

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA CỦA BẢO HIỂM XÃ HỘI HUYỆN TÁNH LINH, TỈNH BÌNH THUẬN

● HOÀNG THỊ THANH THỦY - VÕ KHẮC TRƯỜNG THANH

TÓM TẮT:

Nghiên cứu nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa của Bảo hiểm xã hội huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận. Kết quả phân tích hồi quy, với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 20.0 cho thấy 6 biến, gồm: Quy trình thủ tục (QTTT), Thời gian (TG), Cơ sở vật chất (CSVC), Công khai minh bạch (CKMB), Thái độ phục vụ (TDPV), và Sự tin cậy (TC) có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa của Bảo hiểm xã hội huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận. Qua kết quả nghiên cứu, một số hàm ý chính sách được gợi ý, nhằm gia tăng sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa của Bảo hiểm xã hội huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

Từ khóa: sự hài lòng, chất lượng dịch vụ hành chính công, bộ phận một cửa, Bảo hiểm xã hội huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

1. Đặt vấn đề

Trong thời gian qua, ngành Bảo hiểm xã hội (BHXH) không ngừng đẩy mạnh cải cách hành chính về mọi mặt, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT), Bảo hiểm thất nghiệp (BHTN). Công tác tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính về BHXH có thể coi là một khâu quan trọng trong tiến trình cải cách thủ tục hành chính, giải quyết kịp thời các chế độ cho người lao động, từ đó góp phần làm cho mục tiêu cải cách hành chính của ngành đạt được kết quả cao. Bên cạnh việc không ngừng cải thiện các chính sách phù hợp với thực tế, ngành BHXH cần chủ động đổi mới phương thức, cải cách thủ tục giải quyết hồ sơ, trong đó chuyển đổi hình thức tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính về BHXH luôn được quan tâm hàng đầu, nhằm từng bước

nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng phục vụ người thụ hưởng các chế độ BHXH.

Với mong muốn tìm ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công của BHXH huyện Tánh Linh, nhóm tác giả đã nghiên cứu về “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa của BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận”.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

Chất lượng dịch vụ hành chính công là thước đo quan trọng đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước và là một trong những kết quả hoạt động chính của các cơ quan này. Tuy nhiên, lợi nhuận không phải là mục đích chính của các cơ quan, vì họ còn phải thực hiện nhiều chức năng khác, như hỗ trợ cho sự tăng trưởng, điều

chỉnh nhịp độ tăng trưởng và định hướng tăng trưởng (Grönroos, C., 1984), Parasuraman và cộng sự., 1985).

Nói một cách đơn giản, theo Terrence (1996), sự hài lòng của khách hàng chính là trạng thái hay cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ sau khi đã sử dụng dịch vụ đó (Levesque và cộng sự., 1996).

Thông thường, các nhà cung cấp dịch vụ cho rằng, chất lượng dịch vụ chính là mức độ thỏa mãn của khách hàng. Tuy nhiên, nhiều nhà nghiên cứu cho thấy, chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng là 2 khái niệm phân biệt (Zeithaml., 2000).

Sasser (1978) xác định các yếu tố góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ gồm sự an toàn, sự nhất quán, thái độ, sự hoàn thiện, điều kiện, tính sẵn có và sự tập huấn dành cho những người cung cấp dịch vụ. Tiếp đó, Parasuraman (1985) phân tích các khía cạnh của chất lượng dịch vụ và đưa ra mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ, từ đó cung cấp một khung phân tích quan trọng về chất lượng dịch vụ.

Nhiều công trình nghiên cứu ở nước ngoài tiêu biểu về chất lượng dịch vụ như: Lehtinen (1982); Grönroos (1984) phát triển mô hình chất lượng dịch vụ và đo lường chất lượng dịch vụ cảm nhận dựa trên các phương pháp định tính.

Winsmiewski và Donnelly (2001) đã sử dụng các thang đo chất lượng dịch vụ trong mô hình SERVQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ trong khu vực hành chính công của Scotland.

Về chất lượng dịch vụ hành chính công, Boyne (2003) đánh giá các công trình nghiên cứu về cải tiến dịch vụ công cộng. Boyne đã tổng hợp kết về chất lượng hành chính công.

Lykogiannis (2014) nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng trong dịch vụ bưu chính. Nghiên cứu sử dụng 300 quan sát mẫu với thang đo likert 5 để đo lường sự hài lòng của các yếu tố chất lượng dịch vụ.

Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa (2010) nghiên cứu về tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước theo cách tiếp cận hệ thống.

Lê Đình Ca (2012) nghiên cứu về sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng.

Nguyễn Thị Thùy Trang (2014) nghiên cứu về nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công của

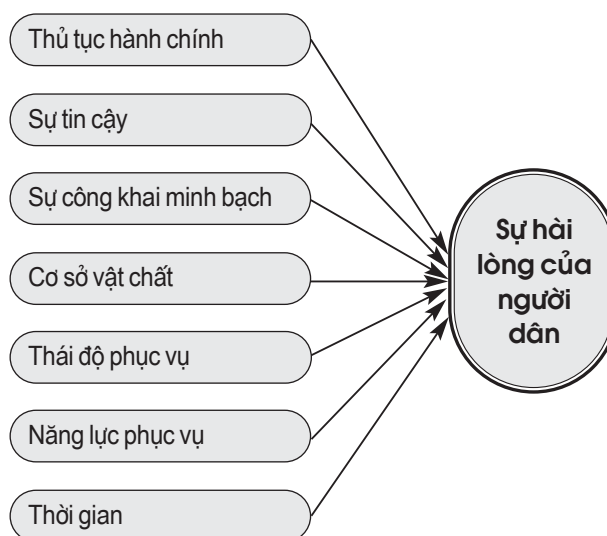
các cơ quan quản lý nhà nước tỉnh Khánh Hòa đã sử dụng mô hình SERVPERF để đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Lê Thị Hương (2016) đã nghiên cứu về các chỉ số đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công ở nước ta hiện nay.

Ngô Hồng Lan Thảo (2016) nghiên cứu về đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương.

2.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất (Hình 1)

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Với mô hình nghiên cứu đề xuất như trên, các giả thuyết cho nghiên cứu được trình bày như sau:

Giả thuyết H1: Quy trình thủ tục hành chính ảnh hưởng cùng chiều (+) đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H2: Sự tin cậy tác động cùng chiều (+) với chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H3: Sự công khai, minh bạch tác động cùng chiều (+) với chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H4: Cơ sở vật chất tác động cùng chiều (+) với chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H5: Thái độ phục vụ tác động cùng

chiều (+) với chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H6: Năng lực phục vụ tác động cùng chiều (+) với chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H7: Thời gian tác động cùng chiều (+) với chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua phương thức thảo luận nhóm các cán Chương này trình tổng quan về phương pháp nghiên cứu, với 2 giai đoạn, gồm: nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng; xác định cỡ mẫu và phương pháp thu thập mẫu; trình bày phương pháp và công cụ phân tích dữ liệu.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo Cronbach Alpha

Tiến hành kiểm định thang đo cho ra kết quả Cronbachs Alpha đều lớn hơn 0,6 và tất cả hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Cụ thể là, hệ số Cronbach Alpha đối với biến QTTT là 0,825; biến TC là 0,850; biến CKMB là 0,887; biến CSVC là 0,758; biến TDPV là 0,758; biến NLPV là 0,907; biến TG là 0,748; và biến phụ thuộc HL là 0,769.

Như vậy, rút ra kết luận: tất cả thang đo này phù hợp được giữ nguyên cho phân tích EFA.

4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả phân tích nhân tố cho thấy chỉ số KMO là 0,785 > 0,5, điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn thích hợp. (Bảng 1)

Kiểm tính tương quan giữa các biến quan sát

Kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa Sig. = 0,000

Bảng 1. Hệ số KMO và kiểm định Bartlett cho các biến độc lập

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.785
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2922.206
	df	325
	Sig.	.000

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát của tác giả

(nhỏ hơn 0,05), cho thấy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là thích hợp.

Kiểm định phương sai trích (Bảng 2)

Tất cả 5 nhân tố đều có giá trị Eigen là 1,260 lớn hơn 1 và tổng phương sai trích 72,340% (lớn hơn 50%) (Bảng 3, 4). Điều này có nghĩa là 72,340% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

4.3. Phân tích hồi quy đa biến

Kết quả từ Bảng 4 chỉ ra mối quan hệ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc. Theo kết quả phân tích hồi quy bội ở trên, các biến còn lại (ngoài biến NLPV) đều có Sig. nhỏ hơn 0,05. Như vậy, các biến: Quy trình thủ tục (QTTT), Sự tin cậy (TC), Công khai minh bạch (CKMB), Cơ sở vật chất (CVC), Thái độ phục vụ (TDPV), và Thời gian (TG) tương quan có ý nghĩa với biến phụ thuộc Sự hài lòng (HL) với độ tin cậy ở mức tối thiểu 95%. Biến NLPV bị loại.

4.4. Kết quả kiểm định INOVA

Giá trị Sig của kiểm định F là 0,000 < 0,05. Như vậy, mô hình hồi quy tuyến tính xây dựng được phù hợp với tổng thể.

5. Kết luận

Các yếu tố tác động trực tiếp đến lòng trung thành theo thứ tự mạnh nhất là yếu tố Quy trình thủ tục (QTTT), tiếp theo là: Thời gian (TG), Cơ sở vật chất (CVC), Công khai minh bạch (CKMB), Thái độ phục vụ (TDPV) và Sự tin cậy (TC).

Quy trình thủ tục là yếu tố có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân theo như dữ liệu được phân tích. Vậy nên, Bảo hiểm xã hội huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận cần có những quan tâm đúng mức đối với việc minh bạch, hướng dẫn cụ thể và thậm chí tinh gọn quy trình, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân.

Quy trình hóa các thao tác trong quy trình xử lý hồ sơ chuẩn, có thể áp dụng thang đo thời gian trung bình cho các khâu xử lý để về lâu dài sẽ là một biện pháp chuẩn hóa nỗ lực quá hạn hồ sơ.

Công khai quy trình, thông tin xử lý hồ sơ đối với người dân để cùng theo dõi. Điều này có thể tạo giám sát hai chiều, cũng như những tác động khách quan cho quy trình. Nhưng cần áp dụng khéo léo, tránh quá tải, áp lực cho nhân viên bộ phận thực hiện.

Bảng 2. Phương sai trích và các yếu tố rút trích của phân tích EFA cho biến độc lập

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.347	24.411	24.411	6.347	24.411	24.411	3.723	14.318	14.318
2	3.464	13.323	37.734	3.464	13.323	37.734	3.518	13.531	27.848
3	2.408	9.262	46.997	2.408	9.262	46.997	2.883	11.088	38.936
4	2.033	7.819	54.815	2.033	7.819	54.815	2.329	8.956	47.892
5	1.681	6.465	61.280	1.681	6.465	61.280	2.146	8.252	56.144
6	1.616	6.215	67.495	1.616	6.215	67.495	2.135	8.213	64.358
7	1.260	4.845	72.340	1.260	4.845	72.340	2.076	7.983	72.340
8	.675	2.597	74.937						
9	.622	2.391	77.328						

Bảng 3. Bảng hệ số hồi quy

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.951	.257		-3.707	.000		
	QTTT	.581	.046	.596	12.512	.000	.604	1.656
	TC	.079	.040	.081	1.991	.048	.828	1.208
	CKMB	.102	.042	.106	2.411	.017	.706	1.416
	CSVC	.161	.045	.141	3.561	.000	.868	1.152
	TDPV	.090	.039	.093	2.288	.023	.834	1.199
	NLPV	.055	.039	.054	1.421	.157	.936	1.068
	TG	.159	.043	.146	3.670	.000	.871	1.149

a. Dependent Variable: HL

Bảng 4. Bảng phân tích ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67.728	7	9.675	76.192	.000b
	Residual	25.017	197	.127		
	Total	92.745	204			

a. Dependent Variable: HL

b. Predictors: (Constant), TG, TC, NLPV, CSVC, TDPV, CKMB, QTTT

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát của tác giả

Tổ chức thực hiện đơn giản hóa các quy trình thủ tục hành chính, giảm thành phần hồ sơ và thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

Phát động phong trào nghiên cứu, đề xuất các sáng kiến trong cải cách thủ tục hành chính; tăng cường ứng dụng triệt để công nghệ thông tin và xây dựng quy trình giải quyết thủ tục hành chính nội bộ, bảo đảm nhanh, gọn, khoa học, thuận tiện, rút ngắn tối đa thời gian thực hiện thủ tục cho cá nhân, tổ chức; tăng cường trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong giải quyết thủ tục hành chính.

BHXX huyện Tánh Linh cần trang bị đồng bộ máy móc thiết bị hiện đại, công nghệ hiện đại, máy tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ hành chính và máy lấy ý kiến người dân.

BHXX huyện Tánh Linh cần bố trí lại các bộ phận tiếp nhận tại một cửa cho hợp lý hơn, để tạo môi trường thân thiện trong giao tiếp giữa công chức, viên chức tại bộ phận một cửa với người dân khi thực hiện thủ tục hành chính.

Bộ phận một cửa cũng cần đưa ra thời gian cụ thể để cán bộ, công chức, viên chức, nhất là những cán bộ lãnh đạo tiếp dân thường xuyên, kịp thời nắm bắt những ý kiến của công dân, tổ chức phản ánh; đồng thời tập trung giải quyết nhanh chóng, công khai, dứt điểm những đơn thư khiếu nại của người dân. Bộ phận một cửa nên mở sổ theo dõi những đơn thư này, tiếp nhận các đơn thư này qua đường dây nóng, hộp thư góp ý để xử lý những thông tin liên quan về biểu hiện của hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, vôi vĩnh của cán bộ, công chức, viên chức bộ phận một cửa.

Bộ phận một cửa cần thực hiện nghiêm túc việc cấm uống rượu bia trước, trong giờ làm việc, đeo thẻ công chức khi làm nhiệm vụ,... tạo nét đẹp văn hóa trong hoạt động bộ phận một cửa.

Xây dựng khung mô tả công việc của cán bộ, công chức, viên chức theo từng vị trí việc làm tại bộ phận một cửa; đồng thời quan tâm hơn nữa đến lợi ích chính đáng của cán bộ, để họ yên tâm phục vụ công tác ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Chu Văn Thành (2004), *Dịch vụ công và xã hội hóa dịch vụ công - một số vấn đề lý luận và thực tiễn*, NXB Chính trị quốc gia.
2. Đỗ Văn Cường (2011), *Đánh giá mức độ hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ tại Cục Thuế tỉnh Kiên Giang*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Nha Trang.
3. Lê Đình Ca (2012), *Nghiên cứu sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng.
4. Nguyễn Thị Thùy Trang (2014), *Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Khánh Hòa*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Nha Trang.
5. Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa (2010) nghiên cứu về tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước theo cách tiếp cận hệ thống. *Tạp chí Tổ chức nhà nước*, số 3, tr. 39-42.
6. Lê Thị Hương (2015) nghiên cứu về các chỉ số đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công ở nước ta hiện nay. *Tạp chí Tổ chức nhà nước*, số 7, tr 30-34.
7. Ngô Hồng Lan Thảo (2016), *Nghiên cứu về đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học quốc tế Hồng Bàng.
8. ArawatiA, B. Sunita and Jay, K (2007), An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Publication date: 13 February 2007.
9. Cronin Jr., J. J., and Taylor, S. (1992), Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *The Journal of Marketing*, 56, 55-68.
10. George A.B, 2003. Sources of Public Service Improvement: A Critical Review and Research Agenda. *Journal of Public Administration Research and Theory*. Vol.13, no.3, pp.367-394.
11. Grönroos, C.(1984), A service quality model and its marketing implications, *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
12. Kotler, P. and Keller, K (2006), *Marketing Management*, 12th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.

13. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
14. Sasser, W. E., Olsen R. P., and Wyckoff D. D. (1978), *Management of Service Operations*, Boston.
15. Lehtinen, U. and Lehtinen, J.R. (1982), A Study of Quality Dimensions, *Service Management Institute*, 5, 25-32.

Ngày nhận bài: 15/12/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 25/12/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 15/1/2023

Thông tin tác giả:

1. HOÀNG THỊ THANH THỦY

Ban Tuyên giáo huyện ủy Tân Linh, tỉnh Bình Thuận

2. TS. VÕ KHẮC TRƯỜNG THANH

Trường Đại học Phan Thiết

**FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION
OF PEOPLE WITH THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATIVE
SERVICES AT THE ONE-STOP UNIT OF SOCIAL INSURANCE
DEPARTMENT IN TANH LINH DISTRICT,
BINH THUAN PROVINCE**

● **HOANG THI THANH THUY¹**

● **Ph.D VO KHAC TRUONG THANH²**

¹Publicity and Education Commission,

Party Committee of Tanh Linh District, Binh Thuan Province

²Phan Thiet University

ABSTRACT:

This study explores the factors affecting the satisfaction of people with the quality of public administrative services at the one-stop unit of Social Insurance Department in Tanh Linh district, Binh Thuan province. The study's regression analysis shows that there are six variables, including: Process and procedure, Time, Facilities, Publicity and transparency, Attitude, and Reliability affecting the satisfaction of people. Based on the study's findings, some policy implications are presented to help Social Insurance Department of Tanh Linh district improve the satisfaction of people with the quality of its one-stop unit's public administrative services.

Keywords: satisfaction, quality of public administrative services, one-stop department, Social Insurance Department of Tanh Linh district, Binh Thuan province.