

DOI: 10.62829/VNHN.360.69.76

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI THÀNH PHỐ THUẬN AN, TỈNH BÌNH DƯƠNG

 Hà Công Khanh

Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. Hồ Chí Minh

● **TÓM TẮT:** Nghiên cứu được thực hiện với phương pháp nghiên cứu hỗn hợp để đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thành phố Thuận An. Nghiên cứu sử dụng kiểm độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha và phương pháp phân tích nhân tố EFA với mẫu khảo sát có kích cỡ $n = 188$ người dân đến giao dịch tại bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ tại UBND thành phố Thuận An để kiểm định thang đo, kiểm định mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng của người dân. Kết quả nghiên cứu đã cho thấy có 5 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân là: (1) Sự tin cậy, (2) Cơ sở vật chất, (3) Sự đồng cảm, (4) Năng lực phục vụ của cán bộ, (5) Thái độ phục vụ của cán bộ, (6) Quy trình thủ tục và (7) Ứng dụng công nghệ thông tin. Từ kết quả nghiên cứu giúp các nhà lãnh đạo tại UBND thành phố Thuận An hiểu rõ các nhân tố nào ảnh hưởng và mức độ của từng nhân tố đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thành phố Thuận An từ đó có những giải pháp hợp lý nâng cao sự hài lòng của người dân

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

● **ABSTRACT:** The study was conducted using a mixed research method to measure people's satisfaction with the quality of public administrative services at the People's Committee of Thuan An city. The study used Cronbach's Alpha reliability test and EFA factor analysis method with a survey sample size of $n = 188$ people coming to the reception and return documents department at the People's Committee of Thuan An city to test the scale, test the level of influence of each factor on people's satisfaction. The research results showed that there are 5 factors affecting people's satisfaction: (1) Trust, (2) Facilities, (3) Empathy, (4) Service capacity of staff, (5) Service attitude of staff, (6) Procedures and (7) Application of information technology. The research results help leaders at the People's Committee of Thuan An City understand clearly which factors affect and the level of each factor on people's satisfaction with the quality of public administrative services at the People's Committee of Thuan An City, thereby having reasonable solutions to improve people's satisfaction.

● **Keywords:** Satisfaction, service quality, public administration

Ngày nhận bài: 12/3/2025. Ngày bình duyệt: 23/3/2025 Ngày duyệt đăng: 25/3/2025

1. GIỚI THIỆU

Trong quá trình xây dựng và phát triển của địa phương, cải cách hành chính được coi là một trong những giải pháp quan trọng để đạt được các mục tiêu phát triển kinh tế -

xã hội. Dịch vụ hành chính công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp trực tiếp đến cho người dân. Vì vậy, chất lượng DVHCC thường được đánh giá dựa trên việc thực hiện đúng qui định và trách nhiệm, thái độ phục vụ của công chức trong thực thi nhiệm vụ,

đảm bảo các quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, duy trì trật tự an ninh và phát triển xã hội

Tại thành phố Thuận An, các dịch vụ hành chính công đã có nhiều cải cách đem lại nhiều hiệu quả nhất định, đơn vị luôn cố gắng giải quyết cho người dân càng nhanh càng tốt, nỗ lực rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, không để người dân chờ đợi quá lâu, với phương châm vì Nhân dân phục vụ, nghiêm cấm và xử lý nghiêm minh đối với những cán bộ làm sai quy định, tự ý đặt ra những thủ tục, giấy tờ không cần thiết, hách dịch, những nhiều gây phiền hà cho người dân, ảnh hưởng đến uy tín của đơn vị, tuy nhiên hiện nay, vẫn chưa đánh giá mức độ hài lòng của người dân tại UBND thành phố Thuận An đối với dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước tại phường.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

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 (Kotler & Keller, 2006)

Sự hài lòng của khách hàng chính là sự đánh giá của khách hàng về sản phẩm hoặc dịch vụ ở góc độ sản phẩm hoặc dịch vụ đó có đáp ứng được nhu cầu và sự mong đợi của họ hay không (Zeithaml & Bitner, 2000).

Sự hài lòng của khách hàng là một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng hình thành từ kinh nghiệm của họ với sản phẩm hay dịch vụ đó (Bachelet, 1995).

Dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng (Zeithaml & Bitner, 2000).

Dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cống hiến cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố và mở rộng những quan hệ, hợp tác lâu dài với khách hàng (Kotler & Armstrong, 2004)

Nghị định 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 định nghĩa “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 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”. Ở nước ta hiện nay, dịch vụ hành chính công tập trung nhiều vào chức năng phục vụ xã hội của nhà nước, chứ không tập trung các chức năng: như công quyền, như lập pháp, hành pháp, tư pháp, ngoại giao...qua đó có thể thấy vai trò chủ thể của nhà nước trong việc cung cấp các dịch vụ cho cộng đồng

Dịch vụ hành chính công là những hoạt động giải quyết các công việc cụ thể liên quan đến các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân được thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính - pháp lý của Nhà nước (Nguyễn Ngọc Hiến, 2003)

Chất lượng các dịch vụ hành chính công hiện nay đang là vấn đề nóng mà các nhà nghiên cứu đều quan tâm. Chất lượng dịch vụ hành chính công là một thước đo quan trọng đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, là một trong những kết quả hoạt động chính của các cơ quan này. Có thể hiểu chất lượng dịch vụ hành chính công là khả năng thỏa mãn các yêu cầu của tổ chức và cá nhân về cung ứng dịch vụ hành chính công với sản phẩm cụ thể là các quyết định hành chính.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018) nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DVHCC trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai. Nhóm tác giả đã tiến hành khảo sát 227 người dân, kết quả nghiên cứu đã xác định 04 nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân gồm: Năng lực phục vụ của cán bộ; quy trình, thủ tục phục vụ; thái độ và mức độ phục vụ; cơ sở vật chất.

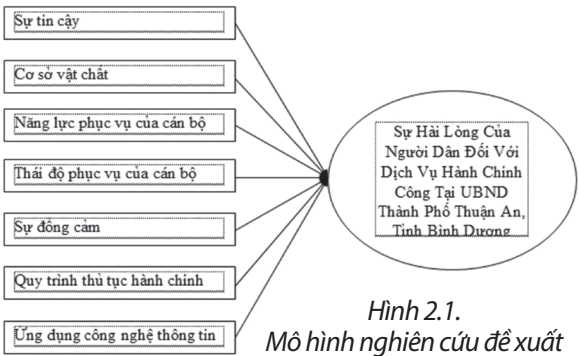
Nguyễn Quyết (2019) đã xác định các nhân tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của chúng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND xã Hòa Phú, huyện Củ Chi, TP. Hồ Chí Minh. Tác giả đã khảo sát

360 cá nhân sử dụng DVHCC tại UBND xã Hòa Phú. Thông qua đó tác giả đã xác định được 06 nhân tố có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DVHCC tại UBND xã Hòa Phú: Quy trình, thủ tục, năng lực phục vụ cán bộ, thời gian giải quyết hồ sơ hợp lý, thái độ phục vụ cán bộ, tiếp cận dễ dàng, cơ sở vật chất. Đồng thời, tác giả đã đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng DVHCC, đem lại sự hài lòng cho người dân

Nguyễn Huỳnh Thu (2020) đã nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Vĩnh Long thông qua việc sử dụng phiếu khảo sát 161 người dân đã và đang sử dụng DVHCC tại trung tâm, nghiên cứu đã xác định 05 nhân 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, đó là: tiếp cận dịch vụ, sự đáp ứng, năng lực phục vụ, quy định thủ tục và sự phản hồi góp ý.

Nguyễn Hữu Dũng (2021) nghiên cứu chất lượng dịch vụ được cung cấp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, thuộc UBND huyện Châu Phú, tỉnh An Giang; và xác định các nhân tố chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của người dân. Kết quả chỉ ra rằng 05 nhân tố của chất lượng dịch vụ, 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. Từ đó tác giả đề xuất các giải pháp cho lãnh đạo huyện Châu Phú để cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao sự hài lòng của người dân

Qua các nghiên cứu trên và xuất phát từ thực tiễn hoạt động DVHCC tại thành phố Thuận An, tỉnh Bình Dương, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu chính thức được thể hiện bởi hình 2.1:



Hình 2.1.
Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu sơ bộ: Sau khi thảo luận nhóm điều chỉnh phù hợp, cũng như hoàn chỉnh bảng câu hỏi khảo sát định lượng, tác giả sẽ tiến hành khảo sát nháp 150 người dân sử dụng DVHCC tại UBND thành phố Thuận An với mục đích kiểm định độ tin cậy các thang đo và nhân tố khám phá EFA. Tiếp tục điều chỉnh, hoàn thiện bảng câu hỏi khảo sát định lượng trước khi tiến hành khảo sát, thu thập số liệu chính thức.

Nghiên cứu chính thức: Nghiên cứu này được tiến hành ngay sau khi có bảng câu hỏi khảo sát định lượng chính thức và được khảo sát trực tiếp người dân sử dụng DVHCC tại UBND thành phố Thuận An

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

4.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo phân tích với hệ số Cronbach's Alpha

Kết quả phân tích cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của tất cả 7 biến quan sát đều lớn hơn 7,0 và các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,4. Với kết quả này tất cả các biến quan sát đều đạt độ tin cậy của thang đo và được sử dụng để phân tích nhân tố khám phá EFA tiếp theo. Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo theo từng nhóm biến được tóm tắt trong bảng sau:

Bảng 2. Bảng Cronbach's alpha

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Sự tin cậy (STC)				
STC1	10.2819	4.974	0,752	0,789
STC2	10.2819	4.738	0,776	0,777

TẠP CHÍ VIỆT NAM HỘI NHẬP

STC3	10.3457	4.997	0,696	0,813
STC4	10.3883	5.758	0,561	0,853
Cronbach's Alpha = 0,865				
Cơ sở vật chất (CSVC)				
CSVC1	14.6862	14.805	0,797	0,878
CSVC2	14.6649	14.673	0,823	0,872
CSVC3	14.9787	15.069	0,733	0,891
CSVC4	14.9521	15.083	0,741	0,889
CSVC5	14.8457	15.211	0,722	0,893
Cronbach's Alpha = 0,906				
Năng lực phục vụ của cán bộ (NLPV)				
NLPV1	10.0000	5.027	0,860	0,863
NLPV2	10.0319	5.122	0,789	0,890
NLPV3	10.1915	5.396	0,748	0,903
NLPV4	10.1170	5.419	0,804	0,884
Cronbach's Alpha = 0,912				
Thái độ phục vụ của cán bộ (TDPV)				
TDPV1	10.1915	3.803	0,674	0,816
TDPV2	10.1809	3.700	0,706	0,802
TDPV3	10.1277	3.930	0,670	0,818
TDPV4	10.2234	3.650	0,708	0,802
Cronbach's Alpha = 0,850				
Sự đồng cảm (SDC)				
SDC1	10.9894	8.107	0,753	0,803
SDC2	10.8830	8.254	0,739	0,809
SDC3	11.2181	8.107	0,653	0,845
SDC4	11.2872	8.035	0,687	0,830
Cronbach's Alpha = 0,860				
Quy trình, thủ tục (QT)				
QT1	9.8723	3.845	0,705	0,705
QT2	9.8138	3.992	0,640	0,739
QT3	9.8032	4.191	0,570	0,773
QT4	9.7021	4.435	0,547	0,783
Cronbach's Alpha = 0,801				
Ứng dụng công nghệ thông tin (UD)				
UD1	6.5319	3.117	0,644	0,760
UD2	6.6436	3.279	0,691	0,706
UD3	6.6543	3.511	0,647	0,752
Cronbach's Alpha = 0,810				
Sự hài long (SHL)				
SHL1	7.2234	2.057	0,793	0,752
SHL2	7.3245	1.932	0,837	0,706
SHL3	7.4415	2.515	0,597	0,861
Cronbach's Alpha = 0,868				

(Nguồn Kết quả phân tích của tác giả)

4.2. Phân tích nhân tố (EFA - Exploratory Factor Analysis)

Bảng 3. Phân tích EFA của các biến độc lập

	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
CSVC2	0,874						
CSVC1	0,866						
CSVC4	0,831						
CSVC3	0,806						
CSVC5	0,795						
NLPV1		0,914					
NLPV2		0,862					
NLPV4		0,849					
NLPV3		0,830					
SDC1			0,868				
SDC2			0,853				
SDC4			0,815				
SDC3			0,784				
TDPV2				0,849			
TDPV4				0,838			
TDPV3				0,810			
TDPV1				0,801			
STC2					0,881		
STC1					0,850		
STC3					0,840		
STC4					0,715		
QT1						0,857	
QT2						0,812	
QT3						0,754	
QT4						0,734	
UD2							0,865
UD3							0,835
UD1							0,829

(Nguồn kết quả phân tích SPSS của tác giả)

Qua phân tích nhân tố khám phá EFA, nghiên cứu thu được 6 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ hành chính công là: sự tin cậy, sự đồng cảm, quy trình thủ tục, cơ sở vật chất, năng lực phục vụ của cán bộ, thái độ phục vụ của cán bộ và ứng dụng công nghệ thông tin.

4.3. Phân tích hồi quy

Bảng 4 cho thấy, Sig kiểm định T hệ số hồi quy của các biến độc lập đều nhỏ hơn 0.05, do đó tất cả các biến độc lập này đều

có sự tác động lên biến phụ thuộc SHL (Sự hài lòng) với mức độ tác động mạnh yếu khác nhau.

Dựa vào độ lớn của hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta, ta xác định được mức độ tác động của các biến độc lập STC (Sự tin cậy), CSVC (Cơ sở vật chất), NLPV (Năng lực phục vụ của cán bộ), TDPV (Thái độ phục vụ của cán bộ), SDC (Sự đồng cảm), QT (Quy trình, thủ tục), UD (Ứng dụng công nghệ thông tin) đến biến phụ thuộc SHL (Sự hài lòng) theo thứ tự từ mạnh đến

Bảng 4. Bảng hệ số hồi quy

Mô hình		Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig. Độ chấp nhận	Thống kê cộng tuyến	
		B	Std. Error	Beta			Hệ số VIF	
1	(Hằng số)	-.194	.148		-1.309	.192		
	STC	.150	.052	.157	2.909	.004	.565	1.813
	SDC	.139	.049	.151	2.858	.005	.668	1.716
	NLPV	.160	.053	.158	3.005	.003	.675	1.667
	TDPV	.135	.033	.177	4.060	.000	.546	1.832
	CSVC	.156	.042	.160	3.682	.000	.546	1.831
	QT	.162	.057	.154	2.820	.005	.545	1.898
	UD	.165	.055	.155	2.989	.003	.683	1.612

(Nguồn Kết quả phân tích SPSS của tác giả)

yếu dẫn như sau: Thái độ phục vụ của cán bộ (Beta = 0.177), Cơ sở vật chất (Beta = 0.160), Năng lực phục vụ của cán bộ (Beta = 0.158), Sự tin cậy (Beta = 0.157), Ứng dụng công nghệ thông tin (Beta = 0.155), Quy trình, thủ tục (Beta = 0.154), Sự đồng cảm (Beta = 0.151. Như vậy, nhân tố Thái độ phục vụ của cán bộ là nhân tố có mức độ tác động mạnh nhất đến sự hài của người dân đối với chất lượng DVHCC tại UBND thành phố Thuận An và nhân tố Ứng dụng công nghệ thông tin là nhân tố có mức độ tác động yếu nhất đến sự hài của người dân đối với chất lượng dịch vụ tại đây.

Như vậy, sau khi thực hiện chạy hồi quy và kiểm định các giả thuyết thống kê, tác giả đã rút ra được mô hình hồi quy cho các biến có hệ số chuẩn hóa thể hiện dưới dạng phương trình hồi quy chuẩn hóa như sau:

$$SHL = 0,177 \cdot TDPV + 0,160 \cdot CSVC + 0,158 \cdot NLPV + 0,157 \cdot STC + 0,155 \cdot UD + 0,154 \cdot QT + 0,151 \cdot SDC$$

5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu và phân tích tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng người dân đối với chất lượng DVHCC tại UBND thành phố Thuận An như sau:

Thái độ phục vụ của cán bộ

Chú trọng lựa chọn những cán bộ có thái độ làm việc nhiệt tình, thân thiện, vui vẻ, niềm nở và tôn trọng người dân, bố trí những người này làm việc ở những vị trí thường xuyên tiếp xúc với dân. Loại bỏ những cán bộ có thái độ hách dịch, những nhiều, gây phiền hà cho người dân. Hiện nay, tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của xã có lắp đặt hệ thống camera giám sát cán bộ thực hiện công việc hằng ngày (nhằm phát hiện, chấn chỉnh kịp thời những sai phạm), điều này rất tốt cần được tiếp tục phát huy trong thời gian tới và sau này, tuy nhiên cần quan tâm theo dõi thường xuyên, tránh tình trạng lắp đặt cho có mà không sử dụng, theo dõi. Quán triệt sâu rộng trong đội ngũ cán bộ luôn có thái độ trọng dân, niềm nở, vui vẻ với dân khi họ đến thực hiện giao dịch, tạo cho người dân có cảm giác mình thật sự được làm chủ và đang hưởng thụ dịch vụ mà Nhà nước mang lại cho mình. Không ngừng rèn luyện giáo dục đội ngũ cán bộ công chức của phường về cung cách cư xử khi cung cấp dịch vụ cho người dân, làm cho dân tin, dân yêu, bởi vì, trong mọi công tác thì nhân tố con người luôn là nhân tố quan trọng nhất và có ý nghĩa quyết định.

Cơ sở vật chất

Các cơ sở vật chất cần quan tâm tu sửa thường xuyên, thay mới, chú ý bố trí không gian tại nơi giao dịch rộng rãi, sạch sẽ, thoáng mát, đầy đủ tiện nghi để phục vụ tốt cho người dân khi đến thực hiện giao dịch. Cán bộ phải được trang bị đầy đủ phương tiện cần thiết khi làm việc; địa điểm thực hiện giao dịch hiện đại, bố trí hợp lý, khoa học, làm cho người dân có cảm giác yên tâm, tin tưởng khi đến thực hiện giao dịch tại đây, tạo cho họ có cảm giác thoải mái, yên bình khi đến cơ quan hành chính Nhà nước như được trở về nhà của mình

Năng lực phục vụ cán bộ

Cần chú ý lựa chọn những cán bộ có tâm huyết, có năng lực, có kiến thức, có chuyên môn, có kinh nghiệm để giải quyết hồ sơ cho người dân. Thường xuyên đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chuyên môn cho cán bộ, đặc biệt bồi dưỡng những kỹ năng cho cán bộ, nâng cao sự tự tin nhằm xử lý tốt công việc được giao, mang lại sự hài lòng cao cho người dân nên cần quan tâm biến quan sát này nhiều hơn bằng việc cải thiện nâng cao kỹ năng cho cán bộ (kỹ năng xử lý công việc, kỹ năng giao tiếp,...), để làm được điều này cần phải thay đổi phương pháp giảng dạy, gắn thực tiễn nhiều hơn, tránh tình trạng lý thuyết suông, cải thiện kỹ năng mềm cho cán bộ, giải quyết linh hoạt công việc cho người dân. Quan tâm cải cách chế độ lương bổng, khen thưởng tạo động lực làm việc cho cán bộ. Xây dựng và hoàn thiện khung chức năng công việc của cán bộ công chức theo từng vị trí việc làm. Quan tâm hơn nữa đến lợi ích chính đáng của cán bộ công chức để họ yên tâm phục vụ công tác. Tăng cường kiểm tra công vụ đối với cán bộ công chức, nhất là cán bộ công chức làm việc ở những vị trí có mối quan hệ liên quan đến quyền, lợi ích của người dân. Kiên quyết chuyển đổi công tác đối với cán bộ công chức không đủ năng lực, đưa ra khỏi bộ máy những người tiêu cực, tham nhũng. Thường xuyên tổ chức thăm dò, khảo sát ý kiến nhằm xác định được nhu cầu, mong muốn của người dân đối với từng loại hình dịch vụ

Sự tin cậy

Tin cậy là nhân tố có ý nghĩa quan trọng đối với việc đánh giá mức độ hài lòng của DVHCC, tuy nhiên mức độ hài lòng của nhân tố này còn thấp, vì vậy cần phải tăng cường tính tin cậy theo hướng nâng cao chất lượng dịch vụ như không để xảy ra sai sót trong công tác cung cấp DVHCC, tạo sự tin tưởng của người dân đối với DVHCC, tạo điều kiện cho người dân khi đến liên hệ công việc luôn nhận được kết quả giải quyết chính xác, kịp thời, hồ sơ không bị sai sót mất mát. Mức độ hài lòng của DVHCC về thời gian xử lý công việc của công chức hiện nay là còn thấp, do đó cần xem lại thời gian xử lý công việc của quy trình tiếp nhận và trả kết quả, từ đó sẽ có giải pháp rút ngắn thời gian xử lý công việc của quy trình nhằm làm giảm thời gian xử lý công việc phù hợp với yêu cầu của người dân khi cung cấp DVHCC, hạn chế việc người dân phải đi lại nhiều lần để giải quyết hồ sơ

Ứng dụng công nghệ thông tin

UBND phường tiếp tục ứng dụng công nghệ thông tin vào trao đổi công việc. Nâng số máy tính trong thực hiện các công việc chuyên môn. UBND sử dụng hệ thống quản lý văn bản và toàn thể cán bộ công chức đều sử dụng, trao đổi, tác nghiệp qua hệ thống thư điện tử. Với mục đích tăng cường hiệu lực, hiệu quả hoạt động quản lý Nhà nước và kỷ luật hành chính, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân trong giao dịch hành chính và tập trung thực hiện CCHC (CCHC) theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông hiện đại”.

Quy trình, thủ tục

Nhanh chóng đẩy mạnh cải cách các TTHC, làm cho các quy trình, thủ tục càng đơn giản, càng dễ hiểu càng tốt, rà soát lại và loại bỏ bớt những quy định, những thủ tục không cần thiết, bất cập, rườm rà, chồng chéo nhau. Các quy trình, thủ tục được giải quyết đúng theo như đã công bố, tránh tình trạng cán bộ giải quyết hồ sơ cho dân tự ý đặt ra những quy trình, thủ tục giấy tờ không cần thiết, không có trong quy định, gây khó khăn, phiền hà cho người dân. Các quy trình, thủ tục trước khi Nhà nước ban hành cần

phải có sự tham vấn, đóng góp ý kiến từ các cán bộ, chuyên gia, đặc biệt là người dân để thủ tục khi ban hành phù hợp với người dân, dễ dàng đi vào cuộc sống, các thủ tục dễ áp dụng và cần được hướng dẫn rõ ràng, cụ thể khi người dân đến thực hiện giao dịch. Tăng cường áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng như ISO khi cung cấp DVHCC, bảo đảm việc cung cấp DVHCC cho người dân được thực hiện đúng qui trình, qui chuẩn chất lượng, tránh việc sai sót mất mát hồ sơ, giấy tờ

Sự đồng cảm

Cần tạo điều kiện tốt nhất và có lời

khuyến tốt nhất cho người dân khi cung cấp DVHCC, lắng nghe tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của người dân, đối xử công bằng, biết quan tâm đến yêu cầu của người dân, thường xuyên tổ chức đối thoại trực tiếp với người dân về chất lượng của việc cung cấp DVHCC. Xử lý, giải quyết triệt để những đơn thư góp ý của người dân về việc chất lượng dịch vụ công thông qua hòm thư góp ý, xem đây là một kênh quan trọng trong việc nhận ra những sai sót và có hướng khắc phục từng bước hoàn thiện chất lượng của việc cung cấp DVHCC/.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Cardozo, R. N. (1965), 'An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction', Journal of marketing research, 244-249
- Chính phủ (2011), *Nghị định số 43/2011/NĐ-CP quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước*, Hà Nội
- Churchill, G.A., Surprenant, C., 1982, 'An investigation into the determinants of customer satisfaction', Journal of Marketing Research, 19, 491-504
- Cronin, J.J., & Taylor, S. A. (1992), 'Measuring service quality: A reexamination and extension', Journal of Marketing, Vol 56 (July): 55-68
- Darby, M. R., & Karni, E. (1973), 'Free competition and the optimal amount of fraud', The Journal of law and economics, 16(1), 67-88
- Gronroos, C. (1990), Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface', Journal of business research, 20(1), 3-11
- Hồ Lê Tấn Thanh và Lê Kim Long (2015), Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công tại bộ phận một cửa của UBND huyện Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa, Tạp chí KH&CN thủy sản, số 2/2015.
- Kotler, P., & Keller, K., L. (2012), Marketing Management, United States of America: Prentice Hall
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006), *Marketing Management*, Pearson Prentice 105 Hall, USA
- Kotler, P., Ang, S. H., & Tan, C. T. (1996), 'Marketing and Management: An Asian Perspective
- Nguyễn Hữu Dũng (2021), *Các nhân tố chất lượng DVHCC 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 TP.HCM, 16(1)
- Nguyễn Hữu Hải & Lê Văn Hòa (2010), *Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước*, Tạp chí tổ chức nhà nước, số 3, trang 39-42
- Nguyễn Huỳnh Thu (2020), *Xác định các nhân 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
- Nguyễn Ngọc Hiến, Giáo trình Hành chính công, NXB KH&KT, năm 2003
- Nguyễn Quyết (2019), *Các nhân tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của chúng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DVHCC tại UBND xã Hòa Phú, huyện Củ Chi, TP. Hồ Chí Minh*. Luận văn Thạc sỹ Kinh Tế
- Oliver, R. L. (1999), 'Whence consumer loyalty? ', the Journal of Marketing, 33- 44
- Oliver, R.L., 1981, 'Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings', Journal of Retailing, 57, 25-48
- Olshavsky, R.W., Miller, J.A., (1972), 'Consumer expectations, product performance and perceived product quality', Journal of Marketing Research, 9, 19- 21
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985), 'A conceptual model of service quality and its implications for future research', the Journal of Marketing, 41-50
- PGS.TS Lê Chi Mai, Đề tài cấp bộ Cải cách DVHCC ở Việt Nam, năm 2003
- Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018), *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DVHCC trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai*, Tạp chí KH&CN lâm nghiệp, số 3/2018.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988), 'Models of consumer satisfaction formation: An extension', Journal of marketing research, 204-212
- Zineldin, M. (2000), 'Beyond relationship marketing: technologicalship marketing', Marketing Intelligence & Planning, 18(1), 9-23