 DOI: 10.35382/18594816.1.42.2021.689

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI BỘ PHẬN MỘT CỬA TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ XÃ DUYÊN HẢI, TỈNH TRÀ VINH

Kiên Hiệp Vinh[1], Lê Thành Lân[2]

FACTORS AFFECTING CITIZENS' SATISFACTION WITH THE ONE-STOP-SHOP AT THE PEOPLE'S COMMITTEE OF DUYEN HAI TOWN, TRA VINH PROVINCE

Kien Hiep Vinh[1], Le Thanh Lan[2]

Tóm tắt – *Mục tiêu của nghiên cứu này là phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa tại Ủy ban nhân dân thị xã Duyên Hải, tỉnh Trà Vinh. Nghiên cứu dựa trên số liệu khảo sát 180 người dân đến giao dịch tại Bộ phận một cửa. Các phương pháp sử dụng để phân tích bao gồm: phân tích độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và mô hình hồi quy tuyến tính đa biến. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có sáu nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa tại Ủy ban nhân dân thị xã Duyên Hải, tỉnh Trà Vinh, đó là cơ sở vật chất, quy trình thủ tục, năng lực cán bộ, công chức, thái độ phục vụ, chi phí và thời gian, xử lí thông tin phản hồi.*

Từ khóa: bộ phận một cửa, sự hài lòng của người dân, thị xã Duyên Hải.

Abstract – *The aim of this study is to analyze factors affecting citizens' satisfaction with the one-stop-shop at the People's Committee of Duyen Hai Town, Tra Vinh Province, based on survey data of 180 people using one-stop-shop services. Reliability analysis by Cronbach's Alpha coefficients, exploratory factor analysis (EFA), and multiple linear regression models are the methods used. The research results show that there are six factors affecting the satisfaction of citizens at the one-stop-shop in Duyen Hai Town of Tra Vinh Province, including facilities, procedures, officers' capability, serving attitude, cost and time, handling feedback.*

Keywords: citizens' satisfaction, Duyen Hai Town, the one-stop-shop.

I. GIỚI THIỆU

Cải cách thủ tục hành chính là một nội dung quan trọng trong tiến trình đổi mới, phát triển và hội nhập của Việt Nam. Cải cách hành chính nhằm ra tạo một nền hành chính thông thoáng, thuận lợi và hiệu quả cho người dân và doanh nghiệp. Cơ chế một cửa là sáng kiến cải cách thủ tục hành chính tiêu biểu ở Việt Nam, xuất phát từ Thành phố Hồ Chí Minh [1] và Chính phủ đã ban hành Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính [2].

Thị xã Duyên Hải, một đô thị ven biển của tỉnh Trà Vinh, đã và đang đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính theo hướng công khai, minh bạch, thuận tiện, giảm bớt những thủ tục không cần thiết, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin để rút ngắn tối đa thời gian giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, theo kết quả đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính tại tỉnh Trà Vinh năm 2019, Ủy ban nhân dân (UBND) thị xã Duyên

[1]Học viên cao học, Trường Đại học Trà Vinh
[2]Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, Chi nhánh 7 – Thành phố Hồ Chí Minh
Ngày nhận bài: 18/11/2020; Ngày nhận kết quả bình duyệt: 10/12/2020; Ngày chấp nhận đăng: 20/01/2021
Email: kienhiepvinh88@gmail.com
[1]Graduate student, Tra Vinh University
[2]Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade, District 7 Branch - Ho Chi Minh City
Received date: 18^{th} November 2021; Revised date: 10^{th} December 2021; Accepted date: 20^{th} January 2021

Hải chỉ được xếp hạng 8/9 đơn vị về chỉ số cải cách hành chính [3].

Bộ phận một cửa là tên gọi chung của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Bộ phận một cửa thị xã Duyên Hải tiếp nhận mọi hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị xã, các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị xã và UBND xã, phường (trường hợp hồ sơ liên thông). Mục tiêu của nghiên cứu này là xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa tại UBND thị xã Duyên Hải, tỉnh Trà Vinh.

II. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

Chủ đề về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công đã được nhiều tác giả quan tâm nghiên cứu. Nghiên cứu của Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải [4] về sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai cho thấy, có bốn nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công là năng lực phục vụ của cán bộ, quy trình, thủ tục phục vụ, thái độ và mức độ phục vụ và cơ sở vật chất. Nghiên cứu của Phạm Đức Chính và Nguyễn Xuân An [5] đã cho thấy các yếu tố: chất lượng công chức, quy trình dịch vụ, cơ sở vật chất và quy trình xử lí phản hồi ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang. Phạm Thành Đấu và Đặng Thanh Hà [6] đã nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công tại Sở Giao thông Vận tải Trà Vinh, kết quả cho thấy, có sáu nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân là: sự tin cậy, năng lực nhân viên, thái độ nhân viên, sự đồng cảm nhân viên, quy trình thủ tục và phí dịch vụ.

Nghiên cứu của Ngô Thạch Thảo Ly và cộng sự [7] đã chỉ ra các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công về đất đai là cán bộ công chức, quy trình thủ tục và sự tin cậy. Theo Cao Duy Hoàng và Lê Nguyên Hậu [8], các nhân tố chất lượng nhân viên, cơ sở vật chất, tiếp cận dễ dàng và quy trình dịch vụ có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân tại thành phố Đà Lạt, tỉnh Lâm Đồng. Nguyễn Quốc Nghi và Quan Minh Nhựt [9] đã chỉ ra ba nhân tố là sự phản ánh và phương tiện hữu hình, chất lượng nguồn nhân lực, tiến trình giải quyết hồ sơ có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân với cơ chế một cửa liên thông tại quận Thốt Nốt, thành phố Cần Thơ. Nghiên cứu của Hồ Lê Tấn Thanh và Lê Kim Long [10] cho thấy, có năm yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công tại bộ phận một cửa của UBND huyện Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa, đó là thủ tục, thời gian làm việc và lệ phí, công khai công vụ, cơ chế giám sát, góp ý, cán bộ, công chức, cơ sở vật chất.

Hao et al. [11] đã chỉ ra một số thành phần của chất lượng dịch vụ hành chính công bao gồm sự hữu hình, sự đảm bảo và sự cảm thông, nhân tố giá trị cảm xúc có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng của người dân. Mai et al. [12] đã chỉ ra năm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công là công chức và đạo đức công vụ, thời gian và chi phí, cơ sở vật chất, giao dịch (thái độ phục vụ) và quy trình thủ tục. My and Hanh [13] đã xác định các nhóm nhân tố ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công ở Tây Nguyên là độ tin cậy, quy trình thủ tục, chi phí và thời gian, cán bộ, công chức, viên chức, cơ sở vật chất và sự quan tâm hỗ trợ.

III. MÔ HÌNH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

A. Mô hình nghiên cứu

Trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu trước đây về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công của Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải [4], Phạm Đức Chính và Nguyễn Xuân An [5], Nguyễn Quốc Nghi và Quan Minh Nhựt [9], Hồ Lê Tấn Thanh và Lê Kim Long [10], Hao et al. [11], Mai et al. [12], My and Hanh [13], tác giả đề xuất mô hình hồi quy tuyến tính đa biến để xác định và đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa tại UBND thị xã Duyên Hải, tỉnh Trà Vinh như sau:

$$SHL = \beta_0 + \beta_1 CSVC + \beta_2 QTTT + \beta_3 NLCB + \beta_4 TCPV + \beta_5 CPTG + \beta_6 TTPH + \varepsilon$$

Trong đó, SHL: sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa; β_0, β_1, β_2,..., β_6: hệ số ước lượng; CSVC: cơ sở vật chất; QTTT: quy trình thủ tục, NLCB: năng lực cán bộ, công chức; TĐPV: thái độ phục vụ; CPTG: chi phí và thời gian; TTPH: xử lí thông tin phản hồi; ε: sai số ước lượng.

Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 mức độ, với 1: rất không đồng ý; 2: không đồng ý; 3: trung lập; 4: đồng ý; 5: rất đồng ý. Thang đo chính thức được dùng cho nghiên cứu định lượng được trình bày ở Bảng 1.

B. Dữ liệu nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện khảo sát những người dân đến giao dịch ở Bộ phận một cửa tại UBND thị xã Duyên Hải, tỉnh Trà Vinh dựa trên bảng câu hỏi đã được soạn sẵn.

Xác định cỡ mẫu: Theo Hair et al. [14], kích cỡ mẫu tối thiểu cho phân tích nhân tố khám phá là gấp năm lần tổng số biến quan sát (n = 5*m). Trong nghiên cứu này, tổng số biến quan sát thang đo biến độc lập cần ước lượng là 32 biến. Do đó, kích thước mẫu tối thiểu là 5*32 = 160 quan sát.

Tổng số phiếu khảo sát được phát ra và thu về là 188 phiếu. Sau khi loại bỏ các phiếu khảo sát trả lời không đầy đủ thông tin, dữ liệu được sử dụng để phân tích định lượng là 180 quan sát.

C. Phương pháp phân tích

Dữ liệu khảo sát được mã hóa và phân tích bằng phần mềm SPSS 20. Phương pháp phân tích dữ liệu được sử dụng trong nghiên cứu này bao gồm: kiểm định độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (exploratory factor analysis – EFA) và phân tích hồi quy tuyến tính đa biến.

IV. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

A. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Nghiên cứu thực hiện kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha cho từng thang đo biến độc lập và thang đo sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa (biến phụ thuộc). Kết quả kiểm định cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo đều > 0,7. Điều này chứng tỏ các biến đo lường là tốt. Mặt khác, do các biến quan sát của năm thang đo: QTTT, NLCB, CPTG, TTPH, SHL đều có giá trị tương quan biến tổng (item-total correlation) > 0,3 nên các biến đều được chấp nhận. Riêng biến quan sát CSVC6 và TĐPV1 có giá trị tương quan biến tổng lần lượt là 0,267 và 0,292 (< 0,3) nên nghiên cứu loại biến CSVC6 và TĐPV1 khỏi thang đo và tiến hành phân tích nhân tố khám phá.

B. Phân tích nhân tố khám phá EFA

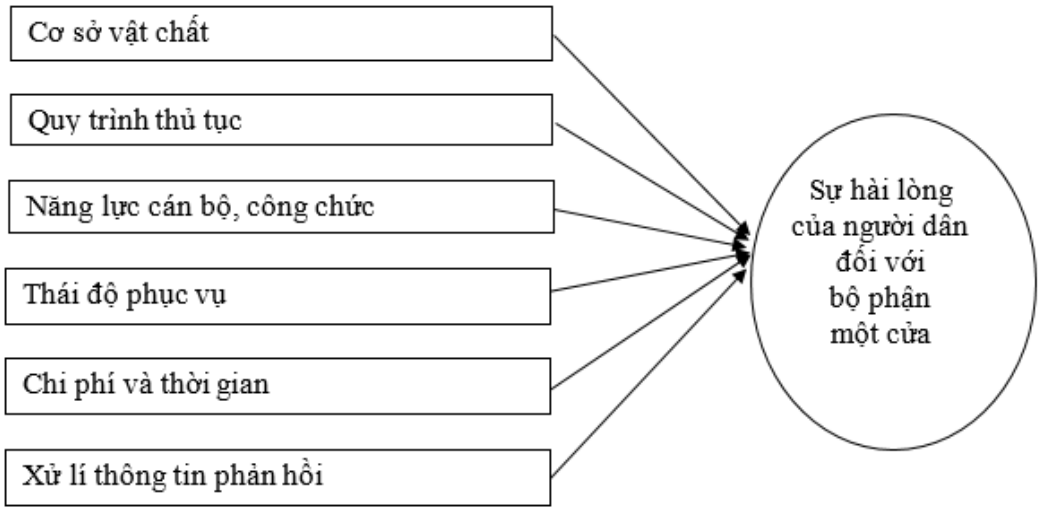
Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA được sử dụng để đánh giá giá trị hội tụ (convergent validity) và giá trị phân biệt (discriminant validity) của thang đo. Nghiên cứu sử dụng phương pháp trích Principal Component Analysis với phép quay Varimax và điểm dừng khi rút trích các nhân tố có Eigenvalue lớn hơn 1.

1) Phân tích nhân tố khám phá các biến độc lập: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo biến độc lập lần 1 với 30 biến quan sát cho thấy, có bảy nhóm nhân tố được hình thành. Tuy nhiên, nghiên cứu loại biến quan sát CPTG5 do có khác biệt hệ số tải nhân tố < 0,3 (không hội tụ).

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA đối với thang đo biến độc lập lần 2 với 29 biến quan sát còn lại cho thấy: hệ số KMO trong phân tích = 0,862 (thuộc khoảng [0,5 – 1]), điều này chứng tỏ phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu nghiên cứu. Giá trị Sig. của kiểm định Bartlett's = 0,000 < 0,05 cho thấy phân tích nhân tố khám phá EFA lần 2 là thích hợp và các biến quan sát trong phân tích khám phá EFA lần 2 có tương quan với nhau trong tổng thể.

Tại giá trị Eigenvalue = 1,244, rút trích được sáu nhóm nhân tố. Tổng phương sai trích được là 56,191% > 50%. Do đó, các chỉ tiêu phân tích đạt yêu cầu và kết quả phân tích nhân tố có ý nghĩa. Kết quả này cho biết, sáu nhóm nhân tố được hình thành có thể giải thích được 56,091% sự biến thiên của dữ liệu khảo sát.

Kết quả ma trận nhân tố xoay (component score coefficient matrix) cho thấy, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố > 0,5. Như vậy, có sáu nhóm nhân tố được hình thành (được trích) từ 29 biến quan sát của thang đo biến độc



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

(Nguồn: Tác giả đề xuất, 2020)

lập. Các nhóm nhân tố được đặt tên như mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu.

2) Phân tích nhân tố khám phá EFA biến phụ thuộc: Kết quả phân tích ở Bảng 3 cho thấy, chỉ số KMO là 0,759 (thuộc khoảng [0,5 – 1]) và giá trị Sig. của kiểm định Bartlett's = 0,000 < 0,05. Điều này chứng tỏ kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA thích hợp và các biến quan sát trong phân tích khám phá EFA có tương quan với nhau trong tổng thể. Giá trị Initial Eigenvalues rút trích tại một nhân tố với giá trị là 2,467 > 1 và tổng phương sai trích là 61,665% > 50%. Vì vậy, các chỉ tiêu phân tích đạt yêu cầu. Bên cạnh đó, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố > 0,5.

C. Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

Để bảo đảm độ tin cậy của mô hình nghiên cứu, tác giả phân tích ma trận tương quan Pearson giữa các biến trong mô hình các nhân tố đến sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa tại UBND thị xã Duyên Hải, tỉnh Trà Vinh. Kết quả cho thấy, các cặp biến trong mô hình đều có hệ số tương quan < 0,8. Điều này ngụ ý không có hiện tượng đa cộng tuyến khi xem xét tất cả các biến này đồng thời trong mô hình nghiên cứu [15].

Kết quả phân tích mô hình hồi quy tuyến tính đa biến (Bảng 5) cho thấy, hệ số R2 hiệu chỉnh 0,623. Điều này chứng tỏ các biến độc lập đưa vào mô hình giải thích được 62,3% sự biến thiên của biến phụ thuộc là sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa, còn lại 37,7% sự biến thiên của mô hình là do các yếu tố khác chưa được đưa vào mô hình. Đại lượng thống kê Durbin-Watson (d) = 1,720, kết quả này cho thấy không có sự tương quan giữa các phần dư. Kết quả phân tích phương sai ANOVA có giá trị sig. F. = 0,000 < 5%. Kết quả này ngụ ý rằng mô hình hồi quy tuyến tính đa biến được xây dựng phù hợp với bộ dữ liệu đã thu thập và có thể sử dụng được. Mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến do tất cả nhân tố đều có hệ số phóng đại phương sai VIF < 10 [16].

Kết quả ước lượng cho thấy, cả sáu biến độc lập đưa vào mô hình hồi quy gồm cơ sở vật chất (CSVC), quy trình thủ tục (QTTT), năng lực cán bộ, công chức (NLCB), thái độ phục vụ (TĐPV), chi phí và thời gian (CPTG), xử lí thông tin phản hồi (TTPH) có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về Bộ phận một cửa tại UBND thị xã Duyên Hải, tỉnh Trà Vinh. Phương trình hồi quy được viết lại như sau:

$$SHL = -0,584 + 0,213 * CSVC + 0,210 * QTTT + 0,176 * NLCB + 0,218 * TDPV + 0,186 * CPTG + 0,135 * TTPH$$

Thảo luận kết quả hồi quy:

- Biến Cơ sở vật chất có hệ số hồi quy β =

Bảng 1: Thang đo chính thức

STT	Thang đo	Kí hiệu
I	**Cơ sở vật chất**	**CSVC**
1	Nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ rộng rãi, sạch sẽ, thoáng mát và đầy đủ ánh sáng	CSVC1
2	Nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ có đầy đủ tiện nghi	CSVC2
3	Trang bị đầy đủ các thiết bị hiện đại	CSVC3
4	Các thông tin hướng dẫn, biểu mẫu, thủ tục được thiết kế và niêm yết, dán đầy đủ, tra cứu thuận lợi	CSVC4
5	Cách bố trí sắp xếp nơi tiếp nhận và trả hồ sơ hợp lí	CSVC5
6	Có địa điểm đỗ xe an toàn, thuận tiện	CSVC6
II	**Quy trình thủ tục**	**QTTT**
7	Quy trình thủ tục đúng quy định của pháp luật	QTTT1
8	Quy trình thủ tục minh bạch, rõ ràng và thuận lợi cho quá trình giao dịch	QTTT2
9	Trình tự, thủ tục phù hợp với tính chất hồ sơ, công việc	QTTT3
10	Người dân không phải đi lại nhiều lần để làm hồ sơ	QTTT4
11	Thời gian giải quyết công việc phù hợp và không bị trễ so với giấy hẹn	QTTT5
12	Hồ sơ được trả lại cho người dân không bị sai sót, thiếu sót, mất mát	QTTT6
III	**Năng lực cán bộ, công chức**	**NLCB**
13	Cán bộ, công chức am hiểu chuyên môn, giải quyết công việc chuyên nghiệp	NLCB1
14	Cán bộ, công chức cố gắng để hiểu được những yêu cầu, nguyện vọng của người dân	NLCB2
15	Cán bộ, công chức hướng dẫn các thủ tục hành chính cho người dân rõ ràng và dễ hiểu	NLCB3
16	Cán bộ, công chức giải quyết thủ tục hành chính thành thạo, nhanh chóng và linh hoạt	NLCB4
17	Cán bộ, công chức hướng dẫn, giải quyết thỏa đáng thắc mắc của người dân	NLCB5
IV	**Thái độ phục vụ**	**TDPV**
18	Cán bộ, công chức có thái độ lịch sự, thân thiện với người dân khi giải quyết công vụ	TĐPV1
19	Cán bộ, công chức có thái độ ân cần, hòa nhã khi hướng dẫn người dân	TĐPV2
20	Cán bộ, công chức không gây rắc rối và phiền toái cho công dân khi giải quyết thủ tục hành chính	TĐPV3
21	Cán bộ, công chức có tinh thần trách nhiệm khi giải quyết thủ tục hành chính	TĐPV4
22	Cán bộ, công chức không phân biệt đối xử đối với mọi người dân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	TĐPV5
23	Cán bộ, công chức không có biểu hiện tiêu cực khi giải quyết thủ tục hành chính	TĐPV6
V	**Chi phí và thời gian**	**CPTG**
24	Các khoản phí, lệ phí được niêm yết công khai	CPTG1
25	Mức phí, lệ phí cho các thủ tục hồ sơ là phù hợp	CPTG2
26	Không phải trả thêm bất kì khoản phí nào ngoài quy định	CPTG3
27	Thời gian tiếp nhận và giao trả kết quả thủ tục hành chính được công khai rõ ràng	CPTG4
28	Không phải đến nhiều lần để giải quyết thủ tục hành chính	CPTG5
VI	**Xử lí thông tin phản hồi**	**TTPH**
29	Có đường dây nóng và thùng thư góp ý cho người dân liên lạc đóng góp ý kiến, khiếu nại	TTPH1
30	Người dân có thể góp ý trực tiếp với lãnh đạo UBND thị xã Duyên Hải hoặc lãnh đạo các phòng, ban	TTPH2
31	Sẵn sàng tiếp thu, ghi nhận các ý kiến, khiếu nại của người dân	TTPH3
32	Các khiếu nại của người dân được giải quyết nhanh chóng và hợp lí	TTPH4
VII	**Sự hài lòng**	**SHL**
33	Anh/Chị rất hài lòng về phương thức làm việc của Bộ phận một cửa	SHL1
34	Anh/Chị rất hài lòng về cung cách phục vụ của Bộ phận một cửa	SHL2
35	Anh/Chị rất hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận một cửa	SHL3
36	Nhìn chung, Anh/Chị hài lòng về Bộ phận một cửa tại UBND thị xã Duyên Hải	SHL4

Bảng 2: Kiểm định độ tin cậy của thang đo

STT	Nhóm biến	Biến quan sát	Cronbach's Alpha
1	Cơ sở vật chất (CSVC)	CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC4, CSVC5	0,807
2	Quy trình thủ tục (QTTT)	QTTT1, QTTT2, QTTT3, QTTT4, QTTT5, QTTT6	0,804
3	Năng lực cán bộ, công chức (NLCB)	NLCB1, NLCB2, NLCB3, NLCB4, NLCB5	0,786
4	Thái độ phục vụ (TĐPV)	TĐPV1, TĐPV2, TĐPV4, TĐPV5, TĐPV6	0,797
5	Chi phí và thời gian (CPTG)	CPTG1, CPTG2, CPTG3, CPTG4, CPTG5	0,726
6	Xử lí thông tin phản hồi (TTPH)	TTPH1, TTPH2, TTPH3, TTPH4	0,738
7	Sự hài lòng (SHL)	SHL1, SHL2, SHL3, SHL4	0,793

(Nguồn: Kết quả tính toán số liệu điều tra thực tế của tác giả, 2020)

0,214 (> 0) và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%, kết quả này ngụ ý rằng: trong điều kiện các nhân tố khác không thay đổi, khi người dân đánh giá nhân tố cơ sở vật chất tăng thêm một đơn vị thì sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa tăng thêm 0,214 đơn vị. Điều này phù hợp với các kết quả nghiên cứu của Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải [4], Phạm Đức Chính và Nguyễn Xuân An [5], Nguyễn Quốc Nghi và Quan Minh Nhựt [9], Cao Duy Hoàng và Lê Nguyên Hậu [8], Hồ Lê Tấn Thanh và Lê Kim Long [10], Hao et al. [11], Mai et al. [12], My and Hanh [13].

- Biến Quy trình thủ tục có hệ số hồi quy β = 0,210 (> 0) và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%. Điều này ngụ ý rằng: trong điều kiện các nhân tố khác không thay đổi, khi người dân đánh giá nhân tố quy trình thủ tục tăng thêm một đơn vị thì sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa tăng thêm 0,210 đơn vị. Kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải [4], Phạm Đức Chính và Nguyễn Xuân An [5], Phạm Thành Đấu và Đặng Thanh Hà [6], Ngô Thạch Thảo Ly và cộng sự [7], Nguyễn Quốc Nghi và Quan Minh Nhựt [9], Cao Duy Hoàng và Lê Nguyên Hậu [8], Mai et al. [12], My and Hanh [13].

- Biến Năng lực cán bộ, công chức có hệ số hồi quy β = 0,176 (> 0) và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%. Điều này ngụ ý rằng trong điều kiện các nhân tố khác không thay đổi, khi người dân đánh giá nhân tố năng lực cán bộ, công chức tăng thêm một đơn vị thì sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa tăng thêm 0,176 đơn vị. Điều này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải [4], Phạm Đức Chính và Nguyễn Xuân An [5], Phạm Thành Đấu và Đặng Thanh Hà [6], Ngô Thạch Thảo Ly và cộng sự [7], Cao Duy Hoàng và Lê Nguyên Hậu [8], Nguyễn Quốc Nghi và Quan Minh Nhựt [9], Hồ Lê Tấn Thanh và Lê Kim Long [10], Mai et al. [12], My and Hanh [13].

- Biến Thái độ phục vụ có hệ số hồi quy β = 0,218 (> 0) và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%. Điều này ngụ ý rằng trong điều kiện các nhân tố khác không thay đổi, khi người dân đánh giá nhân tố thái độ phục vụ tăng thêm một đơn vị thì sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa tăng thêm 0,218 đơn vị. Điều này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải [4], Phạm Thành Đấu và Đặng Thanh Hà [6], Hao et al. [11], Mai et al. [12].

- Biến Chi phí và thời gian có hệ số hồi quy β = 0,186 (> 0) và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%. Điều này ngụ ý rằng trong điều kiện các nhân tố khác không thay đổi, khi người dân đánh giá nhân tố chi phí và thời gian tăng thêm một đơn vị thì sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa tăng thêm 0,186 đơn vị. Điều này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Phạm Thành Đấu và Đặng Thanh Hà [6], Hồ Lê Tấn Thanh và Lê Kim Long [10], Mai et al. [12], My and Hanh [13].

- Biến Xử lí thông tin phản hồi có hệ số hồi quy β = 0,135 (> 0) và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%, ngụ ý rằng trong điều kiện các nhân tố khác không thay đổi, khi người dân đánh giá nhân tố xử lí thông tin phản hồi tăng thêm một đơn vị thì sự hài lòng của người dân đối với Bộ

Bảng 3: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo biến độc lập

Biến quan sát	Nhóm nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
QTTT2	0,737					
QTTT5	0,726					
QTTT6	0,700					
QTTT3	0,614					
QTTT4	0,605					
QTTT1	0,594					
NLCB3		0,776				
NLCB2		0,695				
NLCB5		0,660				
NLCB4		0,612				
NLCB1		0,593				
TDPV2			0,744			
TDPV5			0,741			
TDPV1			0,678			
TDPV4			0,664			
TDPV6			0,599			
CSVC4				0,788		
CSVC2				0,711		
CSVC5				0,650		
CSVC3				0,634		
CSVC1				0,615		
TTPH3					0,740	
TTPH2					0,731	
TTPH1					0,668	
TTPH4					0,618	
CPTG2						0,718
CPTG3						0,689
CPTG4						0,683
CPTG1						0,683
Hệ số KMO: 0,862; Giá trị Sig. Kiểm định Bartlett's: 0,000						
Eigenvalues: 1,244 Phương sai trích: 56,191						

(Nguồn: Kết quả tính toán số liệu điều tra thực tế của tác giả, 2020)

phận một cửa tăng thêm 0,135 đơn vị. Điều này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Phạm Đức Chính và Nguyễn Xuân An [5], Nguyễn Quốc Nghi và Quan Minh Nhựt [9].

Bảng 4: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo biến phụ thuộc

Biến quan sát	Nhân tố
	1
SHL3	0,821
SHL2	0,796
SHL4	0,764
SHL1	0,758
Hệ số KMO: 0,759; Giá trị Sig. Kiểm định Bartlett's: 0,000	
Eigenvalues: 2,467 Phương sai trích: 61,665%	

(Nguồn: Kết quả tính toán số liệu điều tra thực tế của tác giả, 2020)

V. KẾT LUẬN

Ở nghiên cứu đã khảo sát 180 người dân đến giao dịch Bộ phận một cửa tại UBND thị xã Duyên Hải, tỉnh Trà Vinh. Các phương pháp được vận dụng để phân tích bao gồm phương pháp kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy tuyến tính đa biến. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có sáu nhân tố ảnh hưởng tích cực (tác động thuận chiều) đến sự hài lòng của người dân đối với Bộ phận một cửa tại UBND thị xã Duyên Hải, tỉnh Trà Vinh là cơ sở vật chất, quy trình thủ tục, năng lực cán bộ, công chức, thái độ phục vụ, chi phí và thời gian, xử lí thông tin phản hồi. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất:

- Sắp xếp bố trí cán bộ, công chức có đủ trình độ, năng lực, đạo đức, tác phong để thi hành công vụ; thực hiện tốt công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức và xây dựng chế độ khen thưởng hợp lí, qua đó nâng cao năng lực phục vụ và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức.

- Chú trọng thực hiện rà soát, cải cách thủ tục hành chính và cải cách cơ chế vận hành thủ tục hành chính nhằm rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng, ban, ngành thị xã, từng bước mở rộng thực hiện cơ chế một cửa liên thông (ứng dụng phần mềm liên thông) tạo thuận lợi cho người dân thực hiện các dịch vụ hành chính. Tổ chức niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời các quy định thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đồng thời, công khai đầy đủ, cập nhật kịp thời trên Trang thông

Bảng 5: Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

Tên biến	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Mức ý nghĩa Sig.	VIF
	B	Sai số chuẩn	β		
Hằng số	-0,584	0,292		0,047	
Cơ sở vật chất (CSVC)	0,214	0,054	0,229	0,000	1,610
Quy trình thủ tục (QTTT)	0,210	0,059	0,198	0,000	1,464
Năng lực cán bộ, công chức (NLCB)	0,176	0,055	0,186	0,002	1,608
Thái độ phục vụ (TĐPV)	0,218	0,055	0,224	0,000	1,518
Chi phí và thời gian (CPTG)	0,186	0,058	0,161	0,002	1,224
Xử lí thông tin phản hồi (TTPH)	0,135	0,054	0,138	0,013	1,435
Cỡ mẫu: 180 R^2 hiệu chỉnh 0,623; Durbin – Watson: 1,720; Sig. F: 0,000					

(Nguồn: Kết quả tính toán số liệu điều tra thực tế của tác giả, 2020)

tin điện tử thị xã Duyên Hải.

- Đầu tư đổi mới phương tiện, trang thiết bị hiện đại và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lí nhà nước nhằm hạn chế giấy tờ, nâng cao chất lượng và hiệu quả quản lí, điều hành.

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lí phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo đúng thẩm quyền và trình tự quy định.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Tạ Thị Bích Ngọc. Cải cách thủ tục hành chính ở Việt Nam hiện nay. *Tạp chí Khoa học xã hội Việt Nam*. 2016; 10(107):101–111.

[2] Chính phủ. *Nghị định 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính*; 2018.

[3] Ủy ban nhân dân tỉnh Trà Vinh. *Quyết định số 1781/QĐ-UBND ngày 16/3/2020 về việc Công nhận kết quả đánh giá, xếp hạng công tác cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Trà Vinh năm 2019*; 2020.

[4] Phạm Thị Huế, Lê Đình Hải. 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*. 2018; 3:28–38.

[5] Phạm Đức Chính, Nguyễn Xuân An. Đo lường sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công: Nghiên cứu thực tế tại Long Xuyên, An Giang. *Tạp chí Kinh tế Đối ngoại*. 2015; 78(12/2015):29–39.

[6] Phạm Thành Đấu, Đặng Thanh Hà. Nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công tại Sở Giao thông Vận tải Trà Vinh. *Tạp chí Tài chính*. 2018; 2:96–99.

[7] Ngô Thạch Thảo Ly, La Văn Hùng Minh, Hồ Kiệt, Nguyễn Hữu Ngữ. 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. *Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn*. 2019; 128(3C):87–98.

[8] Cao Duy Hoàng, Lê Nguyên Hậu. Chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân – một nghiên cứu tại thành phố Đà Lạt. *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ*. 2011; 14(2):73–79.

[9] Nguyễn Quốc Nghi, Quan Minh Nhựt. Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông tại quận Thốt Nốt Thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*. 2015; 38(D):91–97.

[10] Hồ Lê Tấn Thanh, Lê Kim Long. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công tại Bộ phận một cửa của Ủy ban nhân dân huyện Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa. *Tạp chí Khoa học - Công nghệ Thủy sản*. 2015; 2:175–169.

[11] Hao H.V, Hien V.T.M, Duy N.V. Citizens' satisfaction with public administrative services at Chuong My district, Ha Noi City, Vietnam. *International Journal of Research in Economics and Social Sciences*. 2017; 7(10):9–24.

[12] Mai N.P., Hao H.V, Duy N.V. Factors influencing citizens' satisfaction with public administrative services at the grassroots level case study of Tay Ho district. *VNU Journal of Science: Economics and Business*. 2016; 32(5E):90–101.

[13] My D.V, Hanh N.T.T. Evaluating satisfaction of cit-

izens on quality of public administration services in the Central Highlands of Vietnam. *Advances in Economics and Business*. 2018; 6(5):308–314.

[14] Hair J., Anderson R.E., Tatham R.L., Black W.C. *Multivariate Data Analysis*. Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs; 1998.

[15] Mai Văn Nam. *Kinh tế lượng (Econometrics)*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Văn hóa Thông tin; 2008.

[16] Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Thống kê; 2005.