

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI QUẬN BẮC TỪ LIÊM, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

● LÊ THU HẰNG - NGUYỄN DANH NAM

TÓM TẮT:

Mục đích của nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông tại quận Bắc Từ Liêm, thành phố Hà Nội. Nghiên cứu sử dụng các phương pháp kiểm định Cronbach Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và hồi quy tuyến tính đa biến. Số liệu có được từ 248 người dân đã và đang sử dụng dịch vụ hành chính công tại một cửa liên thông của quận Bắc Từ Liêm, thành phố Hà Nội. Kết quả cho thấy có 6 yếu tố ảnh hưởng trực tiếp tới sự hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông bao gồm: quy trình thủ tục, thời gian giải quyết, thông tin phản hồi, cán bộ công chức, chi phí và cơ sở vật chất. Trong đó, quy trình thủ tục, thời gian giải quyết và thông tin phản hồi có ảnh hưởng mạnh tới sự hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông tại quận Bắc Từ Liêm, Thành phố Hà Nội.

Từ khóa: sự hài lòng, người dân, cơ chế một cửa liên thông, quận Bắc Từ Liêm, thành phố Hà Nội.

1. Đặt vấn đề

Những năm gần đây, được sự quan tâm của Đảng và Nhà nước, công cuộc cải cách hành chính Nhà nước đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Nghị quyết số 38 - CP ngày 04/5/1994 của Chính phủ về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính ở địa phương nhằm hoàn thiện hơn nữa việc thực hiện cơ chế một cửa và phù hợp với mỗi loại thủ tục hành

chính. Việc thực hiện nội dung cải cách đã và đang cải thiện công tác giải quyết các thủ tục hành chính đối với công dân và tổ chức, đồng thời được xã hội đánh giá cao. Là một quận mới thành lập của thành phố Hà Nội, quận Bắc Từ Liêm đã tiên phong và song hành với việc cải cách thủ tục hành chính, theo cơ chế một cửa liên thông. Bước đầu, kết quả đạt được rất đáng ghi nhận, hoạt động hành chính diễn ra công khai, minh bạch, thuận tiện hơn cho tổ

chức và người dân đến liên hệ, giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, nhu cầu của người dân đối với các thủ tục hành chính rất lớn, số hồ sơ hành chính không ngừng tăng lên qua các năm. Bên cạnh đó, vấn đề cải cách hành chính vẫn còn gặp phải những vướng mắc, cơ chế mới theo hình thức một cửa liên thông qua một thời gian triển khai rất cần được xem xét, đánh giá toàn diện về hiệu quả hoạt động và những thuận lợi thiết thực mang lại cho người dân và xã hội. Bởi vậy, việc nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông tại quận Bắc Từ Liêm, thành phố Hà Nội cần được thực hiện để cung cấp cho các cơ quan quản lý một cơ sở khoa học tin cậy, nhằm phục vụ tốt hơn cho công tác cải cách hành chính theo cơ chế một cửa liên thông ngày càng đạt hiệu quả cao hơn.

2. Cơ sở lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu

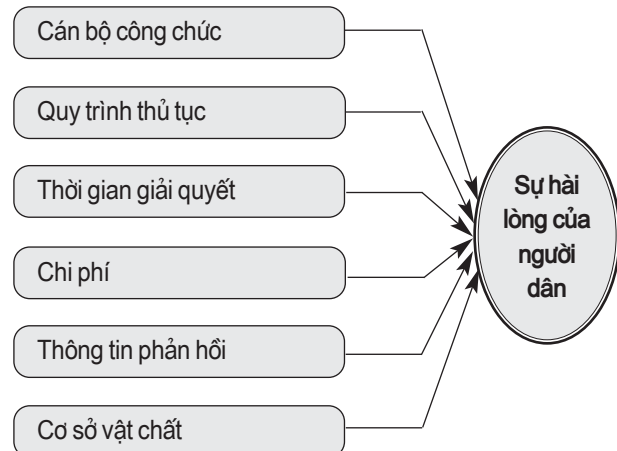
Nghiên cứu của Spreng, MacKenzie và Olshavsky (1996) nhấn mạnh rằng sự hài lòng của khách hàng được xem là yếu tố cốt lõi trong khái niệm marketing về mức độ thỏa mãn nhu cầu và mong ước của khách hàng. Trong đó, giá trị của sự hài lòng là khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận. Cũng theo quan điểm trên, Bejou, Ennew và Palmer (1998) thừa nhận trong marketing hiện đại lẫn marketing truyền thống, sự hài lòng của khách hàng là chìa khóa vạn năng, đặc biệt đối với lĩnh vực dịch vụ. Bởi vậy, sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ hành chính công là sự đáp ứng dịch vụ của các cơ quan hành chính của Nhà nước so với nhu cầu và mong muốn của tất cả mọi người dân.

Dịch vụ công hiện nay là hàng hóa và dịch vụ công không thuần khiết mà đối tượng có khả năng cung ứng chỉ có thể là Nhà nước hoặc các tổ chức khác như tư nhân, các tổ chức xã hội hay cộng đồng được Nhà nước ủy quyền. Sự cung ứng này rất linh hoạt, tùy thuộc vào từng nhu cầu của người dân, không có tính chất độc quyền và có thể phải trả phí hoặc miễn phí (World Bank, 1997).

Từ các nghiên cứu trên, nhóm tác giả tiến hành tổng hợp 6 yếu tố tác động trực tiếp tới sự hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông giải quyết các thủ tục hành chính công tại quận Bắc

Từ Liêm, bao gồm: cán bộ công chức; quy trình thủ tục; chi phí; thời gian giải quyết, thông tin phản hồi và cơ sở vật chất. Từ đó, nhóm tác giả cũng đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình 1.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Nhóm tác giả

Mô hình nghiên cứu được xác định như sau:

$$SHL = \beta_0 + \beta_1 * CBCC + \beta_2 * QTTT + \beta_3 * TGGQ + \beta_4 * CP + \beta_5 * CSVC + \beta_6 * TTPH$$

Trong đó:

SHL (biến phụ thuộc): Sự hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông.

Các biến độc lập bao gồm (Xi): Cơ sở vật chất (CSVC); Quy trình thủ tục (QTTT); Thời gian giải quyết (TGGQ); Chi phí (CP); Cơ sở vật chất (CSVC); Thông tin phản hồi (TTPH).

β_k : Hệ số hồi quy ($k = 0, 1, 2, \dots, 7$).

3. Phương pháp nghiên cứu

Thang đo sơ bộ được kế thừa từ nghiên cứu trong và ngoài nước của Kenneth (2005), Lê Dân (2011). Trong đó: 06 biến phụ thuộc bao gồm 22 biến quan sát và 01 biến độc lập bao gồm 03 biến quan sát. Để thang đo sơ bộ phù hợp với điều kiện thực tế tại nơi khảo sát, nhóm tác giả tiến hành lấy ý kiến của 03 chuyên gia lĩnh vực quản lý công và 10 người dân bất kỳ tới thụ hưởng dịch vụ hành chính công tại một cửa liên thông của quận Bắc Từ Liêm. Kết quả cho thấy các yếu tố độc lập và các biến quan sát trong thang đo sơ bộ đều nhận được chấp thuận cao.

Bảng câu hỏi được đo lường dựa vào thang đo Likert 5 mức độ, từ 1- Hoàn toàn không đồng ý đến 5- Hoàn toàn đồng ý. Dựa vào công thức tính cỡ mẫu của Nguyễn Đình Thọ (2011), ta có tỷ lệ 5:1 cỡ mẫu tối thiểu và 10:1 cỡ mẫu tốt nhất. Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả áp dụng tỷ lệ 10:1, tức là số lượng mẫu cần thiết sẽ là: $22 \times 10 = 220$ mẫu. Để tránh trường hợp thu về số phiếu không hợp lệ, nhóm tác giả tăng số mẫu lên 250 để đạt được kết quả như kỳ vọng. Dữ liệu thu thập bằng phương pháp phi xác suất thuận tiện trong khoảng thời gian từ tháng 08/2022, được phân tích bằng phần mềm SPSS 26 và thu về được 248 phiếu.

4. Kết quả nghiên cứu

Sau khi mã hóa và sàng lọc, dữ liệu được phân tích như sau: đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua 2 công cụ là hệ số Cronbachs alpha và phân tích nhân tố. Hệ số Cronbachs alpha được sử dụng để loại các biến không hợp lệ, các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo sẽ được chọn khi hệ số Cronbachs alpha lớn hơn 0,6 (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Phân tích nhân tố khám phá xem xét các biến quan sát có hệ số truyền tải nhỏ hơn 0,5 và được trích vào 2 nhân tố có sự chênh lệch nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại. Điểm dừng Eigenvalue (đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố) lớn hơn 1 và tổng phương sai trích lớn hơn 50%. Bên cạnh đó, kiểm định KMO (Kaiser - Mayer - Olkin) và Bartlett được sử dụng để đánh giá tính hợp lý của dữ liệu. Sử dụng kiểm định F trong bảng phân tích phương sai để kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Khi Sig. nhỏ hơn 0,05 thì mô hình hồi quy phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được. Sử dụng hệ số VIF (Variance inflation factor) để kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến (VIF nhỏ hơn 10). Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo của mô hình nghiên cứu cho thấy hệ số Cronbachs alpha thấp nhất là 0,743 và cao nhất là 0,851. So với chuẩn 0,6 thì tất cả các biến quan sát của thang đo đều đạt yêu cầu. Các hệ số tương quan biến - tổng đều có kết quả lớn hơn 0,3. Hệ số Cronbachs alpha nếu loại biến của

tất cả 25 biến quan sát đều nhỏ hơn hệ số Cronbachs alpha tổng nên không có biến nào bị loại. Tất cả các thang đo đều đạt được hai giá trị tin cậy và giá trị phân biệt. Do đó, thang đo được đánh giá là tốt và đủ điều kiện đưa vào phân tích.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá các biến độc lập cho thấy hệ số KMO đạt 0,594 ($0,5 < KMO < 1$) và thống kê Chi-square của kiểm định Bartlett Test đạt giá trị 7859,226 với mức ý nghĩa 0,000. Tại mức giá trị Eigenvalue bằng 1,578, phân tích nhân tố đã trích ra được bảy nhân tố với tổng phương sai trích đạt 78,121%. Sáu nhân tố này giải thích được 78,121% sự biến thiên của dữ liệu. Hệ số tải của các biến quan sát đều lớn hơn 0,5, từ đó cho thấy phân tích nhân tố khám phá là hợp lý. (Bảng 1)

Kết quả phân tích nhân tố thang đo sự hài lòng của người dân có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5. Kiểm định KMO cho kết quả là 0,711 ($0,5 < KMO < 1$) và thống kê Chi-square của kiểm định Bartlett Test đạt giá trị 396,988 với mức ý nghĩa 0,000, hệ số Eigenvalue bằng 2,573, tổng phương sai trích được 82,723%. (Bảng 2)

Kết quả phân tích hệ số tương quan cho thấy các biến có tương quan với nhau, sáu biến độc lập đều có tương quan với biến phụ thuộc sự hài lòng của người dân. Trong đó, tương quan mạnh nhất là biến QTTT (quy trình thủ tục là 0,611), tương quan yếu nhất với biến chi phí (chi phí là 0,464) và mối tương quan có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 99% nên có thể kết luận các biến độc lập này đủ điều kiện đưa vào mô hình để giải thích cho biến phụ thuộc sự hài lòng của người dân. Tóm lại, sau khi kiểm định Pearson thì giữa các biến độc lập với nhau đều thỏa mãn điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy. (Bảng 3)

Để xác định đo lường ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của người dân, nghiên cứu thực hiện phương pháp phân tích hồi quy 7 nhân tố độc lập: (1) Cán bộ công chức; (2) Quy trình thủ tục; (3) Thời gian giải quyết; (4) Chi phí; (5) Thông tin phản hồi; (6) Cơ sở vật chất và (7) biến phụ thuộc là sự hài lòng của người dân bằng phương pháp Enter. Kết quả phân tích cho thấy mô hình nghiên cứu phù

Bảng 1. Kết quả phân tích EFA các biến độc lập

Biến quan sát	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
CBCC2	0,854					
CBCC3	0,834					
CBCC5	0,823					
CBCC1	0,812					
CBCC4	0,789					
TGGQ3		0,845				
TGGQ2		0,827				
TGGQ4		0,794				
TGGQ1		0,757				
TTPH2			0,837			
TTPH3			0,806			
TTPH1			0,798			
CSVC1				0,817		
CSVC3				0,787		
CSVC4				0,771		
CSVC2				0,768		
CP2					0,802	
CP1					0,779	
QTTT4						0,791
QTTT1						0,783
QTTT2						0,734
QTTT3						0,711
Hệ số KMO = 0,594						
Kiểm định Bartlett's	Giá trị Chi bình phương xấp xỉ					7859,226
	df					350
	Sig.					0,000
Tổng phương sai trích (%)					78,121%	

Nguồn: Dữ liệu được xử lý

hợp với mức ý nghĩa Sig. < 0,05. Hệ số R² bằng 0,553 và hệ số R² hiệu chỉnh bằng 0,531 cho thấy rằng, 53,1% giá trị biến thiên được giải thích bởi 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân.

Kết quả phân tích ANOVA và kiểm định F cho thấy trị số thống kê được tính từ R² có giá trị Sig. =

Bảng 2. Kết quả phân tích EFA biến phụ thuộc

Biến quan sát	Nhân tố	
	1	
SHL	Hệ số KMO = 0,711	
Kiểm định Bartlett's	Giá trị Chi bình phương xấp xỉ	396,988
	Df	3
	Sig.	0,000
Tổng phương sai trích (%)		82,723%

Nguồn: Dữ liệu được xử lý

0,000 và tổng bình phương hồi quy (61,156) lớn hơn tổng bình phương phần dư (35,834) cho thấy mô hình giải thích hầu hết các phương sai của biến phụ thuộc. Điều này đã cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính phù hợp với tập dữ liệu nghiên cứu. Như vậy, cả 6 biến độc lập đều có quan hệ với biến phụ thuộc và mô hình hồi quy tuyến tính là phù hợp, có thể sử dụng được cho nghiên cứu. (Bảng 5)

Mô hình hồi quy phản ánh ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của người dân theo hệ số Beta chuẩn hóa như sau:

$$\begin{aligned} \text{SHL} = & 0,294 \cdot \text{CBCC} \\ & + 0,389 \cdot \text{QTTT} + 0,358 \cdot \text{TGGQ} \\ & + 0,277 \cdot \text{CP} + 0,234 \cdot \text{CSVC} \\ & + 0,302 \cdot \text{TTPH} \end{aligned}$$

Trong đó, SHL là sự hài lòng của người dân, CBCC là cán bộ công chức; QTTT là quy trình thủ tục; TGGQ là thời gian giải quyết; CP là chi phí; CSVC là cơ sở vật chất;

TTPH là thông tin phản hồi. Phương trình hồi quy cho thấy, quy trình thủ tục có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân; tiếp đến là thời gian giải quyết; thứ ba là thông tin phản hồi; tiếp đến là cán bộ công chức, chi phí và cuối cùng là cơ sở vật chất. (Bảng 6)

Bảng 3. Kết quả hệ số tương quan Pearson

Nhân tố	SHL	CBCC	TGGQ	TTPH	CSVC	CP	QTTT
SHL	1						
CBCC	0,489**	1					
TGGQ	0,588**	0,497**	1				
TTPH	0,545**	0,551**	0,449**	1			
CSVC	0,502**	0,573**	0,501**	0,529**	1		
CP	0,464**	0,489**	0,441**	0,545**	0,490**	1	
QTTT	0,611**	0,552**	0,488**	0,532**	0,512**	0,469**	1

** . Tương quan có ý nghĩa ở mức 0,01.

Nguồn: Dữ liệu được xử lý

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

Mô hình	Hệ số R	Hệ số R ²	Hệ số R ² - Hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Hệ số Durbin - Watson
1	0,724 ^a	0,553	0,531	0,34856	0,981

a. Dự đoán: (Hằng số), CBCC, TGGQ, TTPH, CSVC, CP, QTTT

Nguồn: Dữ liệu được xử lý

Bảng 5. Kiểm định ANOVA của mô hình nghiên cứu

Mô hình		Tổng bình phương	Hệ số đf	Trung bình bình phương	Hệ số F	Hệ số Sig.
1	Hồi quy	62,156	6	11,760	107,531	0,000b
	Phần dư	35,834	467	0,123		
	Tổng	111,154	486			

b. Dự đoán: (Hằng số), CBCC, TGGQ, TTPH, CSVC, CP, QTTT

Nguồn: Dữ liệu được xử lý

Từ kết quả nghiên cứu trên, nhóm tác giả đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông tại quận Bắc Từ Liêm, thành phố Hà Nội như sau:

Một là, cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền cải cách hành chính, cơ chế một cửa liên thông để người dân có thể hiểu rõ hơn về cơ chế, về các lợi ích mà cơ chế này mang lại thông qua nhiều hình thức phong phú, đa dạng, hiệu quả, đưa thông tin về cơ chế một cửa liên thông đến mọi tầng lớp nhân dân.

Hai là, đảm bảo thực hiện quy trình làm việc đúng qui định. Thường xuyên thực hiện rà soát, tìm

các phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực. Đảm bảo tất cả các lĩnh vực phải được kiểm soát chặt chẽ theo đúng qui định của pháp luật và được niêm yết công khai, minh bạch và chính xác. Phân cấp và ủy quyền rõ ràng giữa các cấp quản lý hành chính sẽ giảm bớt số lượng hồ sơ trễ hẹn.

Thứ ba, tăng cường công tác kiểm tra, thường xuyên tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với bộ phận một cửa liên thông, từ đó có thể thấy rõ các vấn đề tồn tại trong nội bộ bộ phận để kịp thời điều chỉnh, giúp nâng cao hiệu quả giải quyết công việc, nâng cao mức độ hài lòng của người dân.

Bảng 6. Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Hệ số t	Hệ số Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	Hệ số Beta	Độ lệch chuẩn	Hệ số Beta			Dung sai điều chỉnh	VIF
(Hằng số)	0,423	0,131		3,245	0,004		
CBCC	0,098	0,028	0,294	3,435	0,015	0,746	1,551
TGGQ	0,104	0,029	0,358	5,679	0,000	0,724	1,512
TTPH	0,088	0,028	0,302	5,134	0,002	0,621	1,434
CSVC	0,227	0,031	0,234	2,994	0,000	0,643	1,387
CP	0,165	0,031	0,277	4,001	0,009	0,733	1,548
QTTT	0,201	0,028	0,389	2,903	0,000	0,664	1,508
a. Biến phụ thuộc: SHL							

Nguồn: Dữ liệu được xử lý

Thứ tư, xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có năng lực về chuyên môn, đặc biệt là khả năng giao tiếp hành chính. Thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, văn hóa công sở cho cán bộ công chức tại bộ phận một cửa liên thông. Đồng thời, cần tăng cường công tác đào tạo bồi dưỡng chuyên môn, đảm bảo tất cả cán bộ công chức phải đạt chuẩn theo từng chức danh công chức do Bộ Nội vụ quy định.

Thứ năm, cần chú trọng việc nâng cấp cơ sở hạ tầng, trang thiết bị phục vụ. Việc vận hành cơ chế một cửa liên thông cần được nhân rộng đến các bộ phận một cửa cấp cơ sở. Bên cạnh đó, ngoài thùng thư góp ý, bộ phận một cửa liên thông cần tổ chức thêm phòng tiếp dân hay bàn tiếp dân do đồng chí trưởng bộ phận phụ trách nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc trao đổi trực tiếp, nắm bắt thông tin phản hồi của người dân ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bejou, D., Ennew, C. T. & Palmer, A. (1998), Trust, ethics and relationship satisfaction, *International Journal of Bank Marketing*, 15(3), 73-82.
2. Bouckaert, G., Van de Walle, S. & Kampen, J. K. (2005, forthcoming), *Potential for comparative public opinion research in public administration*.
3. Chu Nguyễn Mộng Ngọc, Hoàng Trọng (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Thống kê.
4. Đỗ Đình Nam (2010), *Quản trị Dịch vụ công*, Trường Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh.
5. Rodriguez, Burguete, Vaughan and Edwards (2009), Quality dimensions in the public sector: Municipal services and citizens perception, *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, Vol 6, No 1.
6. Lê Dân (2011), Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Đà Nẵng*, số 3(44).

Ngày nhận bài: 6/3/2023

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 6/4/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 19/4/2023

Thông tin tác giả:

LÊ THU HẰNG¹

Ban Dân vận Quận ủy Bắc Từ Liêm

NGUYỄN DANH NAM²

Trường Đại học Công nghệ Đông Á

**A STUDY ON THE FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION
OF PEOPLE WITH THE ONE-STOP SHOP UNIT
OF BAC TU LIEM DISTRICT, HANOI CITY**

● **LE THU HANG¹**

● **NGUYEN DANH NAM²**

¹Commission for Mass Mobilization under the Part Committee
of Bac Tu Liem District, Hanoi

²East Asia University of Technology

ABSTRACT:

This study is to determine the factors affecting the satisfaction of people with the one-stop shop mechanism of Bac Tu Liem district, Hanoi city. In this study, the Cronbach's alpha, exploratory factor analysis (EFA) and multivariate linear regression are used. The study's data is collected from 248 people who have used public administrative services at the one-stop shop unit of Bac Tu Liem district. The study finds that there are six factors affecting the satisfaction of people with the one-stop shop unit, including: procedural process, processing time, feedback, officials and employees, costs and facilities. In which, the factors of procedural process, processing time and feedback have strong impacts on the satisfaction of people.

Keywords: satisfaction, people, one-stop shop, Bac Tu Liem district, Hanoi city.