

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CẤP GIẤY CHỨNG MINH NHÂN DÂN TẠI TỈNH SÓC TRĂNG

Lê Văn Thuận¹

FACTORS AFFECTING USER SATISFACTION ON THE QUALITY OF IDENTITY CARD SERVICE IN SOC TRANG PROVINCE

Le Van Thuan¹

Tóm tắt – Nghiên cứu xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy Chứng minh nhân dân của Công an tỉnh Sóc Trăng. Kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng để phân tích bộ dữ liệu thu thập được từ phỏng vấn trực tiếp 224 người dân có sử dụng dịch vụ cấp giấy Chứng minh nhân dân của Công an tỉnh Sóc Trăng. Kết quả nghiên cứu xác định được năm nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân bao gồm: trang thiết bị, tiếp nhận kiến nghị và kết quả, sự hướng dẫn, sự lắng nghe và mẫu biểu, thủ tục.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ, Chứng minh nhân dân, thang đo sự hài lòng, tỉnh Sóc Trăng.

Abstract – This study aimed to identify the factors that influence user satisfaction on the quality of ID card service in Soc Trang Province. Cronbach's Alpha, exploratory factor analysis and multivariate linear regression were utilized to analyze the data collected from direct interviews with 224 people

using the ID card service by police in Soc Trang Province, Viet Nam. The results of the study identified five factors that contributed to satisfaction, including adequate equipment; receiving recommendations and results; clear guidance; good communication with the officers; forms and procedures.

Keywords: identity card, satisfaction scale, service quality, Soc Trang Province.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong điều kiện chuyển đổi cơ chế quản lý kinh tế, Nhà nước cần dành sự quan tâm nhiều hơn đối với việc cải cách thủ tục hành chính nhằm đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, phục vụ xã hội và nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý. Thủ tục hành chính là một bộ phận tất yếu trong đời sống xã hội, là công cụ của Nhà nước trong việc quản lý xã hội và phục vụ cá nhân, tổ chức. Vì vậy, việc cải cách hành chính của Nhà nước là một nhiệm vụ vừa cấp bách vừa lâu dài nhằm mục tiêu từng bước xây dựng một nền hành chính trong sạch, vững mạnh, phục vụ đắc lực và thúc đẩy mạnh mẽ công cuộc đổi mới và phát triển đất nước.

Cải cách thủ tục hành chính là một trong những chương trình trọng điểm của quốc gia. Tầm quan trọng của cải cách thủ tục hành chính đã được thể hiện trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật [1], [2]. Đối với Công

¹Công an tỉnh Sóc Trăng

Ngày nhận bài: 11/2/2020; Ngày nhận kết quả bình duyệt: 24/3/2020; Ngày chấp nhận đăng: 8/5/2020

Email: thuan.levan.ct@gmail.com

¹Soc Trang Department of Public Security

Received date: 11th February 2020; Revised date: 24th March 2020; Accepted date: 8th May 2020

an tỉnh Sóc Trăng, việc tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính là một nhu cầu cấp bách và mang tính ưu tiên hàng đầu nhằm góp phần nâng cao đời sống nhân dân, giảm thiểu tổn kém tiền bạc và lãng phí thời gian, người dân cảm thấy hài lòng hơn, gần gũi hơn khi tiếp xúc với các cơ quan công quyền. Vì những lợi ích đó, ngày 04 tháng 07 năm 2016, Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng đã ban hành Kế hoạch số 48/KH-UBND [3] về việc thực hiện chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2016 – 2020. Trọng tâm của kế hoạch là cải cách thể chế, cải cách thủ tục hành chính, cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước, xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, cải cách hành chính công và hiện đại hóa nền hành chính.

Từ đó đến nay, công tác cải cách hành chính tại nhiều cơ quan ban ngành tại tỉnh Sóc Trăng, trong đó có Công an tỉnh Sóc Trăng, đã đạt được những kết quả khả quan, dần nhận được sự hài lòng cao hơn của người dân. Người dân được tạo thuận lợi và dễ dàng trong một số việc cần giải quyết với cơ quan nhà nước. Ngoài ra, cải cách hành chính đã góp phần làm thay đổi tư duy quản lí, tư duy lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành trong các cơ quan hành chính, góp phần nâng cao năng lực, hiệu lực và hiệu quả quản lí hành chính nhà nước. Bên cạnh chức năng quản lí, chức năng phục vụ của Nhà nước hiện nay cần được chú trọng hơn bao giờ hết. Bên cạnh những kết quả đáng khích lệ đã đạt được, công tác cải cách hành chính tại nhiều tỉnh, thành phố nói chung và tại tỉnh Sóc Trăng nói riêng vẫn còn một số hạn chế cần được tiếp tục hoàn thiện, trong đó có dịch vụ cấp giấy Chứng minh nhân dân (CMND). Một số hạn chế như hệ thống máy móc hiện nay vẫn còn cồng kềnh, khó di chuyển để phục vụ cho những trường hợp người già, người yếu không thể đến cơ quan công an đăng kí làm thủ tục cấp giấy CMND. Thời gian đầu thực hiện việc cấp giấy CMND mới, nhiều người đã gặp không ít khó khăn trong việc

giao dịch giấy tờ, việc thực hiện thủ tục xác nhận mất thời gian.

Chính vì hiện trạng trên, nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy CMND của Công an tỉnh Sóc Trăng và từ đó, chúng tôi đề xuất các hàm ý quản trị, chính sách nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cấp giấy CMND của Công an tỉnh Sóc Trăng trong thời gian tới.

II. TỔNG QUAN TÀI LIỆU

Bitner [4] kết luận rằng chất lượng và sự hài lòng là hai khái niệm có nội hàm khác nhau. Chất lượng dịch vụ tập trung phản ánh nhận thức của khách hàng về các nhân tố cụ thể bao gồm độ tin cậy, sự phản hồi, sự đảm bảo, sự cảm thông và tính hữu hình. Trong khi đó, sự hài lòng của khách hàng không chỉ bị ảnh hưởng bởi nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ mà còn chịu ảnh hưởng của chất lượng sản phẩm, giá cả, các nhân tố cá nhân và các nhân tố tình huống. Theo Parasuraman et al. [5], chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ. Như vậy, chất lượng dịch vụ là nguyên nhân tạo nên sự hài lòng của khách hàng. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đem đến cho khách hàng những sản phẩm có chất lượng thoả mãn nhu cầu của họ thì nhà cung cấp dịch vụ đó bước đầu làm cho khách hàng hài lòng. Do đó, để nâng cao sự hài lòng của khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ cần nâng cao chất lượng dịch vụ.

Nghiên cứu của Chih-Tung Hsiao and Jie-Shin Lin [6] về chất lượng dịch vụ công tại Đài Loan cho thấy trong môi trường cạnh tranh, khu vực công đã được tổ chức tương đối khác so với cách tổ chức truyền thống. Các tổ chức cung cấp dịch vụ công tập trung vào các khách hàng giống như khu vực tư nhân là sự đổi mới theo định hướng khách hàng. Nghiên cứu của Ramseook-Munhurun et al. [7] về sự mong đợi của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ công và so sánh những

điều này với nhận thức của khách hàng đối với dịch vụ do một bộ phận dịch vụ công đặc biệt ở Mauritius cung cấp.

Các phát hiện cho thấy mặc dù có sự thiếu hụt đáng kể trong việc đáp ứng các mong đợi của khách hàng, các bộ phận này dường như có một sự hiểu biết tốt về những mong đợi thực sự của khách hàng.

Tại Việt Nam, Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28 tháng 12 năm 2012 về việc phê duyệt Đề án xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước [8]. Đề án được xây dựng nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của cơ quan hành chính nhà nước. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung cấp dịch vụ của mình nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức. Đến năm 2017, Bộ trưởng Bộ Nội vụ đã ban hành Quyết định số 2640/QĐ-BNV về đo lường ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ cấp giấy CMND đến sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 – 2020 [9]. Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ cấp giấy CMND đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp CMND được đo lường bằng chỉ số SIPAS [10]. Chỉ số SIPAS bao gồm năm yếu tố cơ bản với 22 tiêu chí.

Nghiên cứu của Lê Nguyễn Đoàn Khôi và cộng sự [11] nhằm xác định mô hình mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ y tế của các bệnh viện tuyến quận, huyện tại Thành phố Cần Thơ. Nghiên cứu thực hiện khảo sát 200 bệnh nhân. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng, chất lượng dịch vụ y tế được hình thành trên cơ sở các thành phần như “thời gian khám chữa bệnh”, “nhân viên khám chữa bệnh”, “kết quả khám chữa bệnh”, “chi phí khám chữa bệnh”, “sự đảm bảo”. Dựa trên thang đo SERVQUAL của

Parasuraman et al., Ngô Hồng Lan Thảo [12] đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thị xã Dĩ An. Kết quả thang đo sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công có sáu nhân tố là: sự tin cậy, cơ sở vật chất, năng lực nhân viên, thái độ phục vụ, sự đồng cảm, quy trình thủ tục với 28 biến quan sát, thang đo về sự hài lòng có ba biến quan sát. Nguyễn Hữu Thịnh [13], khi nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông, quận Bình Thủy, Thành phố Cần Thơ, đã xác định được sáu nhân tố tác động đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công của người dân bao gồm: công chức trực tiếp giải quyết vụ việc, thủ tục hành chính, kết quả và thời gian cung ứng dịch vụ, phản ánh kiến nghị, tiếp cận dịch vụ và phí, lệ phí với tổng cộng 29 yếu tố.

Trên cơ sở tổng quan các công trình nghiên cứu, thang đo SERVQUAL [14] và Quyết định số 2640/QĐ-BNV của Bộ Nội vụ, nghiên cứu của chúng tôi điều chỉnh, bổ sung thêm tám tiêu chí để đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ cấp giấy CMND trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

III. DỮ LIỆU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

A. Dữ liệu nghiên cứu

Nghiên cứu chủ yếu sử dụng dữ liệu từ cuộc điều tra 224 người dân có sử dụng dịch vụ cấp giấy CMND của Công an tỉnh Sóc Trăng thông qua phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Đối tượng được lựa chọn phỏng vấn là người dân đến đăng ký cấp giấy CMND tại công an các huyện, thị xã và trụ sở công an tỉnh Sóc Trăng thông qua phương pháp chọn mẫu thuận tiện.

Theo Bollen [15] và Hair et al. [16], để nghiên cứu được chính xác và mang tính đại diện, tỉ lệ quan sát trên biến phải đảm bảo tối

thiếu là 5:1, tức một biến cần tối thiểu năm quan sát. Nghiên cứu này có 35 biến nên cỡ mẫu tối thiểu là 175 quan sát. Tuy nhiên, tác giả gia tăng cỡ mẫu lên 224 để phòng ngừa trường hợp mẫu bị lỗi do thiếu những thông tin quan trọng dùng cho phân tích.

B. Phương pháp nghiên cứu

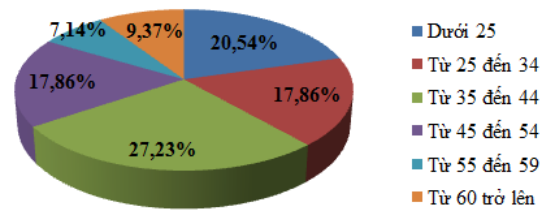
Phương pháp thống kê mô tả được sử dụng nhằm làm rõ thực trạng việc sử dụng dịch vụ cấp giấy CMND của người dân. Kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA) được sử dụng nhằm kiểm định độ tin cậy của thang đo và nhóm các yếu tố được đưa vào bảng hỏi thành những nhóm nhân tố nhằm thu gọn mô hình hồi quy. Trong kiểm định Cronbach's Alpha, giá trị kiểm định đạt từ 0,7 trở lên thì thang đo được đánh giá là tốt [17]. Giá trị kiểm định KMO trong phân tích EFA cần đạt từ 0,5 trở lên và hệ số tải nhân tố (factor loading) của mỗi yếu tố cần đạt từ 0,5 trở lên đối với cỡ mẫu không quá lớn [17]. Phương pháp hồi quy tuyến tính được sử dụng để đánh giá mối tương quan giữa các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Trong đó, Y là biến phụ thuộc (sự hài lòng của người dân) và Xi là các biến độc lập, các biến lần lượt là trang thiết bị, tiếp nhận kiến nghị và kết quả, sự hướng dẫn, sự lắng nghe và mẫu biểu, thủ tục.

IV. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

A. Tổng quan mẫu nghiên cứu

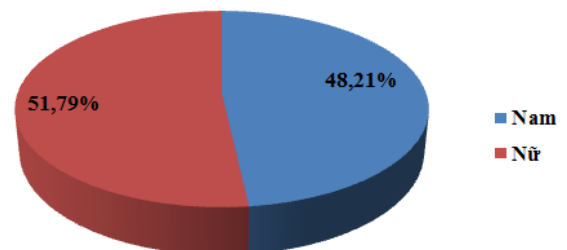
Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát 224 người đã sử dụng dịch vụ cấp giấy CMND của Công an tỉnh Sóc Trăng. Trong tổng số 224 người được khảo sát, có 108 người là nam, chiếm 48,21% và 116 người là nữ, chiếm 51,79%.

Về độ tuổi, nhóm tuổi dưới 25 và nhóm tuổi từ 35 đến 44 chiếm đa số trong mẫu dữ liệu nghiên cứu với 107 người, chiếm gần 48% tổng số quan sát. Cụ thể, nhóm tuổi từ 35 đến 44 là 61 người (chiếm 27,23%) và nhóm tuổi dưới 25 là 46 người (chiếm 20,54%). Nghiên cứu cũng tiến hành khảo



Hình 1: Cơ cấu độ tuổi của mẫu dữ liệu
(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2018)

sát 40 người trong nhóm tuổi từ 25 đến 34 tuổi và 40 người từ 45 đến 54 tuổi, chiếm 35,72% tổng số quan sát của mẫu dữ liệu nghiên cứu. Những người trong độ tuổi từ 55 trở lên chiếm 16,51% số quan sát, cụ thể, độ tuổi từ 55 đến 59 là 16 người (chiếm 7,14%) và người từ 60 tuổi trở lên là 21 người (chiếm 9,37%).



Hình 2: Cơ cấu giới tính của mẫu dữ liệu nghiên cứu
(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2018)

Theo quy định, mỗi công dân cần đăng ký làm lại giấy CMND sau 15 năm. Trong mẫu dữ liệu nghiên cứu, có 88 người được khảo sát chỉ mới sử dụng dịch vụ cấp giấy CMND một lần, chiếm 39,29% tổng số quan sát. Số người đã sử dụng dịch vụ cấp CMND trên một lần theo khảo sát là 136 người, chiếm 60,71% tổng số quan sát.

Bảng 1: Tình trạng sử dụng dịch vụ cấp giấy CMND

Chỉ tiêu	Số quan sát	Tỉ trọng (%)
Mới sử dụng lần đầu	88	39,29
Đã sử dụng trên một lần	136	60,71
Tổng	224	100

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2018)

B. Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy CMND của Công an tỉnh Sóc Trăng

1) *Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA*: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha trong Bảng 2 cho thấy, thang đo các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy CMND của Công an tỉnh Sóc Trăng là đáng tin cậy với giá trị kiểm định của thang đo là 0,958 (thang đo đạt độ tin cậy rất cao).

Hệ số KMO đạt giá trị 0,940 lớn hơn 0,5. Điều này cho thấy việc áp dụng phương pháp phân tích nhân tố là thích hợp. Mức ý nghĩa đạt giá trị 0,000, nghĩa là các biến có tương quan trong tổng thể.

Phân tích EFA nhóm 30 biến độc lập thành năm nhân tố, do chỉ có năm nhân tố có phương sai trích lớn hơn 1. Trong tổng số 30 yếu tố, có 23 yếu tố có hệ số tải yếu tố lớn hơn 0,5 (đạt yêu cầu) và 7 yếu tố có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5 (không đạt yêu cầu). Theo đó, 23 yếu tố có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 bao gồm: trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ (TC2); thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ (TT1); nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi (TC1); thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác (TT2); thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định (TT3); kết quả nhanh chóng,

kịp thời (KQ4); kết quả được thông báo đến tận nơi theo yêu cầu (KQ6); cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị (TN1); người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng (TN2); cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị công bằng (TN6); kết quả có thể được tiếp nhận từ xa theo yêu cầu (KQ5); cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời (TN4); kết quả có thông tin đầy đủ (KQ2); kết quả có thông tin chính xác (KQ3); công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc (CC6); công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu (CC5); kết quả đúng quy định (KQ1); công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo (CC4); công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức (CC3); công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, đại diện tổ chức (CC2); các biểu mẫu, chứng từ được cung cấp đầy đủ (TC5); thủ tục hành chính được cải tiến theo hướng tinh gọn, đơn giản (TT6) và trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại (TC3). Bảy yếu tố có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại bỏ trong các phân tích tiếp theo. Bảy yếu tố đó là phí, lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định (TT4); cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực (TN3); cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị chính xác, đúng trọng tâm (TN5); bảng hướng dẫn quy trình, thủ tục rõ ràng, dễ hiểu (TC6); thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định (TT5); trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng (TC4) và công chức có

Bảng 2: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA

	Nhân tố				
	Trang thiết bị	Tiếp nhận kiến nghị và kết quả	Sự hướng dẫn	Sự lắng nghe	Mẫu biểu và thủ tục
TC2	0,724				
TT1	0,641				
TC1	0,606				
TT2	0,592				
TT3	0,558				
KQ4	0,533				
KQ6		0,739			
TN1		0,670			
TN2		0,561			
TN6		0,560			
KQ5		0,521			
TN4		0,505			
KQ2			0,755		
KQ3			0,691		
CC6			0,675		
CC5			0,661		
KQ1			0,648		
CC4			0,539		
CC3				0,717	
CC2				0,603	
TC5					0,687
TT6					0,607
TC3					0,559
KMO	0,940				
Sig.	0,000				
Cronbach's Alpha	0,958				

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2018)

thái độ giao tiếp lịch sự (CC1).

2) *Kết quả phân tích hồi quy*: Bảng 3 trình bày kết quả mô hình hồi quy các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy CMND tại tỉnh Sóc Trăng. Giá trị R² đạt 77,3%, có nghĩa là mô hình giải thích được 77,3% sự thay đổi của biến phụ thuộc (sự hài lòng về chất lượng dịch vụ cấp giấy CMND), giá trị Durbin-Watson cho biết không xảy ra hiện tượng tự tương quan ($dU (1,836) < \text{Durbin-Watson} = 1,905 < 4 - dL (2,482)$). Giá trị VIF theo kết quả kiểm định mô hình hồi quy Bảng 3 cho thấy không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến ($VIF < 10$). Kết quả mô hình hồi quy cho thấy: cả năm nhân tố đều có tương quan với sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ cấp giấy CMND của Công an tỉnh Sóc Trăng, với độ tin cậy của kiểm định đạt 99% (Sig. = 0,000).

Nhân tố trang thiết bị có tương quan thuận với sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy CMND của Công an tỉnh Sóc Trăng, hệ số tương quan 0,324 và độ tin cậy của kiểm định là 99%. Hệ số tương quan này cho biết, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, một phần trăm sự tăng của sự hài lòng là do 0,324 phần trăm sự tăng lên của nhân tố trang thiết bị đầy đủ, thủ tục công khai và kết quả nhanh chóng. Sử dụng dịch vụ công khác với sử dụng các loại dịch vụ khác như dịch vụ hàng hóa tư nhân. Người sử dụng dịch vụ công có tâm thế người cần nhờ vả nên việc chờ đợi đối với họ là điều hiển nhiên. Vì vậy, đối với người sử dụng dịch vụ cấp giấy CMND, nơi ngồi chờ rất quan trọng đối với họ. Bên cạnh đó, kết quả dịch vụ đầy đủ, hiện đại, nhanh chóng để không mất công phải làm việc lại là rất quan trọng đối với sự hài lòng. Đối với những người quen với các thủ tục hành chính công, việc cung cấp sẵn các biểu mẫu, hướng dẫn thủ tục để họ tự làm nhằm tiết kiệm thời gian sẽ góp phần nâng cao sự hài lòng của họ.

Nhân tố tiếp nhận kiến nghị và kết quả có tác động thuận đến sự hài lòng với hệ số tương quan 0,434 và độ tin cậy của kiểm định

là 99%. Hệ số tương quan cho biết, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, một phần trăm sự thay đổi của sự hài lòng sẽ được quyết định bởi 0,434 phần trăm sự thay đổi của nhân tố tiếp nhận kiến nghị và kết quả tiếp cận được từ xa. Với sự phát triển của cơ sở hạ tầng và xu hướng tạo thuận lợi cho người sử dụng dịch vụ, việc giao kết quả đến tận nhà hoặc ủy quyền nhận kết quả được người sử dụng dịch vụ đánh giá cao. Ngoài ra, kết quả đầy đủ, chính xác, nhanh chóng là điều người sử dụng dịch vụ cấp giấy CMND rất mong đợi để không phải mất thời gian khắc phục những sai sót. Ngoài ra, việc kết quả dịch vụ cung cấp giấy CMND có sai sót không phải là không thể xảy ra, khi đó, việc tiếp nhận ý kiến, phản ánh và giải quyết là rất quan trọng để tránh việc người dân phải làm lại gây mất thời gian.

Tương tự, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, một phần trăm sự thay đổi của sự hài lòng sẽ được quyết định bởi 0,363 phần trăm sự thay đổi của nhân tố sự hướng dẫn. Điều này được thể hiện qua kết quả bảng hồi quy với hệ số tương quan đạt 0,363 và độ tin cậy của kiểm định đạt 99%. Hai nhân tố sự lắng nghe và mẫu biểu, thủ tục cũng có tương quan thuận với sự hài lòng. Cụ thể, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, một phần trăm sự tăng lên trong sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp CMND là do 0,318 phần trăm sự tăng lên của nhân tố sự lắng nghe hoặc 0,267 phần trăm sự tăng lên của nhân tố mẫu biểu, thủ tục. Hệ số tương quan của hai nhân tố sự lắng nghe, mẫu biểu, thủ tục theo kết quả hồi quy được thể hiện trong Bảng 3 lần lượt là 0,318 và 0,267 với độ tin cậy của kiểm định đều đạt mức 99%. Đối với người sử dụng dịch vụ cấp giấy CMND, việc được lắng nghe vấn đề khó khăn, hướng dẫn và giải quyết công việc là rất quan trọng để họ có thể có được kết quả công việc tốt nhất. Thêm vào đó, đối với bất cứ người sử dụng dịch vụ hành chính công nào nói chung, thủ tục là khâu gây khó khăn nhất, đặc biệt là những người ở khu vực nông thôn, những người có trình độ thấp. Đối với dịch vụ cấp

Bảng 3: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA

Mô hình	Tương quan chưa chuẩn hóa		Tương quan chuẩn hóa	Kiểm định t	Mức ý nghĩa	Kiểm định đa cộng tuyến
	B	Sai số chuẩn	Beta			Hệ số VIF
Hằng số	7,630E-17	0,043		0,000	1,000	
Trang thiết bị	0,324	0,043	0,324	7,534	0,000	1,000
Tiếp nhận kiến nghị và kết quả	0,434	0,043	0,434	10,115	0,000	1,000
Sự hướng dẫn	0,363	0,043	0,363	8,452	0,000	1,000
Sự lắng nghe	0,318	0,043	0,318	7,414	0,000	1,000
Mẫu biểu và thủ tục	0,267	0,043	0,267	6,212	0,000	1,000
R ²	0,773			Durbin-Watson		1,905

(Nguồn: Số liệu điều tra năm 2018)

giấy CMND, do thủ tục và quy trình tương đối đơn giản nên sự hài lòng của người dân về khâu thủ tục của dịch vụ này là khá cao.

V. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

Trên cơ sở phân tích, chúng tôi đề xuất các hàm ý quản trị, chính sách nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cấp giấy CMND của Công an tỉnh Sóc Trăng trong thời gian tới như sau:

Công an tỉnh Sóc Trăng cần bố trí chỗ ngồi thoải mái, thuận tiện để người dân đến liên hệ đăng kí, nhận kết quả. Trang thiết bị tối thiểu của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải có máy vi tính, máy sao chép tài liệu. Bộ phận thiết bị cần thường xuyên bảo dưỡng định kỳ các trang thiết bị điện tử và áp dụng phần mềm điện tử trong các giao dịch hành chính giữa cá nhân, tổ chức với bộ phận cấp giấy CMND. Cán bộ phụ trách cần cập nhật thông tin về các giấy tờ cần chuẩn bị khi đăng kí làm giấy CMND.

Bộ phận hành chính phải thường xuyên rà soát hoặc bãi bỏ những quy định không phù hợp, đơn giản hóa thủ tục đăng kí cấp giấy CMND nhằm loại bỏ những thủ tục rườm rà, chồng chéo. Thủ tục đăng kí cấp giấy CMND phải linh hoạt, mềm dẻo giúp cho sự vận

dụng của các chủ thể quản lí dễ dàng. Cán bộ phụ trách truyền thông cần đẩy mạnh công tác thông tin, truyền thông về cải cách thủ tục hành chính, nhất là thủ tục cấp giấy CMND, thông qua các phương tiện truyền thông và các tổ chức chính trị – xã hội. Cán bộ phụ trách quản lí thông tin cần thường xuyên cập nhật các thông tin về các giấy tờ, thủ tục đăng kí cấp giấy CMND lên trang thông tin điện tử và gửi tới địa phương khi có sự thay đổi.

Cán bộ đang công tác tại Công an tỉnh Sóc Trăng cần tiếp tục tập trung bồi dưỡng, nâng cao năng lực cũng như tính nhạy bén, khả năng tư duy nhanh và khoa học, phân tích đúng và kịp thời những vấn đề mới nảy sinh đồng thời cần huấn luyện cho cán bộ công chức các lớp kĩ năng về chuyên môn nghiệp vụ và kĩ năng giao tiếp. Bên cạnh đó, Ban Giám đốc Công an tỉnh Sóc Trăng cần tuyển chọn cán bộ có năng lực và tâm huyết.

Bộ phận hành chính tiếp tục xây dựng hồ sơ theo dõi quá trình làm việc, quy định trách nhiệm ràng buộc giữa các phòng ban, từng cán bộ, nhằm đảm bảo kết quả đầu ra được chính xác.

Bộ phận kĩ thuật và bộ phận thiết bị thường xuyên kiểm tra, nâng cấp, lắp đặt mới số điện thoại chuyên dùng, kết nối mạng máy

tính điện tử và thiết lập địa chỉ website, e-mail bên cạnh việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thông qua bố trí cán bộ, công chức hoặc bộ phận thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Thủ tướng Chính phủ. *Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ 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*; 2011.
- [2] Thủ tướng Chính phủ. *Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước*; 2007.
- [3] Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng. *Kế hoạch số 48/KH-UBND ngày 04 tháng 07 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về Thực hiện chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2016 – 2020*; 2016.
- [4] Bitner M J. Evaluating service encounters; the effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*. 1990;54:69–82.
- [5] Parasuraman A, V A Zeithaml, L L Berry. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988;4(1):12–40.
- [6] Chih-Tung Hsiao, Jie-Shin Lin. A study of service quality in public sector. *International Journal of Electronic Business Management*. 2008;6(1):29–37.
- [7] Ramseook-Munhurun P, Lukea-Bhiwajee S D, Naidoo P. Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*. 2010;3:37–50.
- [8] Bộ Nội vụ. *Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28 tháng 12 năm 2012 về việc Phê duyệt Đề án xây dựng phương pháp đo lường ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ cấp giấy Chứng minh nhân dân đến sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước*; 2012.
- [9] Bộ Nội vụ. *Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ về Phê duyệt Đề án đo lường ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ cấp giấy Chứng minh nhân dân đến sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020*; 2017.
- [10] Hội Cựu Chiến binh Việt Nam. *Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Bộ Nội vụ, Hội Cựu Chiến binh Việt Nam. SIPAS 2015 chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước*; 2015.
- [11] Lê Nguyễn Đoàn Khôi, Nguyễn Việt Thúy, Đỗ Hữu Nghị. Mô hình mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của bệnh nhân đối với dịch vụ y tế của các bệnh viện tuyến quận huyện tại Thành

phố Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*. 2014;33D:94–101.

- [12] Ngô Hồng Lan Thảo. Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thị xã Dĩ An, tỉnh Bình Dương [Luận văn Thạc sĩ]. Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng; 2016.
- [13] Nguyễn Hữu Thịnh. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân phường Thới An Đông, quận Bình Thủy, Thành phố Cần Thơ [Luận văn Thạc sĩ]. Trường Đại học Tây Đô; 2018.
- [14] Parasuraman A, L L Berry, V A Zeithaml. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*. 1991;67(4):420–450.
- [15] Bollen K A. *Structural Equation with Latent Variables*. New York: Wiley & Sons; 1989.
- [16] Hair J F, Anderson R E, Tatham R L, William C Black. *Multivariate Data Analysis*. London, England: Pearson; 2006.
- [17] Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Hồng Đức; 2008.

PHỤ LỤC

Thang đo sự hài lòng của người dân về dịch vụ cấp giấy Chứng minh nhân dân – Thang đo về tiếp cận dịch vụ

TT	Nội dung	Kí hiệu
1	Nơi ngồi chờ tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có đủ chỗ ngồi.	TC1
2	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đầy đủ.	TC2
3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại.	TC3
4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả dễ sử dụng.	TC4
5	Các biểu mẫu, chứng từ được cung cấp đầy đủ	TC5
6	Bảng hướng dẫn quy trình, thủ tục rõ ràng, dễ hiểu	TC6

– Thang đo về thủ tục hành chính

STT	Nội dung	Kí hiệu
1	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	TT1
2	Thủ tục hành chính được niêm yết công khai chính xác	TT2
3	Thành phần hồ sơ mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định	TT3
4	Phí, lệ phí mà người dân, tổ chức phải nộp là đúng quy định	TT4
5	Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định	TT5
6	Thủ tục hành chính được cải tiến theo hướng tinh gọn, đơn giản	TT6

– Thang đo về công chức trực tiếp giải quyết vụ việc

STT	Nội dung	Kí hiệu
1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	CC1
2	Công chức chú ý lắng nghe ý kiến của người dân, đại diện tổ chức	CC2
3	Công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân, đại diện tổ chức	CC3
4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	CC4
5	Công chức hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu	CC5
6	Công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	CC6

– Thang đo về kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công

STT	Nội dung	Kí hiệu
1	Kết quả đúng quy định	KQ1
2	Kết quả có thông tin đầy đủ	KQ2
3	Kết quả có thông tin chính xác	KQ3
4	Kết quả nhanh chóng, kịp thời	KQ4
5	Kết quả có thể được tiếp nhận từ xa theo yêu cầu	KQ5
6	Kết quả được thông báo đến tận nơi theo yêu cầu	KQ6

– Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị

STT	Nội dung	Kí hiệu
1	Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	TN1
2	Người dân, tổ chức thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị dễ dàng	TN2
3	Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	TN3
4	Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	TN4
5	Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị chính xác, đúng trọng tâm	TN5
6	Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính/Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị công bằng	TN6

– Thang đo ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ cấp giấy CMND đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ

STT	Nội dung	Kí hiệu
1	Ông/ Bà hài lòng về tiếp cận dịch vụ cấp giấy CMND	HL1
2	Ông/ Bà hài lòng về khâu thủ tục hành chính	HL2
3	Ông/ Bà hài lòng về công chức trực tiếp giải quyết công việc	HL3
4	Ông/ Bà hài lòng về kết quả cung ứng dịch vụ cấp giấy CMND	HL4
5	Ông/ Bà hài lòng về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị	HL5