòng mà mô hình có thể giải thích.



Hình 4. Mô hình SEM quan hệ giữa chất lượng dịch vụ TTHC với sự hài lòng của sinh viên

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Bảng 5: Các trọng số đã chuẩn hóa trong SEM

Mối quan hệ		Estimate	
Hài lòng	<--	Thông tin cung cấp	0,356
Hài lòng	<--	Tiếp đón, phục vụ	0,292
Hài lòng	<--	Quy trình thủ tục	0,227
Hài lòng	<--	Kết quả xử lý	0,221
Đánh giá hài lòng chung			0,786

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Căn cứ kết quả bảng 5, các trọng số chuẩn hoá đều dương, nên các biến ảnh hưởng thuận chiều đến Hài lòng. Trị tuyệt đối của các trọng số này càng lớn thì khái niệm độc lập tương ứng tác động càng mạnh đến khái niệm phụ thuộc. Trường hợp này nhóm (H3) - Thông tin cung cấp là tác động mạnh nhất (trọng số hồi quy đã chuẩn hoá bằng 0,356); tác động mạnh thứ hai là (H2) - Tiếp đón, phục vụ (trọng số hồi quy đã chuẩn hoá là 0,292) và tác động mạnh thứ ba (H5) - Quy trình thủ tục (trọng số hồi quy đã chuẩn hoá là 0,227) và cuối cùng là (H4) - Kết quả xử lý (trọng số hồi quy đã chuẩn hoá là 0,221). Các khái niệm này giải thích được 78,6% sự biến thiên mức độ hài lòng, cho thấy mức độ phù hợp của mô hình là khá tốt. Theo kết quả kiểm định thì các giả thiết (H2, H3, H4, H5) được chấp nhận; giả thiết (H1) bị bác bỏ. Trong môi trường giáo dục, khái niệm Tác phong làm việc hay tác phong, đạo đức nhà giáo từ lâu đã được quy định cụ thể. Người trò luôn thể hiện sự kính trọng của mình đối với các Thầy/cô không chỉ trong việc học tập, mà còn trong các hoạt động thực hiện các thủ tục theo quy định của nhà trường, đảm bảo các quyền lợi của bản thân. Khi thực hiện các TTHC tại Khoa Ngoại ngữ sinh

viên thường ít có sự đánh giá về tác phong làm việc của Thầy/cô mà chủ yếu tập trung đến: Tìm hiểu, tiếp cận các thông tin về TTHC; sự tiếp đón, phục vụ khi đến thực hiện các thủ tục; trình tự tiếp nhận, thực hiện và kết quả xử lý.

6. Đánh giá mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ TTHC

Theo hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Bộ Nội vụ thì chỉ số hài lòng được xác định bằng tỷ lệ phần trăm số người dân, tổ chức có câu trả lời mức “Đồng ý” và “Rất đồng ý” với tổng số người, tổ chức tham gia trả lời, bao gồm 2 chỉ số:

- Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hay còn gọi là Chỉ số tổng hợp (được xác định bằng tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức “Đồng ý” và “Rất đồng ý” đối với câu hỏi hài lòng chung về toàn bộ dịch vụ).

- Chỉ số thành phần: Được xác định bằng tỷ lệ phần trăm số người trả lời ở mức “Đồng ý” và “Rất đồng ý” đối với câu hỏi về sự hài lòng theo từng thành phần.

Ta có kết quả chỉ số hài lòng như sau:

Chỉ số hài lòng chung = 75,26 % (149 trả lời “Đồng ý”; 137 trả lời “Rất đồng ý”).

Chỉ số hài lòng thành phần:

Bảng 6: Chỉ số hài lòng thành phần

Nhóm	Biến quan sát	Số lượng trả lời		Tổng	Chỉ số Hài lòng (%)
		Đồng ý	Rất đồng ý		
Tiếp đón, phục vụ	DA9	156	152	308	81,05
	DB5	143	187	330	86,84
	DB6	146	119	265	69,74
	HH1	174	160	334	87,89
	HH3	155	166	321	84,47
	HH4	142	190	332	87,37
	HH7	166	147	313	82,37
Tổng		1082	1121	2203	82,82
Thông tin cung cấp	CT1	149	79	228	60,00
	CT2	171	65	236	62,11
	CT3	143	97	240	63,16
	DA2	165	85	250	65,79
	DA3	166	77	243	63,95
	DA4	90	117	207	54,47

Nhóm	Biến quan sát	Số lượng trả lời		Tổng	Chỉ số Hài lòng (%)
		Đồng ý	Rất đồng ý		
Tổng		884	520	1404	61,58
Kết quả xử lý	DA8	185	65	250	65,79
	DB2	160	78	238	62,63
	DB3	216	66	282	74,21
	TC3	135	157	292	76,84
Tổng		696	366	1062	69,87
Quy trình thủ tục	HH5	135	194	329	86,58
	TC2	146	165	311	81,84
	TC4	184	113	297	78,16
Tổng		465	472	937	82,19

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Căn cứ kết quả chỉ số hài lòng của sinh viên về dịch vụ TTHC (bảng 6) cho thấy mô hình SEM đã phản ánh đúng về sự tác động mạnh của 2 nhóm đạt chỉ số tốt (> 80%) đạt tiêu chí phân đầu mà Bộ Giáo dục và Đào tạo kì vọng; 2 nhóm còn lại chỉ số ở mức chưa đạt < 70%.

6.1. Sự hài lòng với nhóm Tiếp đón phục vụ

Theo kết quả bảng 4, chỉ số hài lòng chung của nhóm là 82,82%: Trong đó 6 chỉ số thành phần được đánh giá khá tốt từ 81,05% - 87,89% thể hiện vai trò rất lớn của công tác tổ chức tiếp đón, phục vụ tại khu vực giao dịch: 87,89 % hài lòng với việc bố trí nơi giao dịch dễ nhận biết, hợp lý (HH1); 87,37% hài lòng về việc bố trí sơ đồ cơ quan, thủ tục, hướng dẫn (HH4); 86,84% hồ sơ được tiếp nhận rất khách quan và công bằng (DB5); 84,47% hài lòng về trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ (HH3); 82,37% hài lòng với các tài liệu được cấp đầy đủ (HH7); 81,05% hài lòng với việc không phải chờ lâu để đến lượt nộp hồ sơ, giải quyết công việc (DA9). Tuy nhiên theo quan sát DB6 việc ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, thông báo kết quả công khai, minh bạch, giám sát được chỉ đạt số 69,7%. Điều này phản ánh thực tế Khoa Ngoại ngữ hiện chưa triển khai hệ thống quản lý TTHC điện tử, việc xếp hồ sơ và trả hồ sơ một phần vẫn thực hiện thủ công, đây cũng là hạn chế mà nhà trường đang nghiên cứu cải tiến.

6.2. Sự hài lòng với nhóm Quy trình thủ tục

Chỉ số thu được đạt 82,19%: Trong đó có 2 chỉ số tốt > 80%: 86,58% cảm thấy hài lòng với các biểu mẫu và tờ khai đơn giản và dễ thực hiện (HH5), đây cũng là điểm mới tại Khoa Ngoại ngữ trong những năm gần đây đã tiến hành rà soát, cập nhật, điều chỉnh, lược bỏ các biểu mẫu rườm rà, tích hợp các nội dung phù hợp liên quan vào cùng biểu mẫu và tờ khai điều này đã giảm thiểu tối đa lượng giấy tờ trong hồ sơ đăng kí; 81,84% hài lòng về quy trình tiếp nhận và xử lý mà nhà trường đã công bố (TC2). Tuy nhiên, chỉ số quan sát TC4 cho thấy giữa hồ sơ, biểu mẫu được niêm yết và

hướng dẫn đạt 78,16% là do một số vướng mắc về biểu mẫu xác nhận (thông tin, chế độ chính sách, diện ưu tiên,...) trong hệ thống văn bản triển khai phối hợp giữa nhà trường và các đơn vị (ngân hàng, chính quyền địa phương,...) và giữa các đơn vị nhiều điểm chưa thống nhất, nhiều trường hợp chưa đúng mẫu hoặc mẫu xác nhận đã cũ, không phù hợp có ảnh hưởng nhất định tới quá trình sinh viên làm hồ sơ thủ tục.

6.3. Sự hài lòng với nhóm Thông tin cung cấp

Đây là nhóm có chỉ số hài lòng ở mức trung bình 61,58%; 6 chỉ số quan sát dao động (54,47 % - 65,79%). Trong đó: 65,79% hài lòng về thông tin được cung cấp rõ ràng, dễ hiểu (DA2); 63,95% thông tin được công bố, cung cấp rất đầy đủ (DA3); 63,16% NV giải đáp kịp thời khi gặp vướng mắc (CT3); 62,11% rất quan tâm tìm hiểu nhu cầu SV (CT2); 60% hài lòng với cán bộ thực hiện rất chủ động cung cấp thông tin (CT1); 54,47% hài lòng về việc thông tin mới về TTHC nhanh chóng, kịp thời (DA4). Có nhiều nguyên nhân khiến chỉ số hài lòng chưa cao, một số nguyên nhân có thể kể đến: Khoa Ngoại ngữ là đơn vị mới thành lập, đang trong giai đoạn đầu tư đồng bộ giữa cơ sở hạ tầng và trang bị hệ thống thông tin quản lý, đặc biệt nền tảng phát triển mạng lưới thông tin (website, diễn đàn, mạng xã hội,...) mới ở giai đoạn đầu khai thác nên còn nhiều hạn chế. Chưa có đội ngũ thường trực chuyên trách quản lý và phát triển mạng truyền thông (hiện nay chủ yếu sử dụng trực tiếp từ đội ngũ cán bộ hành chính), đội ngũ hỗ trợ, tư vấn thông tin và giúp trả lời kịp thời các thắc mắc của sinh viên. Ngoài ra, hiện nay là một số bộ phận sinh viên trước khi đến thực hiện các thủ tục chưa chủ động tìm hiểu kĩ các văn bản, quy định, hướng dẫn mà có xu thế ỷ lại cho nhà trường (chuẩn bị hồ sơ thiếu, không đúng, sắp xếp không theo quy định,...). Điều này dẫn đến tình trạng đội ngũ cán bộ, nhân viên khi tiếp nhận hồ sơ phải mất rất nhiều thời gian để hướng dẫn sinh viên thực hiện, điều này vô hình chung lại ảnh hưởng đến nhiều sinh viên khác đang chờ để làm thủ tục.

6.4. Sự hài lòng với nhóm Kết quả xử lý

Chỉ số hài lòng của nhóm được xác định là 69,87%, trong đó 2 biến quan sát có chỉ số >70%: 76,84% hài lòng với việc bố trí chỉ đến 01 nơi để giải quyết hồ sơ công việc (TC3) do hiện nay nhà trường chưa áp dụng thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa; 74,21% hài lòng với kết quả hồ sơ nhận được chính xác, đầy đủ, đúng quy định (DB3); 65,79% cảm thấy hài lòng khi đi 01 lần là giải quyết xong hồ sơ, công việc (DA8); 62,63% hài lòng khi nhận được kết quả đúng thời gian đã hẹn (DB2). Như đã trình bày ở mục 6.2 và một số bất cập (sự chồng chéo, phức tạp của một số văn bản quy định hiện nay) khiến việc hướng dẫn và xử lý gặp nhiều khó khăn khiến, một số sinh viên phải đi lại > 1 lần để thực hiện thủ tục vẫn còn; Việc chưa triển khai hệ thống điện tử tiếp nhận và thông báo tiến trình, thời gian kết quả xử lý cũng là hạn chế khiến sinh viên cảm thấy chưa thực sự hài lòng về dịch vụ.

7. Kết luận

Để thực hiện tốt nhiệm vụ CCHC nhà nước giai đoạn 2016 - 2020, cụ thể trong lĩnh vực giáo dục (chỉ số hài lòng đạt mức trên 80%) cần sự quyết tâm và nỗ lực thực hiện của các cơ sở giáo dục, trong đó việc kịp thời xác định chỉ số hài lòng, đánh giá chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính của từng cơ sở giáo dục có ý nghĩa quan trọng, là cơ sở để nhà trường có những giải pháp phù hợp để cải thiện chỉ số, từng bước nâng cao

chất lượng dịch vụ giáo dục, tiến tới cải cách hành chính toàn diện. Trong quá trình tìm hiểu đánh giá chất lượng dịch vụ TTHC tại Khoa Ngoại ngữ - Đại học Thái Nguyên nhóm tác giả đã xác định chỉ số hài lòng chung của sinh viên Khoa Ngoại ngữ - ĐHTN năm 2019 đạt 75,26%, đây được xác định là chỉ số khá tốt với điều kiện hiện tại của nhà trường. Xác định có 4 nhóm nhân tố đánh giá chất lượng dịch vụ TTHC có tác động ảnh hưởng tới 76,8% sự hài lòng chung của sinh viên, trong đó: 2 nhóm Tiếp đón phục vụ và Quy trình thủ tục có chỉ số hài lòng tốt >80%; 2 nhóm còn lại Thông tin cung cấp và Kết quả xử lý có chỉ số < 70% chưa đáp ứng tốt mục tiêu phấn đấu (>80%), nhóm tác giả đã phân tích và chỉ rõ một số nguyên nhân.

Hiện nay, các nghiên cứu, đánh giá về chất lượng dịch vụ TTHC trong các cơ sở giáo dục còn ít và còn nhiều hạn chế (còn nhiều nhân tố tác động đến độ hài lòng của người học cần được nghiên cứu; quy mô và đối tượng nghiên cứu cần được mở rộng hơn). Trong thời gian tiếp theo nhóm tác giả sẽ tiếp tục mở rộng nghiên cứu tại nhiều cơ sở giáo dục, đồng thời hoàn thiện ứng dụng “Đo sự hài lòng” để có thể hỗ trợ tốt hơn trong việc xác định chỉ số hài lòng, kịp thời biết được những mặt mạnh, mặt yếu trong việc cung cấp dịch vụ để từ đó đề xuất những giải pháp giúp nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp dịch vụ, đáp ứng yêu cầu của người học ngày càng cao.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Bộ Giáo dục và Đào tạo, Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT phê duyệt Đề án “*Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công*”, 17/09/2013. <https://moet.gov.vn/van-ban/vbdlh/Pages/chi-tiet-van-ban.aspx?ItemID=1794>, truy cập ngày 01/06/2019.
- [2]. Phạm Thị Liên. (2016). Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học trường hợp trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí Khoa học*, Đại học Quốc gia Hà Nội, Tập 32, Số 4, tr. 81 - 89.
- [3]. Nguyễn Thị Ngọc Xuân. (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên và chất lượng dịch vụ giáo dục của trường Đại học Trà Vinh. *Tạp chí Giáo dục*, 2018, Số 5, tr. 133 - 137.
- [4]. Vụ Cải cách hành chính - Bộ Nội vụ. *Tài liệu bồi dưỡng công chức thực hiện công tác cải cách hành chính cấp Bộ*, 15/12/2017, <https://www.moha.gov.vn/thong-bao/phe-duyet-chuong-trinh-tai-lieu-boi-duong-cong-chuc-thuc-hien-cong-tac-cai-cach-hanh-chinh-cap-bo-cap-tinh-va-cap-huyen-giai-doan-2017-2020-37789.html>, truy cập ngày 01/06/2019.

Thông tin tác giả:

1. Lê Hồng Thắng

- Đơn vị công tác: Khoa Ngoại ngữ - Đại học Thái Nguyên

2. Lê Văn Thủy

- Đơn vị công tác: Khoa Ngoại ngữ - Đại học Thái Nguyên

- Địa chỉ email: levanthuy.sfl@tnu.edu.vn

3. Hoàng Văn Dư

- Đơn vị công tác: Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh

Ngày nhận bài: 24/04/2020

Ngày nhận bản sửa: 27/05/2020

Ngày duyệt đăng: 30/06/2020