



ẢNH HƯỞNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN TẠI QUẢNG BÌNH - TIẾP CẬN TỪ MÔ HÌNH CẤU TRÚC TUYẾN TÍNH (PLS-SEM)

Trần Long^{1,2*}, Trần Văn Hòa¹

¹ Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế, 99 Hồ Đắc Di, Huế, Việt Nam

² Sở Kế hoạch và Đầu tư Quảng Bình, đường 23/8, Đồng Phú, Đồng Hới, Quảng Bình, Việt Nam

* Tác giả liên hệ: Trần Long <tranlong291090@gmail.com>

(Ngày nhận bài: 13-10-2021; Ngày chấp nhận đăng: 5-11-2021)

Tóm tắt. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục đích xác định các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công (DVHCC) ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi thực hiện các DVHCC tại tỉnh Quảng Bình. Dữ liệu khảo sát được thu thập từ 275 người đã sử dụng DVHCC tại các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Bình. Kết quả phân tích bằng mô hình cấu trúc tuyến tính (PLS-SEM) cho thấy các yếu tố liên quan đến năng lực, thái độ phục vụ của cán bộ công chức, thủ tục hành chính, kết quả cung cấp dịch vụ và cơ sở vật chất có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với DVHCC tại địa bàn nghiên cứu. Điều này đòi hỏi địa phương cần thực thi các chính sách nhằm nâng cao năng lực, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ công chức và đơn giản hóa các thủ tục hành chính trong thời gian tới.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ, hành chính công, sự hài lòng, Quảng Bình

Impacts of public administrative service quality on citizen's satisfaction in Quang Binh province - partial least square – structural equation modeling (pls-sem) approach

Tran Long^{1,2,*}, Tran Van Hoa¹

¹ University of Economics, Hue University, 99 Ho Duc Di St., Hue, Vietnam

² Quang Binh Department of Planning and Investment, Road 23/8, Dong Phu, Dong Hoi, Quang Binh, Vietnam

* Correspondence to Tran Long <tranlong291090@gmail.com>

(Received: October 13, 2021; Accepted: November 5, 2021)

Abstracts. This study examined the factors affecting the satisfaction of citizens when they used administrative public services in Quang Binh province. Data was collected from 275 people who used administrative public services at administrative agencies in Quang Binh province. Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) was utilized for data analysis. The research results show that the competence of civil servants; administrative procedures; the results of service provision and facilities have a positive influence on people's satisfaction with administrative public services in Quang Binh province. These results imply that the local governments need to provide solutions to improve the capacity and service attitude of civil servants and simplify administrative procedures in the future.

Keywords: service quality, public administration, satisfaction, Quang Binh

1 Đặt vấn đề

Dịch vụ hành chính công (DVHCC) là loại hình dịch vụ công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp phục vụ yêu cầu cụ thể của công dân và tổ chức dựa trên quy định của pháp luật; Sản phẩm của dịch vụ dưới dạng phổ biến là các loại văn bản mà tổ chức, cá nhân có nhu cầu được đáp ứng [1]. Nâng cao chất lượng DVHCC luôn là một vấn đề nghiên cứu được chính quyền nhiều địa phương quan tâm bởi vì chất lượng DVHCC là yếu tố quyết định đến năng lực cạnh tranh của địa phương.

Là một tỉnh thuộc khu vực Bắc Trung Bộ, trong thời gian vừa qua chính quyền các cấp ở tỉnh Quảng Bình có nhiều nỗ lực trong việc cải thiện chất lượng DVHCC. UBND tỉnh đã triển khai các quy trình cải cách hành chính (CCHC) nhằm thực hiện hiệu quả cơ chế một cửa, liên thông tại các đơn vị hành chính cấp sở, huyện và xã; thường xuyên đúc kết kinh nghiệm, hoàn thiện, nâng cao chất lượng mô hình cho phù hợp với thực tiễn theo hướng giảm

thiếu편 하 cho công dân và tổ chức [2]. Tuy nhiên, kết quả thực hiện vẫn chưa đáp ứng đủ các yêu cầu phát triển kinh tế xã hội tại địa phương. Điều này được phản ánh qua các chỉ số đánh giá hiệu quả quản lý và điều hành của địa phương như Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) còn thấp. Việc cung ứng DVHCC trên địa bàn tỉnh vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế như: thủ tục hành chính (TTHC) tuy đã được cắt giảm nhưng vẫn còn rườm rà; thực hiện TTHC trong một số lĩnh vực còn nhiều khó khăn và vướng mắc như địa chính, tư pháp; ứng dụng công nghệ thông tin còn hạn chế; tinh thần, thái độ và trách nhiệm đối với công việc phục vụ của một số cán bộ công chức (CBCC) chưa cao [3]; Chỉ số PCI của Quảng Bình không có sự cải thiện đáng kể, trong giai đoạn 2014–2019 chỉ xếp hạng trong khoảng 44–54 trên 63 tỉnh/thành phố cả nước [4]; Chỉ số PAPI sau giai đoạn 2011–2017 ở nhóm dẫn đầu cả nước đã tụt xuống xếp thứ 13 năm 2019 [3]. Đây là những rào cản đối với sự phát triển của địa phương trong thời gian tới. Bên cạnh đó, trong những năm gần đây mặc dù có khá nhiều nghiên cứu về chất lượng DVHCC ở các nước trên thế giới và Việt Nam nhưng hầu hết các nghiên cứu đều tập trung phân tích ở cấp độ quốc gia và một số ít công trình đi sâu nghiên cứu ở cấp độ chính quyền địa phương. Trên thực tế, giữa cấp độ chính phủ và chính quyền địa phương có sự khác biệt khá lớn trong cung ứng dịch vụ do phạm vi tác động khác nhau. Giữa các địa phương trong một quốc gia cũng có những sự khác biệt về quyết tâm và cách thức tổ chức cung ứng DVHCC nên khó xảy ra việc sử dụng một mô hình cung ứng DVHCC ở địa phương này để áp dụng cho các địa phương khác. Vì vậy, việc thực hiện nghiên cứu này sẽ đóng góp cả về lý luận và thực tiễn.

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục tiêu xác định các yếu tố *chất lượng DVHCC ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi thực hiện các DVHCC của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh Quảng Bình* để từ đó đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng DVHCC trong thời gian tới. Ngoài phần đặt vấn đề và kết luận, nội dung của bài báo tập trung vào ba nội dung chính: cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu; phương pháp nghiên cứu và các kết quả chính từ nghiên cứu.

2 Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Sự hài lòng của người dân là kết quả của sự cảm nhận và nhận thức của người dân đối với các cơ quan hành chính khi cung cấp DVHCC. Nếu cảm nhận về sự thực hiện một dịch vụ thấp hơn mong đợi, người dân không hài lòng. Ngược lại, nếu cảm nhận vượt quá mong đợi, người dân sẽ hài lòng. Như vậy, mức độ hài lòng của người dân chính là những gì mà dịch vụ này cung cấp có thể đáp ứng trên hoặc dưới mức mong muốn của họ. Vì vậy, yêu cầu đặt ra đối với cơ

quan hành chính là làm sao rút ngắn khoảng cách giữa kỳ vọng của người dân và khả năng đáp ứng thực tế của cơ quan hành chính.

Nghiên cứu của Rodriguez đã cho thấy yếu tố, khả năng tiếp cận dịch vụ dễ dàng có tương quan đến sự hài lòng của người dân [5]. Tương tự như vậy, nghiên cứu của Hồ Lê Tấn Thanh và Lê Kim Long đã cho thấy, công khai công vụ là một yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi đến giao dịch tại Bộ phận một cửa ở huyện Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa [6]. Đây cũng là một trong năm yếu tố thành phần cơ bản của Chi số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS). Từ đó, giả thuyết H1 được đề xuất:

Giả thuyết H1: *Khả năng tiếp cận dễ dàng của DVHCC ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.*

Yếu tố con người có tầm quan trọng rất lớn quyết định đến chất lượng DVHCC [6]. Một số nghiên cứu trước đây đã chỉ ra rằng khả năng chuyên môn của CBCC chính là chìa khóa dẫn đến việc cung cấp dịch vụ chất lượng [7]. Các hành vi ứng xử của CBCC khi tiếp xúc với công dân và tổ chức thực sự là quan trọng bởi vì họ trực tiếp cung cấp dịch vụ. Khi CBCC tiếp xúc, giao tiếp với công dân một cách thân thiện và vui vẻ là một yếu tố quan trọng góp phần vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ [8].

Nhân sự hành chính là tiêu chí hết sức quan trọng, thể hiện tính quyết định trong DVHCC. Nếu cán bộ, công chức (CBCC) có phẩm chất, trách nhiệm, đủ năng lực nhất là kỹ năng, nghiệp vụ sẽ hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Nghiên cứu của Rodriguez cũng đã cho thấy yếu tố chất lượng công chức có tương quan đến sự hài lòng của người dân [5], đồng thời việc cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ và năng lực giải quyết công việc cũng là những yếu tố nâng cao chất lượng phục vụ người dân theo chi số SIPAS. Từ đó, giả thuyết H2(a) được đề xuất:

Giả thuyết H2(a): *Năng lực, thái độ của CBCC ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân*

Chất lượng đội ngũ CBCC bên cạnh ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của người dân thì cũng ảnh hưởng đến kết quả của việc thực hiện DVHCC bởi vì con người là yếu tố quyết định đến chất lượng công việc [9]. Isaac Mwita [10] cho rằng có ba yếu tố quan trọng trong mô hình cung cấp DVHCC bao gồm: Các yếu tố đầu vào; hành vi và kết quả. Các yếu tố đầu vào là con người, cơ sở vật chất (CSVC), mục tiêu, các tiêu chuẩn, luật lệ, điều kiện làm việc, hướng dẫn... Hành vi là cách thức thực hiện các hoạt động cung ứng dịch vụ. Kết quả cung cấp dịch vụ là những sự kiện xảy ra trong tương lai, sau khi hành vi được thực hiện. Như vậy, các yếu tố đầu vào sẽ ảnh hưởng đến hành vi và hành vi sẽ ảnh hưởng đến kết quả cung cấp dịch vụ. Từ đó, giả thuyết H2(b) được đề xuất:

Giả thuyết H2(b): *Năng lực, thái độ của CBCC ảnh hưởng thuận chiều đến kết quả cung cấp DVHCC*

Quy trình TTHC là nhân tố có ảnh hưởng mạnh hay có ý nghĩa quan trọng nhất đến mức độ hài lòng của người dân. Nếu các văn bản hướng dẫn TTHC sử dụng ngôn ngữ phù hợp với trình độ của công dân, thủ tục và quy trình đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu sẽ nâng cao mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng các DVHCC. Nghiên cứu của Rodriguez đã cho thấy yếu tố quy trình cung cấp dịch vụ có tương quan đến sự hài lòng của người dân [5]. Từ đó, giả thuyết H3(a) được đề xuất:

Giả thuyết H3(a): *Quy trình cung cấp DVHCC ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.*

Kết quả cung cấp DVHCC chịu ảnh hưởng trực tiếp bởi các quy trình mà DVHCC đang cung cấp. Nếu các quy trình, TTHC, biểu mẫu đơn giản, dễ thực hiện thì việc xử lý của cán bộ hành chính dễ dàng và nhanh chóng. Nhờ vậy kết quả giải quyết công việc sẽ nhanh hơn. Một số nghiên cứu đã chỉ ra rằng, nhờ việc cải cách TTHC của các cơ quan chính phủ nên kết quả thực hiện các DVHCC đã được cải thiện thể hiện qua độ tin cậy và thời gian hoàn trả các kết quả của DVHCC [11].

Thời gian giải quyết hồ sơ được niêm yết công khai, rõ ràng trong các TTHC thì người dân có thể giám sát và đánh giá kết quả thực hiện các DVHCC của CBCC. Bên cạnh đó, việc công bố thời gian giải quyết các TTHC sẽ tạo ra áp lực để các CBCC tập trung giải quyết công việc và do vậy kết quả giải quyết các TTHC sẽ nhanh chóng và đáp ứng được mong đợi của người dân. Nghiên cứu của Quỳnh Thu đã cho thấy, quy trình cung cấp DVHCC cũng là nhân tố có tác động tích cực đến kết quả và sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DVHCC [9]. Ở trung tâm hành chính công tỉnh và cấp huyện, việc giám sát thời gian hoàn trả các TTHC đã khắc phục khá lớn tình trạng chậm trễ trong giải quyết các TTHC. Từ đó, giả thuyết H3(b) được đề xuất:

Giả thuyết H3b: *Quy trình cung cấp DVHCC ảnh hưởng thuận chiều đến kết quả cung cấp DVHCC.*

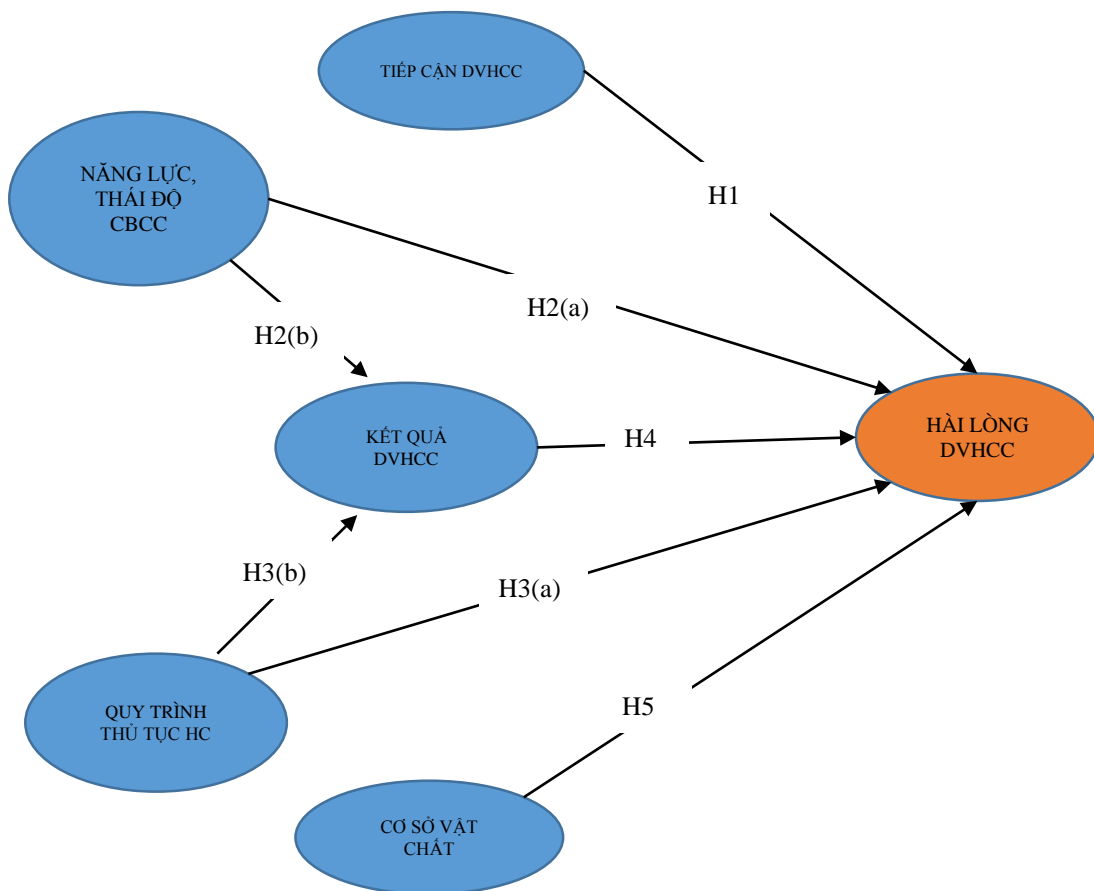
Kết quả cung cấp DVHCC thể hiện qua thời gian chờ đợi để tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, việc trả kết quả giải quyết hồ sơ có đảm bảo thời gian quy định. Tiêu chí này phản ánh về hoạt động của đội ngũ CBCC trong việc giải quyết những nhu cầu của dân. Yêu cầu đối với quá trình này là phải được diễn ra một cách dân chủ và công bằng, công khai, minh bạch về thông tin; cách ứng xử lịch thiệp và đồng cảm với khách hàng; tin cậy và sẵn sàng trong phục vụ; sự hài lòng trong công việc của nhân viên, sự hài lòng của khách hàng. Nghiên cứu của Lê Dân đã cho thấy

yếu tố thời gian cung cấp dịch vụ và yếu tố xử lý phản hồi kịp thời có tương quan đến sự hài lòng của người dân [12]. Từ đó, giả thuyết H4 được đề xuất:

Giả thuyết H4: Kết quả cung cấp dịch vụ ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.

Cơ sở hạ tầng gồm nhà cửa, thiết bị, công cụ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác...; đặc biệt là những trang thiết bị tại phòng tiếp dân - nơi người dân tiếp xúc với cơ quan công quyền thông qua các công chức hành chính. Nếu phòng tiếp dân rộng rãi, được trang bị đầy đủ các yếu tố như: ánh sáng, kiểm soát tiếng ồn, nhiệt độ... sẽ tạo cảm giác thoải mái cho người dân khi đến làm việc với cơ quan nhà nước. Kết quả một số nghiên cứu đã thực hiện cho thấy, CSVC là một yếu tố tạo nên chất lượng DVHCC và cũng là một nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân [13, 14]. Từ đó, giả thuyết H5 được đề xuất:

Giả thuyết H5: CSVC của cơ quan hành chính ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3 Phương pháp nghiên cứu

Trên cơ sở các thang đo được xây dựng trên cơ sở các nghiên cứu trước đây về DVHCC và có điều chỉnh dựa trên kết quả phỏng vấn các chuyên gia để phù hợp với bối cảnh nghiên cứu, bảng câu hỏi được thiết kế để thu thập thông tin về đánh giá của người dân đối với chất lượng DVHCC tại Quảng Bình bao gồm hai phần chính:

+ *Phần A*: Ý kiến về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng DVHCC do các cơ quan quản lý cung cấp. Các câu hỏi sẽ được thể hiện trên thang điểm Likert 5 mức độ. Với cách thiết kế bảng câu hỏi như vậy, khách hàng sẽ cho biết cảm nhận của mình về các thuộc tính chất lượng DVHCC bằng cách khoanh tròn vào con số thích hợp. Qua đó sẽ giúp

lượng hóa ý kiến của người được điều tra, đồng thời sử dụng điểm số Likert để kiểm định thống kê và phân tích số liệu đa biến trong việc đánh giá sự hài lòng của khách hàng về sau.

+ *Phân B*: Thông tin về người được hỏi. Người được phỏng vấn sẽ yêu cầu trả lời về các thông tin liên quan bản thân như: giới tính, trình độ chuyên môn, độ tuổi.

Trong nghiên cứu này, tập hợp mẫu nghiên cứu là cá nhân tham gia vào quá trình giao dịch các DVHCC tại Quảng Bình tại các địa phương đại diện bao gồm: Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Bình và trung tâm hành chính một cửa ở các huyện: Lệ Thủy; Quảng Ninh; Bố Trạch; Quảng Trạch; Tuyên Hóa và thành phố Đồng Hới.

Theo Hair [15], kích thước mẫu tối thiểu đối với phân tích đa biến là 100, tốt hơn là 150 và tỉ lệ quan sát (Observations)/biến đo lường (Items) là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu là 5 quan sát. Mô hình nghiên cứu đề xuất có 30 biến quan sát nên số mẫu tối thiểu là 150. Theo Gerbing và Anderson [16], trong ứng dụng nghiên cứu thực tiễn, cỡ mẫu thường là 150 hoặc lớn hơn là cần thiết để có được ước lượng các thông số với sai số chuẩn nhỏ. Như vậy, với quy mô mẫu là 275, có thể kết luận cỡ mẫu đủ lớn để chạy mô hình, phù hợp với mục tiêu nghiên cứu của đề tài.

Số liệu điều tra sau khi thu thập được làm sạch dữ liệu bằng cách loại bỏ các mẫu không phù hợp do người được hỏi không trả lời đầy đủ các thông tin và không có độ tin cậy; Ở bước tiếp theo, các mối quan hệ giữa các biến số nghiên cứu sẽ được đánh giá và đo lường thông qua phương pháp phân tích cấu trúc tuyến tính bình phương từng phần nhỏ nhất (PLS-SEM). Phần mềm thống kê SmartPLS 3.0 sử dụng thuật toán PLS (PLS Algorithm) để phân tích độ chính xác của các thang đo, giá trị R^2 và f^2 . Phương pháp Bootstrapping được thực hiện để kiểm định mức ý nghĩa của các hệ số đường dẫn. Quy trình đánh giá kết quả thực hiện qua hai bước: (1) Đánh giá mô hình đo lường (Evaluation of Measurement Models) và Đánh giá mô hình cấu trúc (Evaluation of the Structural Model).

4 Kết quả nghiên cứu

4.1 Đánh giá mô hình đo lường

Mô hình đo lường được đánh giá dựa trên các tiêu chí: (1) Độ tin cậy nhất quán nội tại, (2) Giá trị hội tụ, (3) Giá trị phân biệt và (4) Dò tìm đa cộng tuyến.

Việc đánh giá độ tin cậy nhất quán nội tại được thực hiện thông qua hai chỉ số là Cronbach's Alpha và Độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability). Cronbach's Alpha và Độ tin cậy tổng hợp

Bảng 1. Bảng tính chi tiết chỉ số Cronbach's Alpha và Độ tin cậy tổng hợp

| | Cronbach's Alpha | Độ tin cậy tổng hợp |
|------|------------------|---------------------|
| CBCC | 0,896 | 0,918 |
| CSVC | 0,893 | 0,916 |
| KQDV | 0,862 | 0,906 |
| TCDV | 0,761 | 0,834 |
| TTHC | 0,847 | 0,898 |
| HLDV | 0,870 | 0,920 |

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra từ phần mềm Smart-PLS 3.0

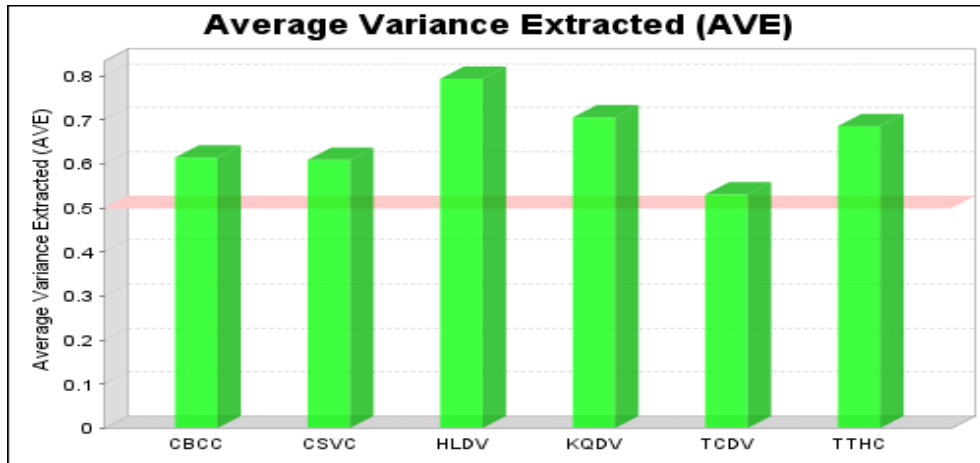
chỉ ra các biến trong thang đo có hội tụ vào một cấu trúc tiềm ẩn duy nhất. Thang đo sẽ đạt yêu cầu nếu hệ số Cronbach's Alpha và chỉ số Độ tin cậy tổng hợp $> 0,7$ [17]. Kết quả xử lý số liệu ở Bảng 1 đã cho thấy chỉ số Độ tin cậy tổng hợp đều lớn hơn ngưỡng cho phép, điều đó khẳng định thang đo đảm bảo độ tin cậy.

Việc đánh giá giá trị hội tụ của các biến tiềm ẩn dựa trên các chỉ số hệ số tải nhân tố bên ngoài (Outer loadings) và phương sai trích AVE. Nếu hệ số tải nhân tố bên ngoài của một biến $> 0,7$ thì được tính là lý tưởng, hệ số tải thấp (nhỏ hơn 0,4) sẽ bị loại và khoảng giữa 0,4 đến 0,7 nên được xem xét trước khi xóa. Kết quả ở Bảng 2 cho thấy, hệ số tải nhân tố của các biến đều lớn hơn 0,7 ngoại trừ 2 biến TCDV1 và TCDV3 có giá trị 0,675 và 0,641. Sau khi loại biến TCDV3 do sự đóng góp giá trị nội dung thấp thì kết quả hệ số tải nhân tố được thể hiện ở Bảng 2.

Bảng 2. Hệ số tải nhân tố (Outer Loadings) của các biến quan sát

| | CBCC | CSVC | KQDV | TCDV | TTHC | HLDV |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| CBCC1 | 0,723 | | | | | |
| CBCC2 | 0,829 | | | | | |
| CBCC3 | 0,834 | | | | | |
| CBCC4 | 0,799 | | | | | |
| CBCC5 | 0,787 | | | | | |
| CBCC6 | 0,723 | | | | | |
| CBCC7 | 0,789 | | | | | |
| CSVC1 | | 0,770 | | | | |
| CSVC2 | | 0,777 | | | | |
| CSVC3 | | 0,764 | | | | |
| CSVC4 | | 0,701 | | | | |
| CSVC5 | | 0,831 | | | | |
| CSVC6 | | 0,832 | | | | |
| CSVC7 | | 0,785 | | | | |
| KQDV1 | | | 0,788 | | | |
| KQDV2 | | | 0,883 | | | |
| KQDV3 | | | 0,854 | | | |
| KQDV4 | | | 0,833 | | | |
| TCDV1 | | | | 0,678 | | |
| TCDV2 | | | | 0,712 | | |
| TCDV4 | | | | 0,790 | | |
| TCDV5 | | | | 0,731 | | |
| TTHC1 | | | | | 0,795 | |
| TTHC2 | | | | | 0,875 | |
| TTHC3 | | | | | 0,880 | |
| TTHC4 | | | | | 0,758 | |
| HLDV1 | | | | | | 0,858 |
| HLDV2 | | | | | | 0,911 |
| HLDV3 | | | | | | 0,903 |

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra từ phần mềm SmartPLS 3.0



Hình 2. Phương sai trích AVE

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra từ phần mềm SmartPLS 3.0

Theo Fornell và Larcker, giá trị của tổng phương sai trích AVE phải bằng hoặc trên 0,5 thì đạt yêu cầu, nghĩa là biến tiềm ẩn có thể giải thích được hơn một nửa phương sai của nó với trung bình. Nếu AVE nhỏ hơn 0,5 thì nhân tố hoặc biến tiềm ẩn đó thường bị xem xét loại bỏ ra khỏi mô hình nghiên cứu [17]. Kết quả ở Hình 2 cho thấy giá trị phương sai trích được trung bình (AVE) dao động từ 0,502 đến 0,794 đều lớn hơn 0,5. Do đó, kết quả kiểm định độ hội tụ của thang đo đều đạt yêu cầu.

Theo kết quả vùng điều kiện của Fornell và Larcker từ Bảng 3, tất cả các căn bậc hai của AVE đều có hệ số cao hơn 0,5 (từ 0,729 đến 0,891) đạt yêu cầu. Ngoài ra, trong từng nhân tố, căn bậc hai của AVE đều có giá trị cao hơn hệ số tương quan của các nhân tố khác trong cùng một cột. Do đó, các nhân tố đều đạt giá trị phân biệt [17].

Bảng 3. Bảng hệ số tải chéo các nhân tố

| | CBCC | CSVC | HLDV | KQDV | TCDV | TTHC |
|------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| CBCC | 0,784 | | | | | |
| CSVC | 0,211 | 0,781 | | | | |
| HLDV | 0,730 | 0,294 | 0,891 | | | |
| KQDV | 0,384 | 0,135 | 0,484 | 0,840 | | |
| TCDV | 0,234 | 0,037 | 0,247 | 0,216 | 0,729 | |
| TTHC | 0,265 | 0,209 | 0,347 | 0,233 | 0,224 | 0,829 |

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra từ phần mềm SmartPLS 3.0

Bảng 4. Hệ số phóng đại phương sai (VIF)

| Biến | Hệ số VIF | Biến | Hệ số VIF |
|-------------|------------------|-------------|------------------|
| CBCC1 | 1,618 | KQCV1 | 1,855 |
| CBCC2 | 2,338 | KQCV2 | 2,785 |
| CBCC3 | 2,398 | KQCV3 | 2,254 |
| CBCC4 | 2,184 | KQCV4 | 1,792 |
| CBCC5 | 2,085 | TCDV1 | 1,471 |
| CBCC6 | 2,020 | TCDV2 | 1,598 |
| CBCC7 | 2,340 | TCDV4 | 1,395 |
| CSVC1 | 1,981 | TCDV5 | 1,332 |
| CSVC2 | 2,093 | TTHC1 | 1,600 |
| CSVC3 | 2,106 | TTHC2 | 3,023 |
| CSVC4 | 1,675 | TTHC3 | 3,027 |
| CSVC5 | 2,661 | TTHC4 | 1,606 |
| CSVC6 | 2,808 | HLDV1 | 1,975 |
| CSVC7 | 2,194 | HLDV2 | 2,660 |
| | | HLDV3 | 2,572 |

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra từ phần mềm SmartPLS 3.0

Hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình cấu trúc được đánh giá qua hệ số phóng đại phương sai (Variance Inflation Factor – VIF). Nếu hệ số phóng đại phương sai không vượt quá năm thì mô hình được xem như không vi phạm đa cộng tuyến [18].

Kết quả bảng thống kê ở Bảng 4 cho thấy các biến quan sát trong mô hình nghiên cứu không bị hiện tượng đa cộng tuyến do hệ số phóng đại phương sai < 5 , do vậy mô hình thỏa mãn điều kiện để thực hiện các phân tích tiếp theo.

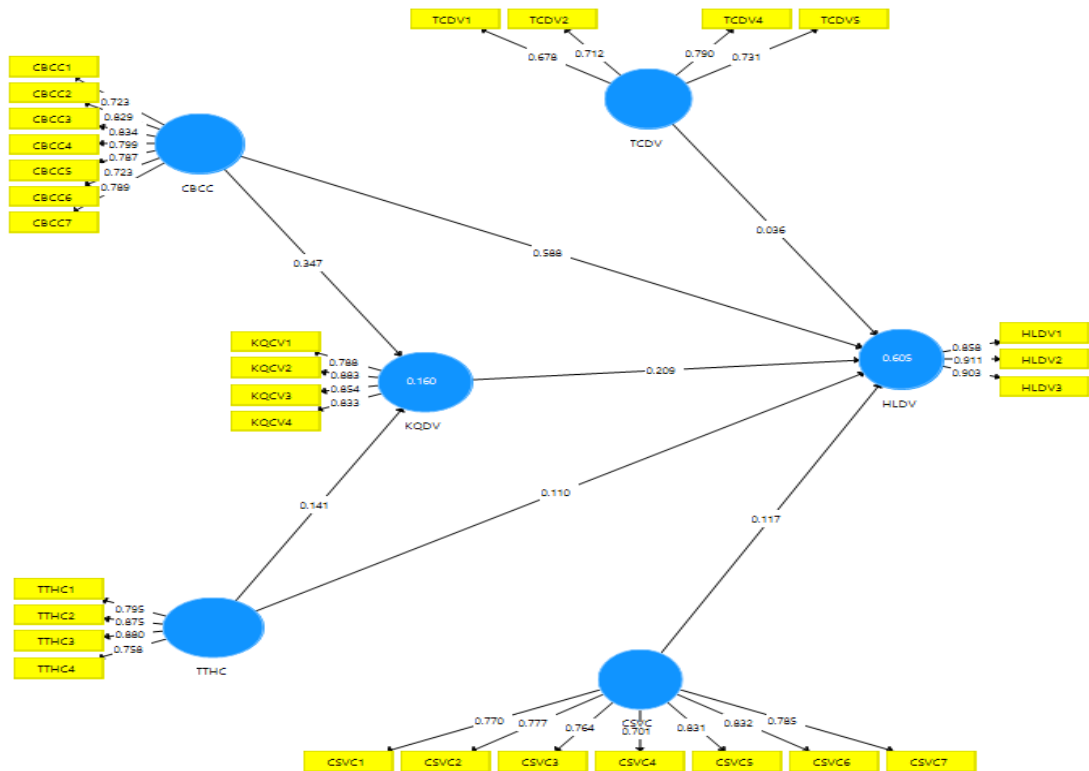
4.2 Đánh giá mô hình cấu trúc và kiểm định giả thuyết

Sau khi thực hiện phân tích mô hình đo lường, mô hình cấu trúc được phân tích để ước lượng cụ thể mối quan hệ giữa các biến tiềm ẩn. Đánh giá kết quả mô hình cấu trúc được thực hiện thông qua phân tích phi tham số (kiểm định Bootstrap).

Nghiên cứu này thực hiện Bootstrap 5000 lần như khuyến cáo đã thực hiện [19], việc đánh giá mô hình đo lường bao gồm các nội dung sau: (1) Đánh giá sự phù hợp của mô hình, (2) Đo

lượng hệ số R^2 và (3) Kiểm định giả thuyết nghiên cứu bằng hệ số đường dẫn Path Coefficient và giá trị T-value.

Để đo lường mức độ phù hợp của mô hình với thực tế nghiên cứu, chỉ số SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) cần được xem xét. Kết quả bảng 5 cho thấy, giá trị $SRMR = 0,06 < 0,08$ cho thấy mô hình cấu trúc là phù hợp với bộ dữ liệu [20].



Hình 3. Kết quả kiểm định mô hình

Bảng 5. Đánh giá sự phù hợp của mô hình

| Chỉ số | Estimated Model |
|---|-----------------|
| SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) | 0,06 |
| d_ ULS | 1,70 |
| d_ G | 0,92 |
| Chi-Square | 1300,93 |
| NFI | 0,74 |

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra từ phần mềm SmartPLS 3.0

Bảng 6. Tóm tắt kết quả mô hình cấu trúc

| Giả thuyết | Mối quan hệ | Hệ số | t-value | Kết luận |
|------------|--------------|-------|---------|---------------|
| H1 | TCDV -> HLDV | 0,036 | 0,839 | <i>Bác bỏ</i> |
| H2a | CBCC -> HLDV | 0,660 | 12,947 | Chấp nhận |
| H2b | CBCC -> KQDV | 0,347 | 6,179 | Chấp nhận |
| H3a | TTHC -> HLDV | 0,110 | 4,564 | Chấp nhận |
| H3b | TTHC -> KQDV | 0,141 | 2,963 | Chấp nhận |
| H4 | KQDV -> HLDV | 0,209 | 2,243 | Chấp nhận |
| H5 | CSVC -> HLDV | 0,117 | 2,709 | Chấp nhận |

Kết quả độ chính xác dự đoán của mô hình (R^2) được trình bày trong Hình 3 cho thấy các biến trong mô hình giải thích được 60,5% sự biến thiên của sự hài lòng của người dân đối với DVHCC. Ngoài ra, hai yếu tố năng lực của CBCC và sự dễ dàng trong TTHC có ảnh hưởng khoảng 16% sự biến thiên của Kết quả giải quyết TTHC. Điều này có nghĩa là chất lượng dịch vụ tác động đến biến trung gian (kết quả giải quyết TTHC) và sau đó cùng tác động tới sự hài lòng của người dân.

Kết quả của mô hình đề xuất được thể hiện trong Bảng 6 cho thấy ngoại trừ yếu tố Tiếp cận dịch vụ (TCDV), các yếu tố còn lại có hệ số + với mức ý nghĩa <1% đã cho thấy các yếu tố này có tác động tích cực tới sự hài lòng của người dân.

Giả thuyết H2a cho rằng năng lực phục vụ của CBCC có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với DVHCC. Kết quả ước lượng trong Bảng 6 cho thấy hệ số tác động của yếu tố này đến sự hài lòng của người dân là 0,66 ($p < 0,000$). Mối quan hệ giữa năng lực phục vụ, thái độ ứng xử đối với sự hài lòng của người dân đã được Cao Duy Hoàng và Lê Nguyễn Hậu [21], Nguyễn Hữu Dũng [22], Chatzoglou và cs. [23], Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải [24] nghiên cứu ở các bối cảnh và lĩnh vực khác nhau. Kết quả nghiên cứu của các tác giả này đều khẳng định rằng năng lực phục vụ CBCC có tác động tích cực đến sự hài lòng. Đối với loại hình DVHCC, năng lực, hành vi của cán bộ tiếp xúc trực tiếp với công dân thực sự là quan trọng bởi vì họ cung cấp dịch vụ trực tiếp. Do đó, đối xử, phục vụ công dân một cách chính xác, vui vẻ thân thiện là một yếu tố quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như sự hài lòng của người dân. Bên cạnh đó, năng lực chuyên môn của cán bộ phục vụ dân chính là chìa khóa dẫn đến việc nâng cao chất lượng DVHCC nhằm cải thiện sự hài lòng của khách hàng.

Bên cạnh đó năng lực CBCC ảnh hưởng đến kết quả giải quyết các TTHC với hệ số tác động của yếu tố này đến kết quả giải quyết DVHCC là 0,347 ($p < 0,000$). Như vậy, giả thuyết H2b được chấp nhận điều này có nghĩa là năng lực của CBCC có ảnh hưởng đến kết quả cung cấp

DVHCC. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu đã thực hiện trước đây về mối quan hệ giữa kết quả cung ứng DVHCC và năng lực của các CBCC [21, 22].

Quy trình cung cấp dịch vụ bao gồm các vấn đề liên quan đến TTHC, sự phản hồi của cơ quan hành chính đối với người dân trong quá trình cung cấp DVHCC có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng. Kết quả ước lượng các tham số trong bảng 6 cho thấy yếu tố này tác động tích cực đến sự hài lòng của khách hàng với mức độ tác động là 0,110 ($p < 0,05$). Như vậy, giả thuyết H3a được chấp nhận như kỳ vọng ban đầu. Hay nói cách khác, từ kết quả nghiên cứu cho thấy mỗi khi khách hàng đánh giá cao quy trình cung cấp dịch vụ và sự phản hồi trong quá trình cung cấp dịch vụ thì họ sẽ tăng mức độ hài lòng với dịch vụ.

Kết quả cung cấp dịch vụ chịu tác động bởi quy trình và TTHC [25]. Nếu quy trình thủ tục đơn giản, sự phản hồi trong quá trình cung cấp dịch vụ nhanh chóng sẽ làm gia tăng mức độ đạt kết quả giải quyết TTHC như mong muốn. Kết quả phân tích cho thấy, thành phần này có tác động tích cực đến kết quả cung cấp dịch vụ với hệ số tác động là 0,141 với giá trị t -value = 2,963 > 1,96, do đó, giả thuyết H3b được chấp nhận. Điều này có nghĩa là quy trình, TTHC đơn giản, rõ ràng có tác động đến kết quả cung cấp dịch vụ.

Thành phần phương tiện hữu hình như CSVC; hệ thống thông tin có tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân (hệ số tác động là 0,117, với mức ý nghĩa $< 0,01$) Qua đó cho thấy nếu phương tiện hữu hình và cụ thể là CSVC càng hiện đại sẽ giúp cho dịch vụ ngày càng được nhanh hơn, đồng thời giảm được thời gian đi lại cho người dân chẳng hạn như hiện nay người dân vừa có thể thực hiện thủ tục đăng ký trực tiếp vừa có thể đăng ký qua mạng.

Tuy nhiên, chưa có bằng chứng thống kê ủng hộ giả thuyết H1: Tiếp cận dịch vụ có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Điều này có nghĩa là mức độ tiếp cận các thông tin của người dân đối với các TTHC không tác động đến sự hài lòng của người dân về chất lượng DVHCC. Kết quả này được giải thích bởi sự dễ dàng thu thập các thông tin liên quan đến TTHC của người dân. Chẳng hạn trước khi tổ chức, cá nhân đến liên hệ với cơ quan hành chính nhà nước nếu họ đã có thể chuẩn bị các thông tin liên quan đến TTHC; quy trình và thời gian trả kết quả.

Kết quả phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính cho thấy, sự cảm thông và năng lực của CBCC có ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của người dân đến chất lượng DVHCC. Điều này đòi hỏi địa phương cần thực thi các chính sách nhằm nâng cao năng lực và thái độ phục vụ của đội ngũ CBCC tại bộ phận hành chính một cửa đặc biệt là các cán bộ chuyên môn tham gia giải quyết hồ sơ tại các phòng, ban chức năng thuộc Sở, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện.

Bên cạnh yếu tố con người, các TTHC có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng DVHCC tại địa bàn nghiên cứu. Vì vậy, các Sở, ngành địa phương cần thường xuyên rà

soát, đánh giá sự cần thiết, tính hợp lý của từng loại TTHC, trên cơ sở đó cắt giảm tối đa các TTHC có tính chất rườm rà, không cần thiết; đơn giản hóa hồ sơ, quy trình và rút ngắn thời gian giải quyết đối với tất cả các TTHC, nhất là TTHC liên quan đến lĩnh vực tài nguyên – môi trường, đầu tư, kinh doanh như: cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; giấy phép xây dựng; đăng ký kinh doanh; thẩm định và phê duyệt báo cáo đánh giá tác động môi trường.

Việc hoàn thiện CSVC trong đó xây dựng hệ thống phần mềm một cửa điện tử, đảm bảo tính liên thông để thực hiện các chức năng cần thiết trong quá trình cung cấp DVHCC, bao gồm: Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4, trong đó có hỗ trợ việc thanh toán phí, lệ phí trực tuyến; Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị do người dân gửi tới cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện TTHC là một điều rất cần thiết nhằm nâng cao sự tiện lợi và hài lòng khi sử dụng DVHCC của người dân trong thời gian tới.

5 Kết luận

Nâng cao chất lượng DVHCC là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của các cấp chính quyền từ Chính phủ đến cấp địa phương nhằm xây dựng nền hành chính lành mạnh, minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi cho cộng đồng xã hội được hưởng lợi những dịch vụ tốt nhất. Ở cấp độ địa phương, việc nâng cao chất lượng DVHCC được xem như một động lực và đòn bẩy mạnh mẽ để thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh cũng như uy tín, vị thế và thương hiệu của một địa phương. Kết quả nghiên cứu đã cho thấy, chất lượng DVHCC gồm bốn thành phần có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân trong đó yếu tố chất lượng CBCC có ảnh hưởng nhiều nhất. Đây chính là cơ sở quan trọng để chính quyền tỉnh Quảng Bình tập trung các giải pháp nhằm cải thiện chất lượng DVHCC và làm hài lòng người dân trong thời gian tới. Tuy vậy, nghiên cứu này cũng không tránh khỏi một số hạn chế như mức độ đánh giá về chất lượng DVHCC của đối tượng khảo sát có thể khác nhau do sự trải nghiệm không đồng đều về DVHCC giữa các đối tượng khảo sát, Thêm vào đó, việc so sánh đánh giá chất lượng DVHCC giữa các cấp chưa thực hiện được do quy mô mẫu các nhóm có sự khác biệt khá lớn. Đây cũng là gợi ý để những nghiên cứu tiếp theo cần mở rộng quy mô mẫu theo hướng cân đối số mẫu giữa các cấp chính quyền cung cấp DVHCC, từ đó có sự so sánh đánh giá sự khác nhau trong đánh giá của người dân để đưa ra các giải pháp cụ thể hơn.

Tài liệu tham khảo

1. Lê Chi Mai (2003), *Cải cách dịch vụ hành chính công ở Việt Nam: Đề tài khoa học cấp Bộ*.
2. UBND tỉnh Quảng Bình (2019), *Báo cáo tình hình thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Bình năm 2019*.
3. CECODES, VFF-CRT và RTA & UNDP (2020), *Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh PAPI 2019*.
4. VCCI (2020), *Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh của Việt Nam PCI 2019*, Hà Nội.
5. P. G. Rodríguez, J. L. V. Burguete, R. Vaughan, and J. Edwards (2009), Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception, *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 6, 75–90.
6. Hồ Lê Tấn Thanh và Lê Kim Long (2015), Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công tại bộ phận một cửa của UBND huyện Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa, *Tạp chí Khoa học công nghệ thủy sản*, 2(7).
7. A. G. A. Ilhaamie (2010), Service quality in Malaysian public service: some findings, *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 1(40).
8. Ngô Thạch Thảo Ly, Hồ Kiệt, Nguyễn Hữu Ngữ (2019), Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công khi thực hiện các quyền về đất đai tại thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp, *Hue University Journal of Science: Agriculture and Rural Development*, 128, 87–98.
9. Nguyễn Quỳnh Thu (2020), Xác định các yếu 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*, 20(14).
10. J. Isaac Mwita (2020), Performance management model: A systems-based approach to public service quality, *International Journal of Public Sector Management*, 13, 19–37.
11. Nguyen Hong Ha (2019), The Study on People's Satisfaction towards Public Services of Viet Nam: Evidence of Tra Vinh Provincial Center of Public Administrative Services, *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 6, 183–187.
12. Lê Dân (2011), Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức cấp huyện - từ lý luận đến thực tiễn, *Phát triển Kinh tế - xã hội Đà Nẵng*, 5.
13. Nguyễn Hữu Hải và 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*, 3.

14. M. Asif, M. U. Awan, and S. U. Haque (2016), Developing a scale for measuring service quality in the public sector, *International Journal of Services and Operations Management*, 24, 418–432.
15. J. F. Hair (2009), *Multivariate data analysis*, 5 ed.: Prentice-Hall.
16. J. C. Anderson and D. W. Gerbing (1988), Structural equation modelling in practice: A review and recommended two-step approach, *Psychological bulletin*, 103(411).
17. C. Fornel and D. F. Larcker (1981), Evaluating Structural Equation Models with Unobserved Variable and Measurement Error, *Journal of Marketing*.
18. J. F. Hair Jr, M. Sarstedt, L. Hopkins, and V. G. Kuppelwieser (2014), Partial least squares structural equation modelling (PLS-SEM): An emerging tool in business research, *European Business Review*, 26(16).
19. N. Avkiran and C. Ringle (2018), Partial least squares structural equation modelling, *Handbook of Market Research*, 267.
20. J. Henseler, C. M. Ringle, and R. R. Sinkovics (2009), The use of partial least squares path modelling in international marketing, in *New challenges to international marketing*, ed: Emerald Group Publishing Limited.
21. Cao Duy Hoàng và Lê Nguyễn Hậu (2011), Chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân - một nghiên cứu tại Đà Lạt, *Tạp chí phát triển KH&CN*, 14, 7.
22. Nguyễn Hữu Dũng (2021), Các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của người dân huyện Châu Phú, tỉnh An Giang?, *Tạp chí Kinh tế và Quản trị kinh doanh*, 16.
23. P. Chatzoglou, D. Chatzoudes, E. Vraimaki, and E. Leivaditou (2014), Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the 'Hellenic post', *Procedia Economics and Finance*, 9, 349–360.
24. Phạm Thị Huế 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*, 3.
25. Nguyen Hong Ha (2019), The Study on People's Satisfaction towards Public Services of Viet Nam: Evidence of Tra Vinh Provincial Center of Public Administrative Services, *The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, 6, 183–187.