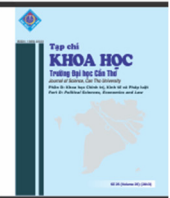




Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ
website: sj.ctu.edu.vn



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

Nguyễn Quốc Nghi¹ và Quan Minh Nhật¹

¹ Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Cần Thơ

Thông tin chung:

Ngày nhận: 27/07/2014

Ngày chấp nhận: 08/06/2015

Title:

Factors affecting citizens' satisfaction on the one-stop-shop in Thot Not district Can Tho City

Từ khóa:

Sự hài lòng, người dân, cơ chế một cửa liên thông

Keywords:

Satisfaction, the people, the one-stop shop

ABSTRACT

This study is aimed to determine the factors that affect the level of citizens' satisfaction on the interconnected one-stop shop mechanism in Thot Not District, Can Tho City. The Cronbach's Alpha test, exploratory factor analysis (EFA) and multiple-variable linear regression analysis were used in the study. Research data from the study were collected from 130 people who use the one-stop shop services. The research results show that 3 factors affect the level of citizens' satisfaction, including: the feedback and the tangible means, the human resources quality and the dossiers resolution process. In particular, the factor relating the human resources quality has the most impact on citizens' satisfaction.

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu này xác định 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. Các phương pháp kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng trong nghiên cứu. Số liệu của nghiên cứu được thu thập từ 130 người dân có sử dụng cơ chế một cửa liên thông. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 3 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng, đó là: sự phản ánh và phương tiện hữu hình, chất lượng nguồn nhân lực, tiến trình giải quyết hồ sơ. Trong đó, chất lượng nguồn nhân lực là nhân tố có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân.

1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, công cuộc cải cách hành chính nhà nước đã thu được nhiều kết quả khả quan. Nghị quyết 38-CP ngày 4/5/1994 của Chính phủ đã đánh dấu một bước phát triển quan trọng trong việc đơn giản hóa thủ tục hành chính, cải thiện mối quan hệ giữa cơ quan tổ chức hành chính và công dân. Tiếp đó, quy chế thực hiện cơ chế “một cửa” ở các cơ quan hành chính nhà nước được ban hành cùng với việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan

hành chính nhà nước bước đầu cũng mang lại nhiều hiệu quả. Ngày 22/6/2007, Thủ tướng Chính phủ có quyết định số 93/2007/QĐ-TTg về ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương nhằm hoàn thiện hơn nữa việc thực hiện cơ chế “một cửa” phù hợp với từng loại thủ tục hành chính. Chính phủ không những đã và đang thực hiện các đề án về đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt là những người trực tiếp giao tiếp, giải quyết các yêu cầu của công dân mà còn thực

hiện đề án hiện đại hoá hành chính nhà nước, đẩy mạnh xây dựng các công sở hành chính khang trang. Thành phố Cần Thơ đã tiên phong song hành với việc cải cách thủ tục hành chính trên phạm vi cả nước, theo cơ chế một cửa liên thông. Là một đơn vị hành chính cấp huyện thuộc Thành phố Cần Thơ, quận Thốt Nốt là một trong những đơn vị đi đầu trong công tác triển khai cải cách hành chính theo cơ chế một cửa liên thông. Kết quả bước đầu của công tác này, đó là hoạt động hành chính đã được công khai, minh bạch và tạo được sự thuận tiện cho tổ chức, công dân. Tuy nhiên, nó cũng còn những tồn tại và những kết quả bước đầu thì cần được đánh giá cả về hiệu quả lẫn lợi ích thiết thực mà nó mang lại cho người dân và xã hội. Do đó, việc nghiên cứu “Các nhân tố 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” nhằm cung cấp cơ sở khoa học phục vụ cho công tác cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông là hết sức cần thiết.

2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Theo World Bank (1997), dịch vụ công chủ yếu là hàng hóa và dịch vụ công không thuần khiết mà người tham gia cung cấp có thể là nhà nước và các tổ chức khác như tư nhân, các tổ chức xã hội hay cộng đồng. Sự cung cấp các dịch vụ này rất linh hoạt, tùy thuộc vào nhu cầu người tiêu dùng, không mang tính độc quyền và có thể miễn phí hoặc trả phí. Đỗ Đình Nam (2010) cho rằng dịch vụ hành chính công là loại dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Người dân được hưởng những dịch vụ này không theo quan hệ cung cầu, ngang giá trên thị trường, mà thông qua việc đóng lệ phí hoặc phí cho các cơ quan hành chính nhà nước. Trong đó, “một cửa liên thông” là cơ chế giải quyết công việc của tổ chức, công dân thuộc thẩm quyền của cơ quan hành chính nhà nước từ tiếp nhận yêu cầu, hồ sơ đến trả lại kết quả chỉ thông qua một đầu mối là “bộ phận một cửa” tại cơ quan hành chính nhà nước.

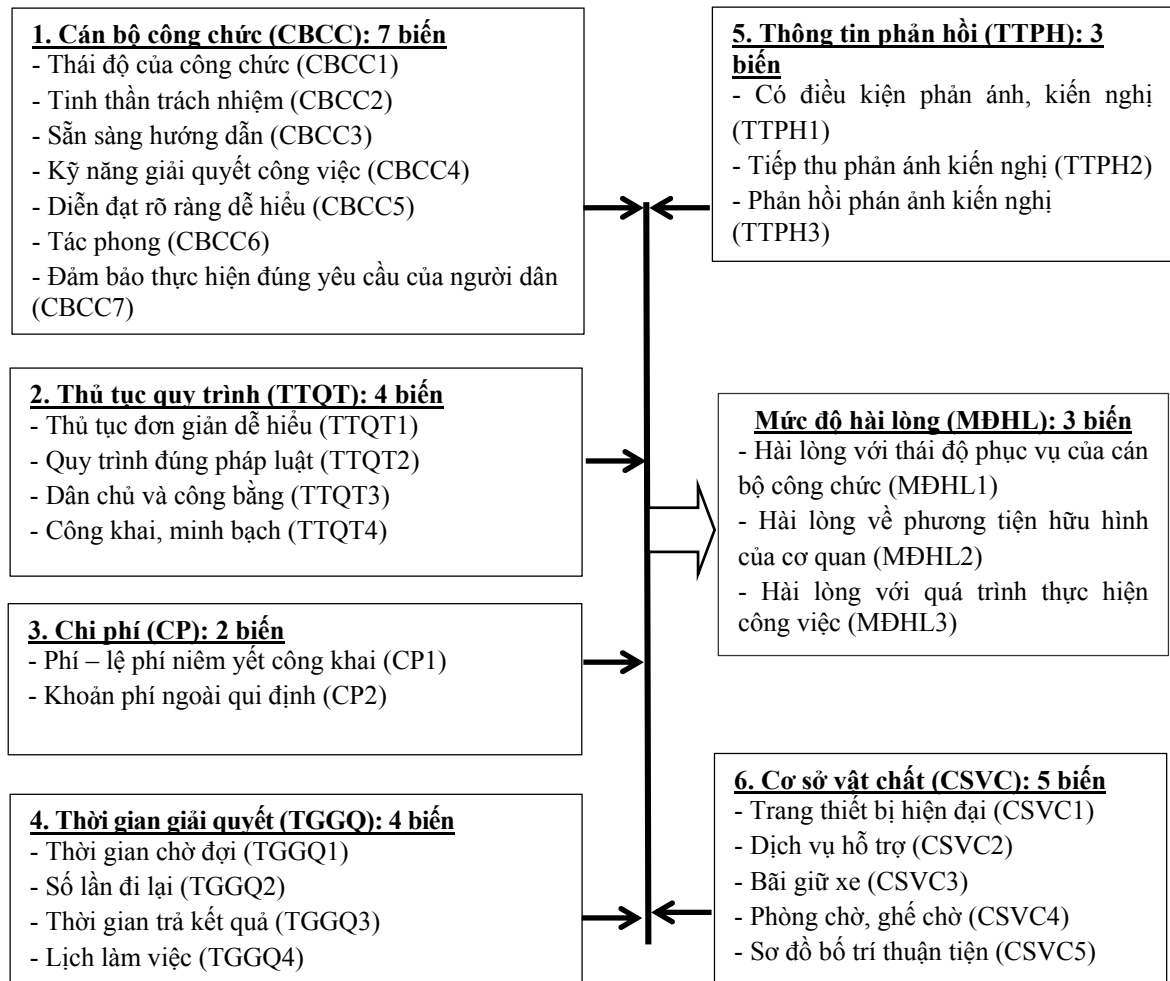
Sự hài lòng hay sự thoả mãn của khách hàng được xem là nền tảng trong khái niệm marketing về việc thoả mãn nhu cầu và mong ước của khách

hàng (Spreng, MacKenzie & Olshavsky, 1996). Giá trị của sự hài lòng là khoảng cách giữa kì vọng và cảm nhận. Sự hài lòng của khách hàng được công nhận là một trong những yếu tố quan trọng nhất của marketing hiện đại, đặc biệt đối với khối ngành dịch vụ (Bejou, Ennew và Palmer, 1998). Do đó, sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ hành chính công là sự đáp ứng dịch vụ của các cơ quan nhà nước so với nhu cầu và mong đợi của người dân. Khi xem xét sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công, nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng có mối quan hệ tích cực giữa niềm tin đối với Chính phủ và sự hài lòng của công chúng với dịch vụ mà Chính phủ cung cấp (Van de Walle, Bouckaert, 2003). Nghiên cứu của Kenneth (2005) đã chứng minh 5 nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công là kết quả thực hiện, thời gian giao dịch, trình độ cán bộ công chức, sự công bằng và sự chu đáo. Bên cạnh đó, chất lượng là một yếu tố then chốt cho việc chuyển đổi dịch vụ và là một động lực tác động đến sự hài lòng của công dân (Rodriguez, 2009). Theo Lê Dân (2011), mô hình đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính phải bao gồm các mặt: thái độ, trách nhiệm, tác phong của cán bộ công chức, cơ sở vật chất và điều kiện hỗ trợ, các nội dung công khai công vụ, thủ tục hành chính và qui trình xử lý, thời gian giải quyết, lệ phí, cơ chế giám sát, góp ý. Bên cạnh đó, nghiên cứu của Nguyễn Hữu Hải & Lê Văn Hòa (2010) cho biết 5 yếu tố phản ánh được chất lượng dịch vụ hành chính công bao gồm: mục tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra, kết quả đầu ra.

Thông qua lược khảo các tài liệu nghiên cứu trong và ngoài nước và thảo luận nhóm (nghiên cứu định tính) với 12 người dân đã từng sử dụng dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa liên thông, tác giả đã xác định 25 tiêu chí được cho là có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân (Hình 1). Mô hình nghiên cứu được thiết lập như sau:

$$M\text{ĐHL} = f(\text{CBCC}, \text{TTQT}, \text{TGGQ}, \text{TTPH}, \text{CP}, \text{CSVC})$$

Trong đó, MĐHL (mức độ hài lòng) là biến phụ thuộc, các biến CBCC, TTQT, TGGQ, TTPH, CP, CSVC là biến độc lập.



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

2.2 Phương pháp phân tích

Việc phân tích mức độ hài lòng của người dân quận Thốt Nốt, Thành phố Cần Thơ đối với cơ chế một cửa liên thông được tiến hành qua 3 bước. Bước 1: Sử dụng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để kiểm định mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau. Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng khi Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được, từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995). Bên cạnh đó, hệ số tương quan giữa biến và Cronbach's Alpha tổng phải >0,3; nếu ngược lại thì biến được xem là biến rác và sẽ bị loại khỏi mô hình.

Bước 2: Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) để kiểm định các nhân tố ảnh

hưởng và nhận diện các nhân tố được cho là phù hợp với việc phân tích mức độ hài lòng của người dân. Các điều kiện cần được đảm bảo đối với kết quả phân tích nhân tố: (1) Hệ số tải nhân tố (Factor Loading) >0,5 để đảm bảo sự tương quan đơn giữa biến và các nhân tố; (2) Chỉ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) nằm trong khoảng từ 0,5 đến 1 và hệ số Sig. của kiểm định Bartlett <0,05 để xem xét sự phù hợp của phân tích nhân tố. Nếu như trị số này bé hơn 0,5 thì phân tích nhân tố có khả năng không phù hợp với các dữ liệu; (3) Phần trăm phương sai (Cumulative) cho biết phần trăm phương sai được giải thích bởi các nhân tố, số này phải lớn hơn 50%.

Bước 3: Sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính đa biến nhận diện các nhân tố và ảnh hưởng của từng nhân tố đến mức độ hài lòng của người dân với cơ chế một cửa liên thông và đảm bảo có ý nghĩa thống kê với các điều kiện: Độ phù hợp của mô

hình (Sig. của kiểm định Anova \leq 0,05); Hiện tượng tự tương quan và đa cộng tuyến không đáng kể ($1,5 < DW < 2,5$; hệ số VIF <10) (Trọng&Ngọc, 2008; Mai Văn Nam, 2008).

2.3 Phương pháp thu thập số liệu

Đối tượng khảo sát là những người dân có sử dụng cơ thể một cửa liên thông tại quận Thốt Nốt, Thành phố Cần Thơ. Dữ liệu của nghiên cứu được thu thập theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện trong khoảng thời gian từ 3/2012 đến 4/2012. Theo nhiều nhà nghiên cứu, kích thước mẫu càng lớn càng tốt (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Hair *et al* (2006) cho rằng để sử dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA), kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100 và tỉ lệ quan sát/biến đo lường là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu 5 quan sát. Cụ thể, trong mô hình nghiên cứu được đề xuất có 25 biến quan sát có thể được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá. Do đó, cỡ mẫu tối thiểu cần thiết của nghiên cứu là $25 \times 5 = 125$. Thực tế, nhóm tác giả đã tiến hành điều tra 130 quan sát. Như vậy, số liệu được thu thập đảm bảo thực hiện

tốt mô hình nghiên cứu. Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đo lường các khái niệm nghiên cứu trong mô hình phân tích nhân tố với mức độ từ 1 đến 5 (với 1: Rất không hài lòng đến 5: Rất hài lòng).

3 KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu và xác định 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 được trình bày như sau:

3.1 Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo được trình bày ở Bảng 1. Thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông có hệ số Cronbach's Alpha tổng đạt giá trị 0,918 cho thấy thang đo được sử dụng là tốt. Các hệ số tương quan biến – tổng đều lớn hơn 0,3 nên không biến nào bị loại khỏi mô hình.

Bảng 1: Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

Biến đo lường	Tên biến	Tương quan biến – tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
CBCC1	Thái độ của công chức	0,476	0,916
CBCC2	Tinh thần trách nhiệm	0,610	0,913
CBCC3	Sẵn sàng hướng dẫn	0,573	0,914
CBCC4	Kỹ năng giải quyết công việc	0,558	0,915
CBCC5	Diễn đạt rõ ràng dễ hiểu	0,394	0,917
CBCC6	Tác phong	0,494	0,916
CBCC7	Đảm bảo thực hiện đúng yêu cầu của người dân	0,530	0,915
TTQT1	Thủ tục đơn giản dễ hiểu	0,640	0,913
TTQT2	Quy trình đúng pháp luật	0,513	0,915
TTQT3	Dân chủ và công bằng	0,502	0,915
TTQT4	Công khai, minh bạch	0,633	0,913
TG1	Thời gian chờ đợi	0,538	0,915
TG2	Số lần đi lại	0,677	0,912
TG3	Thời gian trả kết quả	0,706	0,911
TG4	Lịch làm việc	0,360	0,917
TTPH1	Có điều kiện phản ánh, kiến nghị	0,562	0,914
TTPH2	Tiếp thu phản ánh kiến nghị	0,474	0,916
TTPH3	Phản hồi phản ánh kiến nghị	0,570	0,914
CP1	Phí – lệ phí niêm yết công khai	0,331	0,918
CP2	Khoản phí ngoài qui định	0,475	0,916
CSVC1	Trang thiết bị hiện đại	0,643	0,913
CSVC2	Dịch vụ hỗ trợ	0,516	0,915
CSVC3	Bãi giữ xe	0,550	0,914
CSVC4	Phòng chờ, ghế chờ	0,559	0,915
CSVC5	Sơ đồ bố trí thuận tiện	0,439	0,916
Hệ số Cronbach's Alpha = 0,918			

Nguồn: Kết quả kiểm định Cronbach Alpha từ số liệu điều tra, năm 2012

3.2 Kết quả phân tích nhân tố

Kết quả phân tích nhân tố khám phá sau 5 vòng, có 11 biến bị loại khỏi mô hình vì không đảm bảo điều kiện về hệ số tải nhân tố. Các biến bị loại khỏi mô hình là: CBCC2, CBCC4, CBCC5, CBCC6, TG1, TG3, TTQT1, TTQT4, CP1, CSVC2, TTPH3 đều có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5. Các biến còn lại (14 biến) đạt giá trị hệ số nhân tố > 0,5 nên tiếp tục đưa vào phân phân tích nhân tố. Kết quả kiểm định Bartlett và chỉ số KMO cũng chứng tỏ rằng mô hình phân tích nhân tố là phù hợp và các biến quan sát có tương quan chặt chẽ với nhau. Kiểm định phương sai cộng dồn cho biết 3 nhân tố giải thích được 58,37% độ biến thiên của dữ liệu. Điều này cho thấy kết quả phân tích EFA là hoàn toàn thích hợp.

Kết quả phân tích nhân tố được trình bày trong Bảng 2 cho thấy, từ 14 không bị loại đã rút trích thành 3 nhân tố mới (F₁, F₂, F₃). Nhân tố F₁ gồm 5 biến tương quan chặt chẽ với nhau, đó là các biến: TTPH1, TTPH2, SVC1, CSVC3 và CSVC4. Các biến thuộc nhân tố F₁ thể hiện sự phản ánh và yêu cầu về điều kiện cơ sở vật chất tại trụ sở bộ phận một cửa nên được đặt tên là “Sự phản ánh và phương tiện hữu hình”. Nhân tố F₂ gồm 4 biến tương quan chặt chẽ với nhau, đó là các biến: CBCC1, CBCC3, CBCC7 và TG2. Các biến thuộc nhân tố F₂ có đặc điểm chung là đánh giá cán bộ công chức và tiến trình phục vụ nên đặt tên nhân tố này là “Chất lượng nguồn nhân lực”. Tương tự, nhân tố F₃ gồm 5 biến tương quan chặt chẽ với nhau, đó là các biến: TTQT2, TTQT3, TG4, CP2 và CSVC5. Các biến thuộc nhân tố F₃ có đặc điểm chung là phản ánh các ý kiến về thủ tục, quá trình giải quyết hồ sơ và các vấn đề liên quan khi giải

quyết hồ sơ, do đó nhân tố này được đặt tên là “Tiến trình giải quyết hồ sơ”.

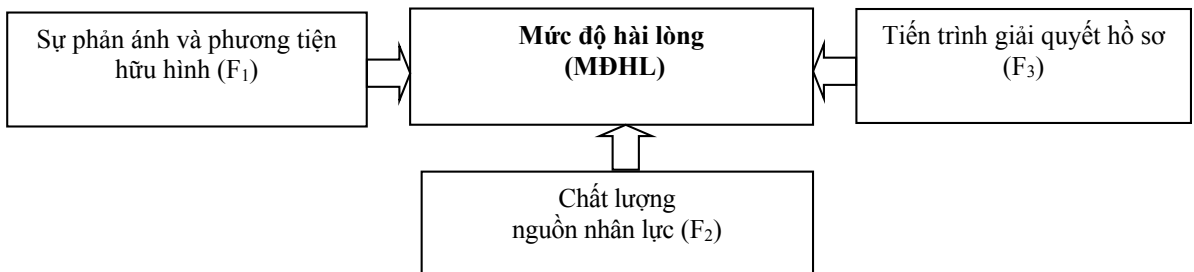
Bảng 2: Kết quả phân tích ma trận xoay nhân tố

Biến	Nhân tố		
	F1	F2	F3
TTPH1	0,742	0,212	0,152
TTPH2	0,641	-0,068	0,313
CSVC1	0,805	0,245	0,118
CSVC4	0,602	0,478	0,043
CSVC3	0,813	0,306	-0,003
CBCC1	0,132	0,807	-0,062
CBCC3	0,329	0,649	0,073
CBCC7	0,048	0,670	0,299
TG2	0,186	0,683	0,363
TTQT2	0,237	0,233	0,579
TTQT3	0,016	0,233	0,701
TG4	0,069	0,057	0,660
CP2	0,132	0,053	0,795
CSVC5	0,484	-0,084	0,510

0,5 < KMO = 0,803 < 1;
Sig. Bartlett = 0,000 < 0,05;
Cumulative = 58,376% > 50%

Nguồn: Kết quả phân tích nhân tố từ số liệu điều tra, năm 2012

Như vậy, thông qua phân tích nhân tố khám phá, mô hình nghiên cứu đề xuất (Hình 1) bao gồm 6 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông được chuyển thành mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh (Hình 2) với 3 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông, đó là các nhân tố (F₁) “Sự phản ánh và phương tiện hữu hình”, (F₂) “Chất lượng nguồn nhân lực”, (F₃) “Tiến trình giải quyết hồ sơ”.



Hình 2: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

3.3 Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính

Mô hình nghiên cứu xác định 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 được thiết lập là: MĐHL =

f(F₁, F₂, F₃). Với MĐHL là biến phụ thuộc, MĐHL được định lượng bằng cách tính điểm trung bình của các biến quan sát thuộc nhân tố này. Các biến F₁, F₂, F₃ được định lượng bằng cách tính điểm trung bình của các biến quan sát nằm trong nhân tố đó.

Bảng 3: Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính

Tên biến	Hệ số (B)	Hệ số (Beta)	Mức ý nghĩa	VIF
Hằng số	0,173	-	0,523	-
F1: Sự phản ánh và phương tiện hữu hình	0,339	0,346	0,000	1,465
F2: Chất lượng nguồn nhân lực	0,376	0,413	0,000	1,365
F3: Tiến trình giải quyết hồ sơ	0,240	0,218	0,001	1,282
Hệ số ý nghĩa của mô hình				0,000
Hệ số R² hiệu chỉnh				0,599
Hệ số Durbin-Watson				1,728

Nguồn: Kết quả phân tích hồi qui từ số liệu điều tra, năm 2012

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính được trình bày ở Bảng 3 cho thấy hệ số R² hiệu chỉnh là 59,9%, điều đó có nghĩa là 59,9% sự biến thiên về mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông được giải thích bởi các nhân tố được đưa vào mô hình nghiên cứu. Hệ số mức ý nghĩa của mô hình (Sig.F = 0,000) nhỏ hơn rất nhiều so với mức $\alpha = 1\%$ nên mô hình hồi quy được thiết lập phù hợp. Hệ số Durbin-Watson và hệ số VIF của mô hình cho thấy hiện tượng tự tương quan và đa cộng tuyến không đáng kể (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008; Mai Văn Nam, 2008). Kết quả phân tích còn cho thấy, trong 3 biến đưa vào mô hình thì cả 3 biến đều có ý nghĩa thống kê ở mức 1% (Sig. < 1%). Từ kết quả trên, phương trình hồi quy ước lượng các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông như sau:

$$M\text{ĐHL} = 0,173 + 0,339F_1 + 0,376F_2 + 0,240F_3$$

Từ phương trình hồi qui cho thấy, các nhân tố F₁, F₂, F₃ đều tương quan thuận với mức độ hài lòng của người dân với cơ chế một cửa liên thông tại quận Thốt Nốt, tức là mức độ hài lòng của người dân càng tăng nếu như 3 yếu tố được thỏa mãn càng cao. Trong đó, nhân tố F₂: *Chất lượng nguồn nhân lực* có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông. Do đó, vai trò của cán bộ, công chức trong giải quyết hồ sơ hành chính là vô cùng quan trọng. Đội ngũ cán bộ công chức là lực lượng nòng cốt trong việc thực hiện các thủ tục hành chính, đặc biệt đối với cơ chế một cửa liên thông, việc am hiểu công việc cũng như thái độ khi tiếp dân là vô cùng quan trọng. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến sự đánh giá của người dân về cơ chế một cửa liên thông. Chính vì thế, muốn nâng cao sự hài lòng của người dân, chất lượng của cán bộ công chức cần được cải thiện và ngày càng nâng cao nhiều hơn nữa.

4 KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 3 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. (F₁) Sự phản ánh và phương tiện hữu hình, (F₂) Chất lượng nguồn nhân lực, (F₃) Tiến trình giải quyết hồ sơ. Trong đó, nhân tố (F₂) Chất lượng nguồn nhân lực có tác động mạnh nhất đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông. Để nâng cao mức độ hài lòng đối với cơ chế một cửa liên thông, nhóm tác giả có một số đề xuất như sau:

Thứ nhất, cần xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt là cán bộ công chức cấp phường, đạt chuẩn theo quy định, có năng lực chuyên môn đáp ứng nhu cầu và kỹ năng giao tiếp tốt, phù hợp nhiệm vụ cụ thể.

Thứ hai, tổ chức thêm phòng tiếp dân hay bàn tiếp dân do đồng chí trưởng bộ phận phụ trách nhằm gặp trực tiếp người dân để trao đổi khi có nhu cầu để việc tiếp nhận các ý kiến phản hồi người dân được thuận tiện và nhanh chóng hơn thay vì chỉ đặt thùng thư góp ý như trước đây.

Thứ ba, tăng cường công tác thanh kiểm tra thường xuyên, đột xuất để phát hiện kịp thời sai phạm, để kịp thời chấn chỉnh. Đồng thời, việc khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân với cán bộ công chức tại bộ phận một cửa liên thông nên được thực hiện. Kết quả của cuộc khảo sát có thể được xem là tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ công chức tại bộ phận một cửa liên thông.

Thứ tư, việc nâng cấp cơ sở hạ tầng, cung cấp trang thiết bị hiện đại là cần thiết. Vấn đề này cần được Ủy ban nhân dân các cấp quan tâm hơn nữa. Trong thời gian tới, việc vận hành một cửa theo hướng hiện đại cần được nhân rộng tới bộ phận một cửa cấp cơ sở. Bên cạnh đó, việc chưa sử dụng

triệt để hệ thống tra cứu được trang bị tại bộ phận một cửa cấp Quận là một sự lãng phí. Chính vì thế, người dân cần được hướng dẫn sử dụng để khai thác triệt để những tiện ích trên.

Thứ năm, cần đảm bảo thực hiện qui trình đúng pháp luật. Thường xuyên thực hiện rà soát, tìm các phương án đơn giản hoá 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 phải được niêm yết công khai, rõ ràng, minh bạch và chính xác.

Thứ sáu, phân cấp và uỷ quyền rõ ràng giữa cấp Quận và cấp cơ sở theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền. Khi được phân quyền rõ ràng sẽ không còn tình trạng chồng chéo nhiệm vụ, đùn đẩy trách nhiệm dẫn đến giảm bớt số lượng hồ sơ trễ hẹn.

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 Thành Phố Hồ Chí Minh.
5. Kenneth, K (2005), Political Science and Management at Brock University, Canada, Phase 5 Consulting Group Inc. for The Institute for Citizen-Centred Service & The Institute of Public Administration of Canada, Citizen First 4. 2005: Toronto.
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).
7. Mai Văn Nam (2008), *Kinh tế lượng*” (Econometrics), NXB Văn hóa Thông tin.
8. Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh*, NXB Lao động Xã hội.
9. Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hoà (2010), Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước, *Tổ chức Nhà nước*, số 3-2010.
10. Richard A. Spreng, Scott B. MacKenzie and Richard W. Olshavsky (1996), A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction, *Journal of Marketing Vol. 60, No. 3*.
11. Rodriguez, Burguete, Vaughan and Edwards (2009), Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen’s perception, *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, Vol 6, No 1.
12. Spreng, Richard A., Scott B. MacKenzie, and Richard W. Olshavsky. 1996. “A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction.” *Journal of Marketing* 60 (July): pp. 15-32.
13. Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: the problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9): 891-913.
14. World Bank (2007), *World Development Report 1997*.