

# CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ BẢO LỘC, TỈNH LÂM ĐỒNG

**Phan Thị Xuân Hương<sup>1</sup>**

Ngày nhận bài: 11/5/2021; Ngày phản biện thông qua: 21/6/2021; Ngày duyệt đăng: 30/7/2021

## TÓM TẮT

Cải cách hành chính và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công là chính sách quan trọng của Chính phủ nhằm xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, hiện đại và hội nhập. Bài báo này nghiên cứu và đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Bảo Lộc, tỉnh Lâm Đồng. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập theo phương pháp chuyên gia và 210 phiếu khảo sát của người dân sử dụng dịch vụ công với 27 biến quan sát. Phương pháp nghiên cứu định lượng được áp dụng thông qua phép thống kê, kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan và phân tích hồi quy. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 6 nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công được xếp theo thứ tự từ cao đến thấp như sau: (1) thái độ phục vụ; (2) quy trình thủ tục hành chính; (3) công khai minh bạch; (4) sự tin cậy; (5) cơ sở vật chất; và (6) năng lực phục vụ. Từ kết quả nghiên cứu, 6 nhóm kiến nghị được đưa ra nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Bảo Lộc, tỉnh Lâm Đồng.

*Từ khóa: Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, hành chính công, TP. Bảo Lộc.*

## 1. MỞ ĐẦU

Bảo Lộc là thành phố đô thị loại 3 đang gắng lên đô thị loại 2, thuộc tỉnh Lâm Đồng. Mấy năm gần đây, từ 2016 - 2019, dựa theo chỉ số xếp hạng năng lực cạnh tranh cấp tỉnh PCI, Lâm Đồng có vị trí lần lượt là 27 - 22 - 27 - 22, nằm trong dải xếp hạng có điểm số loại khá. Tuy nhiên, điểm số này khá là lệch nhau giữa các năm, do vậy rất cần nỗ lực để cải thiện chúng theo hướng gia tăng vị trí một cách ổn định. Muốn vậy, việc đầu tiên phải làm là cải cách hành chính (CCHC) nhà nước, nhằm xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, từng bước hiện đại; đội ngũ cán bộ công chức có đủ phẩm chất và năng lực; hệ thống các cơ quan nhà nước hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, phù hợp với thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập kinh tế quốc tế, đáp ứng tốt yêu cầu phát triển nhanh và bền vững của đất nước. Một trong những nội dung quan trọng của cải cách hành chính Nhà nước hiện nay, đó là đổi mới và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công (DVHCC).

Hiện nay, DVHCC ở thành phố Bảo Lộc vẫn còn nhiều vấn đề bất cập như: thủ tục phức tạp rườm rà; chức năng trùng chéo; cơ chế vận hành cứng nhắc; các quy định cũ, mới vẫn còn đan xen, chưa rõ ràng; vẫn tồn tại những hiện tượng gây phiền nhiễu cho người dân... Tuy nhiên, vẫn

chưa có nghiên cứu chính thức về thực trạng này. Bởi vậy, rất cần có nghiên cứu chỉ ra được những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công theo phương pháp định lượng dựa trên khảo sát ý kiến cả người dân để đưa ra các đánh giá một cách khách quan về thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính công hiện nay có làm hài lòng người dân hay không. Kết quả của nghiên cứu sẽ góp phần nâng cao hiệu quả của việc thực hiện CCHC, giúp cho việc đánh giá kết quả triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính hướng đến đáp ứng cho nhu cầu của người dân với tư cách là “khách hàng” trở nên toàn diện, hiệu quả và thực tế hơn.

## 2. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Nội dung

#### 2.1.1. Một số các khái niệm

Theo Nghị định số 43/2011/NĐ-CP, 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.

Khi bàn về chất lượng và sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công, Oliver và Bearden

<sup>1</sup>Khoa Kinh tế, Trường Đại học Nha Trang.

Tác giả liên hệ: Phan Thị Xuân Hương, ĐT: 0909367304; Email: huongptx@ntu.edu.vn..