

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG HUYỆN VĨNH HUNG, TỈNH LONG AN

Evaluation of Citizen Satisfaction with Service Quality at the Vĩnh Hưng District Public Administration Center, Long An Province

Lê Thị Anh Đào¹

¹Học viên cao học Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Việt Nam

anhdao010185@gmail.com

Tóm tắt — Nghiên cứu sử dụng số liệu từ 228 người dân tại Trung tâm Hành chính công huyện Vĩnh Hưng, áp dụng phương pháp định lượng và định tính. Phần mềm SPSS 26.0 được dùng để phân tích: thống kê mô tả, Cronbach's Alpha, EFA, tương quan và hồi quy. Kết quả xác định 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng gồm: Khả năng phục vụ, Quy trình thủ tục, Cơ sở vật chất, và Sự tin cậy. Phân tích T-Test và ANOVA cho thấy giới tính và trình độ có sự khác biệt, còn độ tuổi thì không, với mức tin cậy 95%.

Abstract — The study utilized data from 228 citizens at the Vĩnh Hưng District Public Administration Center, employing both quantitative and qualitative methods. SPSS 26.0 software was used for analysis, including descriptive statistics, Cronbach's Alpha, EFA, correlation, and regression. The results identified four factors influencing satisfaction: Service Capability, Procedural Processes, Facilities, and Reliability. T-Test and ANOVA analyses revealed differences in satisfaction based on gender and education level, while age showed no significant differences, with a confidence level of 95%.

Từ khóa — Sự hài lòng, chất lượng, hành chính công, Long An, satisfaction, public administration.

1. Đặt vấn đề

Việc đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính không chỉ nhằm tiết kiệm chi phí, tạo môi trường pháp lý thuận lợi cho các nhà đầu tư và người dân, mà còn hướng đến sắp xếp bộ máy tinh gọn, hiện đại, nâng cao chuyên môn, bài trừ quan liêu và tham nhũng. Mô hình “một cửa - một cửa liên thông” tại Trung tâm Hành chính công giúp phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đảm bảo giải quyết nhanh thủ tục cho người dân.

Tuy nhiên, tại huyện Vĩnh Hưng, thủ tục hành chính vẫn phức tạp, đặc biệt trong lĩnh vực đất đai và xây dựng, dẫn đến tình trạng trễ hẹn hồ sơ. Nguyên nhân đến từ quy trình phức tạp và hạn chế năng lực cán bộ, công chức, trong đó đào tạo còn nặng lý thuyết, thiếu kỹ năng thực tế. Từ thực trạng này, tác giả chọn nghiên cứu đề tài “Đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Hành chính công huyện Vĩnh Hưng, tỉnh Long An”.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Sự hài lòng của người dân được xem là yếu tố quan trọng trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ công. Theo Oliver (1980), sự hài lòng là trạng thái tâm lý phát sinh khi cá nhân so sánh giữa kỳ vọng trước khi sử dụng dịch vụ và kết quả thực tế nhận được. Trong lĩnh vực hành chính công, sự hài lòng không chỉ phản ánh hiệu quả cung cấp dịch vụ mà còn là thước đo sự tin nhiệm của người dân đối với cơ quan nhà nước (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

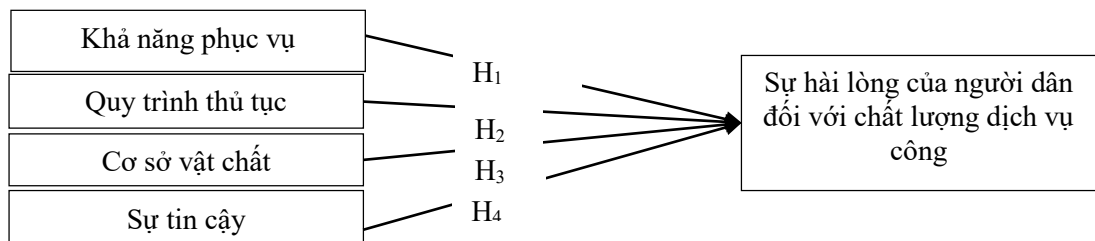
Chất lượng dịch vụ công là khái niệm trung tâm để đánh giá hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính. Mô hình SERVQUAL, được đề xuất bởi Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988), xác định năm thành phần chính ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ: sự tin cậy, khả năng đáp ứng, sự bảo đảm, sự đồng cảm, và phương tiện hữu hình. Trong bối cảnh hành chính công, các yếu tố này được điều chỉnh để phù hợp với đặc thù của dịch vụ, như sự minh bạch và khả năng

giải quyết hiệu quả các thủ tục hành chính (Nguyễn Văn Phúc, 2021).

Một số mô hình đo lường sự hài lòng được áp dụng trong nghiên cứu hành chính công, trong đó đáng chú ý nhất là mô hình SERVQUAL và ECSI (European Customer Satisfaction Index). Mô hình SERVQUAL tập trung vào sự khác biệt giữa kỳ vọng và trải nghiệm thực tế của người dân, giúp xác định các điểm cần cải thiện trong quy trình cung cấp dịch vụ (Parasuraman et al., 1988).

Mô hình ECSI nhấn mạnh mối quan hệ giữa kỳ vọng, chất lượng nhận thức, giá trị nhận thức và sự hài lòng tổng thể, tạo cơ sở phân tích đa chiều về hành vi và trải nghiệm của người sử dụng dịch vụ (Kristensen et al., 2001).

Đặc biệt, tại Việt Nam, mô hình chỉ số hài lòng của người dân (Citizen Satisfaction Index) đã được phát triển dựa trên các đặc thù văn hóa và hành chính, tập trung vào tính minh bạch, thái độ phục vụ và hiệu quả xử lý thủ tục hành chính (Lê Hồng Phong, 2020).



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất của tác giả

Nguồn: Đề xuất của tác giả

Từ đó tác giả đặt ra các giả thuyết nghiên cứu như sau:

H₁: Khả năng phục vụ có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ;

H₂: Quy trình thủ tục có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ;

H₃: Cơ sở vật chất có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ;

H₄: Sự tin cậy có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ.

Cải cách hành chính là yếu tố then chốt trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ công. Theo Nguyễn Thị Thanh (2021), mô hình “một cửa - một cửa liên thông” đã mang lại hiệu quả đáng kể, góp phần giảm thời gian xử lý thủ tục, tăng sự hài lòng và xây dựng mối quan hệ tin cậy giữa Nhà nước và người dân. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều hạn chế liên quan đến quy trình phức tạp, năng lực cán bộ và cơ sở vật chất chưa đồng bộ (Trần Văn Minh, 2023).

Dựa trên các cơ sở lý thuyết và nghiên cứu trước đây, bài báo này áp dụng mô hình SERVQUAL và các phương pháp phân tích định lượng để đánh giá mức độ hài lòng của người dân tại Trung tâm Hành chính công huyện Vĩnh Hưng, tỉnh Long An (gọi tắt là Trung tâm).

Xem xét các nghiên cứu trước có liên quan, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu bao gồm 4 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc, có sự hiệu chỉnh từ nghiên cứu định tính phù hợp với tình hình nghiên cứu, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như sau:

3. Phương pháp nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất với cách chọn mẫu thuận tiện nhằm tiết kiệm thời gian và chi phí, phù hợp với nghiên cứu khám phá. Đối tượng khảo sát là người dân sử dụng dịch vụ công tại Trung tâm.

Kích thước mẫu được xác định dựa trên phân tích nhân tố khám phá (EFA) với quy tắc tối thiểu 5 lần số biến quan sát, đảm bảo độ tin cậy cho phân tích. Với tổng 30 biến quan sát trong mô hình, kích thước mẫu được chọn là 250, bao gồm dự phòng các bảng khảo sát không đạt yêu cầu.

Bảng câu hỏi được thiết kế dựa trên thang đo Likert 5 mức độ tập trung vào các nhân tố: Khả năng phục vụ, quy trình thủ tục, cơ sở vật chất và sự tin cậy, kèm theo thông tin nhân khẩu học như giới tính, độ tuổi và trình độ của người trả lời. Dữ liệu được tác giả thu thập thông qua bảng câu hỏi giấy gửi trực tiếp đến người dân, sau đó xử lý bằng phần mềm SPSS 26, loại bỏ các phiếu không hợp lệ trước khi phân tích.

4. Kết quả nghiên cứu và hàm ý quản trị

4.1. Kết quả nghiên cứu

Thang đo trước hết sẽ được phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, các biến có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại. Thang đo được chấp nhận để phân tích trong các bước tiếp theo khi có độ tin cậy Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên.

Bảng 1. Tóm tắt phân tích Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
KHẢ NĂNG PHỤC VỤ (KNPV): CRONBACH'S ALPHA = 0,841				
KNPV1	15,60	6,796	,789	,768
KNPV2	15,59	7,229	,701	,794
KNPV3	15,65	6,793	,703	,793
KNPV4	15,50	8,489	,421	,864
KNPV5	15,75	7,466	,628	,814
QUY TRÌNH THỦ TỤC (QTTT): Cronbach's Alpha = 0,914				
QTTT1	16,13	6,784	,838	,890
QTTT2	16,13	6,526	,838	,889
QTTT3	16,12	6,448	,880	,880
QTTT4	16,03	7,180	,735	,910
QTTT5	16,18	7,361	,659	,924
CƠ SỞ VẬT CHẤT (CSVC): Cronbach's Alpha = 0,910				
CSVC1	16,43	5,885	,906	,860
CSVC2	16,39	6,460	,786	,887
CSVC3	16,46	6,399	,808	,883
CSVC4	16,57	6,414	,687	,908
CSVC5	16,52	6,224	,695	,908
SỰ TIN CẬY (STC): Cronbach's Alpha = 0,858				
STC1	16,53	6,347	,699	,823
STC2	17,05	6,469	,410	,914
STC3	16,65	6,017	,846	,788
STC4	16,66	6,085	,777	,803
STC5	16,71	6,011	,756	,807
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG (SHL): CRONBACH'S ALPHA = 0,745				
SHL1	16,40	4,814	,537	,733
SHL2	16,31	4,963	,617	,704
SHL3	16,16	5,273	,517	,738
SHL4	15,95	5,315	,522	,736
SHL5	16,48	5,061	,527	,735

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu điều tra của tác giả

Kết quả bảng 1 cho thấy các thang đo (Corrected Item-Total Correlation) lớn hơn trên đều có hệ số Cronbach's Alpha khá cao (> 0,3 do đó tác giả không loại biến quan sát nào 0,6). Tất cả các biến quan sát của thang đo và chúng đều được sử dụng cho phân tích này đều có hệ số tương quan biến tổng EFA tiếp theo.

Bảng 2. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's các biến độc lập

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,897
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4102,289
	df	300
	Sig.	,000

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu điều tra của tác giả

Từ bảng 2 cho thấy kiểm định KMO và Bartlett's trong phân tích nhân tố cho thấy hệ số KMO đạt 0,897 ($> 0,5$), Sig. = 0,000 ($< 0,05$), qua đó bác bỏ giả thuyết H_0 trên.

Kết quả này chỉ ra rằng các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố EFA rất thích hợp.

Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) các biến độc lập

Rotated Component Matrix^a				
	Component			
	1	2	3	4
CSVC1	,908			
CSVC5	,889			
CSVC3	,753			
CSVC2	,699			
CSVC4	,692			
STC3		,888		
STC5		,879		
STC4		,770		
STC1		,715		
STC2		,666		
QTTT3			,891	
QTTT2			,859	
QTTT1			,740	
QTTT4			,684	
QTTT5			,674	
KNPV1				,873
KNPV2				,811
KNPV5				,704
KNPV3				,701
KNPV4				,692

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
a. Rotation converged in 5 iterations.

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu điều tra của tác giả

Dựa vào bảng 3 ta thấy khi thực hiện EFA cho 4 biến độc lập, 20 biến quan sát thì có 4 nhân tố được rút trích và hệ số tải nhân tố của các biến được trích đều lớn hơn 0,5 nên chấp nhận tất cả các biến quan sát này. Do vậy, 4 nhân tố được trích phù hợp với giả thuyết ban đầu nên không đặt lại giả thuyết.

Từ kết quả kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích EFA nêu trên cho thấy thang đo các biến độc lập đều đạt yêu cầu về giá trị và

độ tin cậy. Như vậy các thang đo này đạt yêu cầu tương ứng với các khái niệm nghiên cứu và sẽ được đưa vào các phần nghiên cứu định lượng chính thức tiếp theo.

Bảng 4 cho thấy hệ số R^2 hiệu chỉnh bằng 0,518 có nghĩa là 51,80% sự biến thiên của SHL (sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công) được giải thích bởi sự biến thiên của 4 biến độc lập: KNPV, QTTT, CSVC, STC.

Bảng 4. Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình

Tóm tắt mô hình					
Mô hình	Hệ số R	Hệ số R ²	Hệ số R ² hiệu chỉnh	Giá trị F	Giá trị Durbin-Watson
1	,724 ^a	,524	,518	,37149	1,894

Dữ liệu bảng 4 cho thấy hệ số R² hiệu chỉnh bằng 0,518 có nghĩa là 51,80% sự biến thiên của SHL (sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công) được giải thích bởi sự biến thiên của 4 biến độc lập: KNPV, QTTT, CSVC, STC.

Kiểm định F sử dụng trong phân tích phương sai (Anova) là phép kiểm định giả

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu điều tra của tác giả

thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Trong bảng phân tích phương sai Anova, cho thấy trị số F (F = 81,219) có mức ý nghĩa với Sig. = 0,000 (< 0,05) có nghĩa mô hình hồi quy tuyến tính đưa ra là phù hợp với dữ liệu thực tế thu thập được và các biến đưa vào đều có ý nghĩa trong thống kê với mức ý nghĩa 5%.

Bảng 5. Kết quả hồi quy

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Trị t	Trị Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
		B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
1	Hằng số	,775	,182		4,261	,000	,775	,182
	Khả năng phục vụ	,374	,038	,425	9,861	,000	,374	,038
	Quy trình thủ tục	,192	,035	,240	5,462	,000	,192	,035
	Cơ sở vật chất	,161	,035	,218	4,666	,000	,161	,035
	Sự tin cậy	,110	,033	,148	3,353	,001	,110	,033

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu điều tra của tác giả

Dữ liệu bảng 5 cho thấy mối quan hệ giữa biến phụ thuộc đánh giá chung và các yếu tố được hồi quy (theo hệ số beta chưa chuẩn hóa) như sau:

Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công = 0,775 + 0,374 * Khả năng phục vụ + 0,192 * Quy trình thủ tục + 0,161 * Cơ sở vật chất + 0,110 * Sự tin cậy

Như vậy, các giả thuyết H₁, H₂, H₃, H₄ được chấp nhận ở độ tin cậy 95%. Điều này cho thấy các yếu tố Khả năng phục vụ, Quy trình thủ tục, Cơ sở vật chất, Sự tin cậy đều có ảnh hưởng đến Sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ của Trung tâm hành chính công huyện Vĩnh Hưng, tỉnh Long An.

4.2. Khuyến nghị

Để nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện sự hài lòng của người dân, cần thực hiện một số khuyến nghị cụ thể đối với các yếu tố quan trọng như khả năng phục vụ, quy trình thủ tục và cơ sở vật chất tại Trung tâm hành chính công của huyện Vĩnh Hưng.

Một trong những yếu tố quan trọng nhất trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ là khả năng phục vụ của nhân viên. Để nâng cao năng lực phục vụ, cần tổ chức các khóa đào tạo định kỳ cho đội ngũ nhân viên, đặc biệt là về kỹ năng giao tiếp, lắng nghe và giải quyết vấn đề. Việc đào tạo này không chỉ giúp nhân viên cải thiện thái độ phục vụ mà còn giúp họ nắm vững quy trình làm việc, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ. Đồng thời, có thể học hỏi từ các mô hình Trung tâm hành chính công hiệu quả để áp dụng những phương pháp và cải tiến đã được kiểm chứng.

Ngoài ra, ứng dụng công nghệ trong công tác phục vụ người dân cũng là một giải pháp hiệu quả. Các hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) có thể được triển khai để quản lý thứ tự ưu tiên và lưu trữ thông tin người dân. Đồng thời, việc sử dụng các phần mềm tự động hóa trong việc theo dõi hồ sơ và các yêu cầu của người dân sẽ giúp nâng cao tính minh bạch và hiệu quả phục vụ. Bên cạnh đó, chính sách đãi ngộ nhân viên cũng cần được chú trọng, với những chính sách

thường phúc lợi hợp lý, giúp nhân viên yên tâm công tác và phát triển nghề nghiệp lâu dài.

Quy trình thủ tục là yếu tố then chốt ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công. Để nâng cao chất lượng dịch vụ, việc đơn giản hóa quy trình là điều cần thiết. Cần loại bỏ những thủ tục rườm rà, giảm thiểu các bước không cần thiết và công khai minh bạch các thông tin về thủ tục để người dân dễ dàng tiếp cận và thực hiện.

Một giải pháp quan trọng khác là ứng dụng công nghệ số vào quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ. Việc phát triển các dịch vụ công trực tuyến giúp người dân có thể đăng ký và theo dõi tình trạng hồ sơ một cách nhanh chóng, thuận tiện mà không cần phải trực tiếp đến Trung tâm. Điều này không chỉ giúp giảm tải công việc cho cán bộ mà còn nâng cao sự hài lòng của người dân vì tính tiện ích và tiết kiệm thời gian.

Cùng với đó, đào tạo nhân viên về kỹ năng tư vấn, hướng dẫn quy trình cho người dân là một yếu tố không thể thiếu. Việc đào tạo này sẽ giúp nhân viên làm việc hiệu quả hơn, đồng thời giúp người dân hiểu rõ các bước cần thực hiện để hoàn thành thủ tục một cách nhanh chóng, chính xác.

Cơ sở vật chất đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp và tạo cảm giác thoải mái cho người dân khi đến giao dịch. Vì vậy, việc nâng cấp cơ sở vật chất là rất cần thiết. Các khu vực chờ cần được cải thiện với ghế ngồi thoải mái, không gian thoáng đãng và lắp đặt điều hòa để tạo sự thoải mái cho người dân trong quá trình chờ đợi. Bên cạnh đó, các biển chỉ dẫn rõ ràng sẽ giúp người dân dễ dàng tìm thấy nơi cần đến, tránh sự bối rối khi đến Trung tâm.

Việc tự động hóa một số quy trình tại Trung tâm cũng sẽ góp phần nâng cao hiệu

quả công việc. Ví dụ, hệ thống lấy số tự động sẽ giúp giảm bớt sự lộn xộn, giảm thời gian chờ đợi và tăng tính công bằng trong việc phục vụ. Các màn hình hiển thị thông tin về quy trình, tình trạng xử lý hồ sơ cũng sẽ giúp người dân theo dõi được tiến trình công việc của mình và giảm thiểu sự bất mãn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Lê Hồng Phong (2020). *Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Việt Nam*. Hà Nội: Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.
- [2]. Nguyễn Văn Phúc (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân trong lĩnh vực hành chính công. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, 12(7), 45-56.
- [3]. Nguyễn Thị Thanh (2021). Cải cách hành chính và sự hài lòng của người dân tại các Trung tâm hành chính công cấp huyện. *Tạp chí Quản lý Nhà nước*, 9(4), 23-35.
- [4]. Trần Văn Minh (2023). Hiệu quả mô hình “một cửa - một cửa liên thông” trong cải cách hành chính tại Việt Nam. *Tạp chí Hành chính*, 10(2), 34-49.
- [5]. Kristensen, K., Martensen, A., & Grønholdt, L. (2001). Customer satisfaction measurement at post Denmark: Results of application of the European customer satisfaction index methodology. *Total Quality Management*, 11(7), 1007-1015. <https://doi.org/10.1080/09544120050135533>.
- [6]. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- [7]. 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.

Ngày nhận: 20/01/2025

Ngày phản biện: 05/3/2025

Ngày duyệt đăng: 23/3/2025