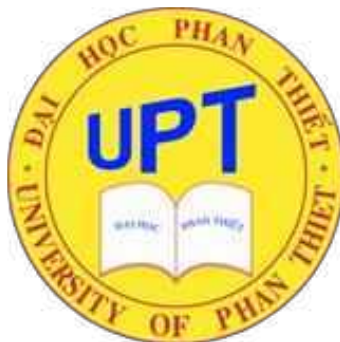


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT



HOÀNG THỊ THANH THỦY

**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**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Bình Thuận - 2023

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT



HOÀNG THỊ THANH THỦY

**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**

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 8340101

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

TS. VÕ KHẮC TRƯỜNG THANH

Bình Thuận - 2023

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI.....	4
1.1 Lý do thực hiện đề tài	4
1.2 Mục tiêu của đề tài.....	5
1.2.1 Mục tiêu chung	5
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	5
1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	5
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu	5
1.4 Câu hỏi nghiên cứu	6
1.5 Phương pháp nghiên cứu.....	6
1.5.1 Nghiên cứu định tính	6
1.6 Những đóng góp mới của đề tài Về khoa học.....	7
1.7 Kết cấu đề tài.....	7
TÓM TẮT CHƯƠNG I.....	8
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....	9
2.1 Khái niệm chung về Bảo hiểm xã hội.....	9
2.1.1 Khái niệm chung Bảo hiểm xã hội	9
2.1.2 Bản chất của Bảo hiểm xã hội	9
2.1.3 Chức năng và vai trò của Bảo hiểm xã hội	10
2.1.3.1 Chức năng của Bảo hiểm xã hội.....	10
2.1.3.2 Vai trò của Bảo hiểm xã hội.....	11
2.1.4 Những chế độ của bảo hiểm xã hội	12
2.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ hành chính công.....	12
2.2.1 Chất lượng	12
2.2.2 Chất lượng dịch vụ.....	12
2.2.3 Chất lượng dịch vụ hành chính công.....	13
2.3 Sự hài lòng của khách hàng.....	15
2.3.1 Khái niệm về sự hài lòng	15

2.3.2	Mối quan hệ giữa sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ công.	16
2.3.3	Vai trò của việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công	17
2.4	Một số mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	19
2.4.1	Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ	19
2.4.1.1	Mô hình SERVQUAL	19
2.4.1.2	Thang đo đo lường chất lượng dịch vụ	22
TÓM TẮT CHƯƠNG 2:		34
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU		36
3.1	Quy trình nghiên cứu	36
3.2	Nghiên cứu định tính	37
3.2.1	Xây dựng thang đo sơ bộ	37
3.2.2	Thang đo chính thức nghiên cứu	40
3.3	Nghiên cứu định lượng	43
3.3.1	Phương pháp chọn mẫu nghiên cứu và thu thập dữ liệu	43
3.3.2	Kỹ thuật xử lý dữ liệu	43
3.3.2.1	Phương pháp hệ số Cronbach's Alpha	43
3.3.2.2	Phân tích nhân tố khám phá - EFA	44
3.3.2.3	Hồi quy tuyến tính bội	45
TÓM TẮT CHƯƠNG 3:		46
CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU		47
4.1.	Thông tin mẫu nghiên cứu	47
4.2.	Kiểm định độ tin cậy của thang đo	48
4.3.	Phân tích nhân tố khám phá	52
4.3.1.	Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với các biến độc lập	53
4.3.2.	Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến phụ thuộc	56
4.4.	Phân tích hồi quy bội	58

4.4.1. Kiểm định tương quan tuyến tính.....	58
4.4.2. Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình	58
4.4.3. Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến.....	60
4.4.4. Kiểm định phân phối chuẩn của phần dư	61
TÓM TẮT CHƯƠNG 4	63
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	64
5.1. Kết luận và kết quả nghiên cứu	64
5.2. Hàm ý quản trị từ kết quả nghiên cứu	65
5.2.1. Hàm ý cho Quy trình thủ tục.....	65
5.2.2. Hàm ý cho Thời gian	66
5.2.3. Hàm ý cho Cơ sở vật chất	67
5.2.4. Hàm ý cho Công khai minh bạch	68
5.2.5. Hàm ý cho Thái độ phục vụ	69
5.2.6. Hàm ý cho Sự tin cậy.....	70
5.3. Hạn chế của đề tài.....	71
5.4. Hướng nghiên cứu tiếp theo.....	71
TÀI LIỆU THAM KHẢO	73
PHỤ LỤC.....	76

CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI

1.1 Lý do thực hiện đề tài

Bảo hiểm xã hội (BHXH) là hoạt động dịch vụ công, mang tính xã hội cao, lấy hiệu quả xã hội làm mục tiêu hoạt động. Hoạt động BHXH là quá trình tổ chức, triển khai thực hiện các chế độ, chính sách của tổ chức quản lý sự nghiệp BHXH đối với người tham gia và hưởng các chế độ BHXH. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng dịch vụ BHXH hướng tới sự hài lòng của tổ chức, cá nhân tham gia và thụ hưởng BHXH là nhiệm vụ trọng tâm của ngành. Để chính sách BHXH thực sự gắn vào cuộc sống, đòi hỏi chất lượng phục vụ đối tượng hưởng BHXH phải được chú trọng và nâng cao đảm bảo đem đến sự an tâm, tin tưởng của người lao động vào chính sách BHXH. Do vậy, yêu cầu cấp thiết đặt ra đối với ngành BHXH là cần có những đổi mới trong cách nghĩ, cách làm nhằm nâng cao chất lượng phục vụ theo phong cách dịch vụ, ứng dụng tin học vào quản lý đối tượng, đảm bảo quyền lợi của người lao động, góp phần thực hiện tốt chính sách của Đảng và Nhà nước.

Trong thời gian qua, ngành 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, BHYT, 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, tôi đã lựa chọn đề tài *“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”* làm đề tài luận văn thạc sỹ quản lý kinh tế.

1.2 Mục tiêu của đề tài

1.2.1 Mục tiêu chung

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng 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.

1.2.2 Mục tiêu cụ thể

- 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 BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

- Kiểm định và đo lường mức độ ảnh hưởng của 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.

- Đưa ra một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

1.3.1 Đối tượng nghiên cứu

- Các yếu tố ảnh hưởng 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.

- Đối tượng khảo sát là người dân sử dụng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi nội dung: Nghiên cứu này tập trung vào việc xác định và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh trên địa bàn huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận. Bên cạnh đó nghiên cứu cũng giới thiệu và phân tích sơ lược về dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh trên địa bàn huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận. Từ đó làm cơ sở hàm ý các quản trị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa một cửa BHXH huyện Tánh Linh

trên địa bàn huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận Phạm vi không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại huyện Tánh Linh.

Phạm vi thời gian: Các số liệu sử dụng trong đề tài này dựa trên số liệu thứ cấp của BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận giai đoạn 2021 – 2022, các bài luận án tiến sĩ, các bài báo đăng trên tạp chí chuyên ngành và số liệu sơ cấp được thu thập thông qua phiếu khảo sát điều tra người dân trong năm 2022.

1.4 Câu hỏi nghiên cứu

Các nội dung nghiên cứu của đề tài tập trung giải đáp các câu hỏi:

- Các yếu tố nào 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?
- Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố 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?
- Hàm ý quản trị nào được đưa ra nhằm nâng cao sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh?

1.5 Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện bằng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng.

1.5.1 Nghiên cứu định tính

- Nghiên cứu định tính được thực hiện bằng sử dụng kỹ thuật phỏng vấn và thảo luận nhóm nhằm điều chỉnh, bổ sung các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công của mô hình nghiên cứu đề xuất và điều chỉnh thang đo phù hợp với thực tiễn dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

Nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng cách thu thập dữ liệu thông qua khảo sát trực tiếp bằng bảng câu hỏi soạn sẵn. Thang đo được kiểm định bằng hệ số.

- Cronbach's Alpha và phân tích EFA. Mô hình lý thuyết được kiểm định bằng phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính qua đó xác định mức độ tác

động của các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

- . Cuối cùng, kiểm định T-test, ANOVA để so sánh khác biệt về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận của những nhóm khách hàng có đặc điểm cá nhân khác nhau.

Nguồn dữ liệu sử dụng bao gồm:

- Nguồn dữ liệu sơ cấp: Tiến hành phỏng vấn và thu thập kết quả điều tra, khảo sát những đối tượng sử dụng dịch vụ.

- Nguồn dữ liệu thứ cấp: Từ các nguồn báo cáo thường niên, báo cáo định kỳ, chính sách và các hoạt động có liên quan đến thực trạng hoạt động dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

1.6 Những đóng góp mới của đề tài Về khoa học

Đề tài góp phần hệ thống hóa cơ sở lý luận về hành chính công, chất lượng dịch vụ hành chính công, vận dụng vào thực tiễn cung ứng dịch vụ hành chính công tại các cơ quan BHXH. Kết quả nghiên cứu cũng là tài liệu tham khảo cho các nghiên cứu sau.

Về thực tiễn

Luận văn này, giúp lãnh đạo BHXH nắm được các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ một cửa. Đồng thời, tham khảo các hàm ý quản trị mà đề tài đưa ra để thực hiện nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ một cửa tại BHXH Tánh Linh nói riêng và BHXH nói chung.

1.7 Kết cấu đề tài

Ngoài tài liệu tham khảo, phụ lục, đề tài: “ *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa Bảo hiểm xã hội huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận*” có kết cấu gồm 5 chương như sau:

Chương 1: Tổng quan về đề tài

Chương 2: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu
Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Chương 4: Kết quả nghiên cứu Chương 5: Kết luận và Hàm ý quản trị

TÓM TẮT CHƯƠNG I

Chương 1 tôi xin được trình bày tổng quan về đề tài nghiên cứu từ lý do hình thành nghiên cứu, xác định mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu, những đóng góp của đề tài và bố cục mà đề tài thực hiện. Trong chương 2, tác giả sẽ tiến hành trình bày cơ sở lý luận và mô hình nghiên cứu của đề tài.

CHƯƠNG 2:

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1 Khái niệm chung về Bảo hiểm xã hội

2.1.1 Khái niệm chung Bảo hiểm xã hội

Văn bản pháp luật quy định cụ thể về bảo hiểm xã hội tại Việt Nam là Luật Bảo hiểm xã hội năm 2014 và các văn bản pháp luật khác như Nghị định số 115/2015/NĐ-CP, Thông tư số 59/2015/TT-BLĐTBXH,...

Hiện nay có rất nhiều quan điểm về BHXH khác nhau dưới các góc nhìn khác nhau. Dưới góc độ kinh tế: BHXH không trực tiếp chữa bệnh khi người lao động ốm đau, tai nạn hay sắp xếp công việc mới cho họ khi họ mất việc làm mà chỉ giúp đỡ họ có một phần thu nhập khi người lao động bị giảm hoặc mất khả năng lao động. Dưới góc độ pháp lý: Chế độ BHXH là tổng hợp những quy định của pháp luật, do Nhà nước ban hành, quy định về các hình thức đảm bảo về vật chất và tinh thần cho người lao động hoặc người thân trong gia đình người lao động khi họ bị mất hoặc giảm một phần khả năng lao động.

Luật Bảo hiểm xã hội năm 2014 quy định về khái niệm BHXH như sau: "Bảo hiểm xã hội là sự bảo đảm thay thế hoặc bù đắp một phần thu nhập của người lao động khi họ bị giảm hoặc mất thu nhập do ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, hết tuổi lao động hoặc chết, trên cơ sở đóng vào quỹ bảo hiểm xã hội".

2.1.2 Bản chất của Bảo hiểm xã hội

BHXH là sự đảm bảo thay thế hoặc bù đắp một phần thu nhập cho người lao động khi họ gặp phải những biến cố làm giảm hay mất khả năng lao động, mất việc làm trên cơ sở hình thành và sử dụng một quỹ tiền tệ tập trung nhằm bảo đảm đời sống cho người lao động và gia đình họ góp phần bảo đảm an toàn xã hội. Do đó, bản chất của BHXH đó là:

- BHXH là nhu cầu khách quan, đa dạng và phức tạp của xã hội, nhất là trong xã hội mà sản xuất hàng hoá hoạt động theo cơ chế thị trường, mối quan hệ thuê mướn lao động phát triển tới một mức độ nào đó. Kinh tế càng phát triển thì

Bảo hiểm xã hội càng đa dạng và hoàn thiện.

- Môi quan hệ bên trong BHXH phát sinh trên cơ sở quan hệ lao động diễn ra giữa 3 bên: bên tham gia BHXH (người lao động và người sử dụng lao động), bên BHXH (cơ quan nhận nhiệm vụ BHXH), bên được BHXH (người lao động và gia đình họ).

- Những biến cố làm giảm hoặc mất khả năng lao động, mất việc làm có thể là rủi ro ngẫu nhiên trái với ý muốn của con người như: ốm đau, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp. Hoặc không hoàn toàn ngẫu nhiên như tuổi già, thai sản... Đồng thời có thể xảy ra trong hoặc ngoài quá trình lao động.

- Phần thu nhập bị mất đi, bị giảm của người lao động được thay thế, bù đắp từ nguồn quỹ BHXH. Nguồn này do bên tham gia đóng góp chủ yếu, còn lại do nhà nước bù khi thiếu.

- Mục tiêu của BHXH là nhằm thoả mãn nhu cầu thiết yếu của người lao động trong trường hợp bị giảm hoặc mất thu nhập, mất việc làm. Mục tiêu này được tổ chức lao động quốc tế cụ thể hoá như sau:

+ Đền bù cho người lao động những khoản thu nhập bị mất để đảm bảo nhu cầu sinh sống thiết yếu.

+ Chăm sóc sức khoẻ và chống bệnh tật.

+ Xây dựng điều kiện sống đáp ứng các nhu cầu của dân cư, nhu cầu đặc biệt của người già, người tàn tật và trẻ em.

2.1.3 Chức năng và vai trò của Bảo hiểm xã hội

2.1.3.1 Chức năng của Bảo hiểm xã hội

Thứ nhất, BHXH bảo đảm thay thế hoặc bù đắp sự thiếu hụt về thu nhập của người lao động và gia đình họ khi gặp phải những rủi ro trong cuộc sống khi tai nạn, ốm đau...

Thứ hai, BHXH phân phối lại thu nhập. Chức năng này thể hiện ở việc người lao động san sẻ thu nhập theo thời gian. Cụ thể họ sẽ rút phần thu nhập từng tháng của mình để dành cho những phần trợ cấp khi gặp rủi ro. Hay việc người sử dụng

lao động đóng BHXH cho người lao động thành từng khoản tiền nhỏ tránh phải mất một khoản tiền lớn cho người lao động khi họ gặp nhiều rủi ro cùng 1 lúc. Ngoài ra, người lao động khỏe đóng góp cho người lao động ốm đau hay người lao động trẻ đóng góp cho người lao động già.

Thứ ba, góp phần tạo sự tương trợ và chia sẻ giữa các nhóm người. Mỗi người lao động chỉ phải đóng một phần tiền nhỏ theo thu nhập nhưng với số lượng người lao động lớn sẽ tạo thành một quỹ bảo hiểm lớn, giúp đỡ cho những người lao động gặp rủi ro. Việc người sử dụng lao động trích ra từ nguồn thu đóng BHXH sẽ không phải lo lắng khi người lao động của họ gặp rủi ro.

2.1.3.2 Vai trò của Bảo hiểm xã hội

BHXH ngày càng khẳng định được vai trò của mình trên nhiều phương diện khác nhau trong thực tế cuộc sống, cũng như trong phát triển kinh tế - xã hội.

a. Với người lao động.

BHXH trực tiếp góp phần ổn định cuộc sống cho người lao động, gia đình họ khi người lao động gặp rủi ro hay sự kiện bảo hiểm. Đồng thời, BHXH là cơ hội để mỗi người thực hiện trách nhiệm tương trợ cho những khó khăn của các thành viên khác. Từ đó, các rủi ro trong lao động sản xuất và trong đời sống người lao động được khống chế, dàn trải. Hậu quả của rủi ro được khắc phục kịp thời.

b. Với người sử dụng lao động.

BHXH làm cho người sử dụng lao động có trách nhiệm với người lao động. Nếu không tổ chức BHXH bắt buộc thì nhiều khi vì những khoản lợi trước mắt mà người sử dụng lao động cắt xén quyền lợi và vô trách nhiệm với người lao động.

BHXH giúp cho người sử dụng lao động ổn định nguồn chi, ngay cả khi có rủi ro lớn xảy ra thì cũng không lâm vào tình trạng nợ nần hay phá sản. Nhờ đó, các chi phí được chủ động hạch toán, ổn định và tạo điều kiện để phát triển không phụ thuộc nhiều vào hoàn cảnh khách quan.

c. Với nền kinh tế xã hội.

Trước tiên, BHXH tạo ra cơ chế chia sẻ rủi ro, nâng cao tính cộng đồng xã hội, củng cố truyền thống đoàn kết và gắn bó giữa các thành viên trong xã hội. Điều đó

thúc đẩy sự ra đời và trở thành lý do tồn tại của BHXH. Tuy không nhằm mục đích kinh doanh, kiếm lời nhưng BHXH là công cụ phân phối, sử dụng nguồn quỹ dự phòng hiệu quả nhất cho việc giảm hậu quả rủi ro, tạo động lực phát triển kinh tế, xã hội. Thông qua BHXH, những rủi ro trong đời sống của người lao động được giảm thiểu theo nhiều chiều, tạo ra khả năng giải quyết an toàn nhất và với chi phí thấp nhất.

Hoạt động BHXH còn góp phần vào việc huy động vốn đầu tư, giúp cho thị trường tài chính phong phú và kinh tế xã hội phát triển. Đặc biệt, bảo hiểm hưu trí là nguồn vốn tích lũy trong thời gian dài, kết dư tương đối lớn, có thể đầu tư vào các doanh nghiệp, các dự án cần huy động vốn, mang lại lợi ích cho tất cả các bên: người tham gia BHXH, cơ quan BHXH và nền kinh tế xã hội.

2.1.4 Những chế độ của bảo hiểm xã hội

Hiện nay, ở nước ta có những chế độ bảo hiểm xã hội như sau: Chế độ bảo hiểm ốm đau, bảo hiểm thai sản, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm hưu trí, bảo hiểm y tế, bảo hiểm tử tuất, bảo hiểm tai nạn lao động, bảo hiểm bệnh nghề nghiệp.

2.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ hành chính công

2.2.1 Chất lượng

Thuật ngữ chất lượng đã được sử dụng từ lâu, và được hiểu theo nhiều cách khác nhau. Theo từ điển tiếng Việt phổ thông, chất lượng là tổng thể những tính chất, thuộc tính cơ bản của sự vật, sự việc ... làm cho sự việc này phân biệt với sự việc khác; Theo tiêu chuẩn TCVN 9001:200 chất lượng là mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu. Chất lượng còn có khả năng hài lòng nhu cầu của thị trường với chi phí thấp nhất (Lehtinen và cộng sự., 19 2). Chất lượng là một vấn đề của nhận thức riêng. Mọi người có những nhu cầu và yêu cầu khác nhau về sản phẩm, các quá trình và tổ chức. Do đó, quan niệm của họ về chất lượng là vấn đề của việc các nhu cầu của họ được hài lòng đến mức nào.

2.2.2 Chất lượng dịch vụ

Trên thế giới có nhiều tác giả nghiên cứu về chất lượng dịch vụ nói chung. Theo Zeithaml (2000) chất lượng dịch vụ được định nghĩa bằng nhiều cách khác nhau tùy thuộc vào đối tượng nghiên cứu, nó thể hiện mức độ mà một dịch vụ đáp ứng

được nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Giải thích cụ thể hơn, chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một dịch vụ. Nó là một dạng của thái độ và các hệ quả từ sự so sánh giữa những gì được mong đợi và nhận thức về những thứ ta nhận được (Arawati và cộng sự, 2007).

Chất lượng dịch vụ thường được xem là một yếu tố tiên quyết, mang tính quyết định đến sự cạnh tranh để tạo lập và duy trì mối quan hệ với khách hàng. Quan tâm đến chất lượng dịch vụ sẽ làm cho một tổ chức khác với những tổ chức khác và đạt được lợi thế cạnh tranh trong lâu dài (Lehtinen và cộng sự, 1982). Lehtinen cho rằng chất lượng dịch vụ phải đánh giá trên hai khía cạnh: (1) Quá trình cung cấp dịch vụ và (2) kết quả của dịch vụ. Còn theo Zeithaml thì chất lượng kỹ thuật liên quan đến những gì được phục vụ, và chất lượng kỹ năng nói lên chúng được phục vụ như thế nào. Qua phân tích về chất lượng dịch vụ có thể thấy những đặc điểm cơ bản sau:

- Khó khăn hơn trong việc đánh giá chất lượng của dịch vụ so chất lượng của hàng hóa hữu hình.

- Nhận thức về chất lượng dịch vụ là kết quả của quá trình so sánh giữa sự mong đợi của khách hàng về chất lượng mà dịch vụ cụ thể mang lại nhằm đáp ứng những mong đợi đó.

- Khách hàng không chỉ đánh giá kết quả mang lại của một loại dịch vụ nào đó mà còn đánh giá tiến trình cung cấp của nó diễn ra như thế nào. Đối với những dịch vụ cơ quan hành chính nhà nước cung cấp trực tiếp cho người dân, gắn liền việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước, đáp ứng sự mong đợi của một nhóm lợi ích và mục tiêu của tổ chức (Kotler, 2003). Vì vậy, loại chất lượng dịch vụ này được đánh giá dựa trên việc thực thi pháp luật đúng qui định và trách nhiệm, thái độ

phục vụ của công chức, đảm bảo các quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, duy trì trật tự an ninh và phát triển xã hội.

2.2.3 Chất lượng dịch vụ hành chính công

Chất lượng dịch vụ hành chính công là một 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 (Gronroos, 1994; Parasuraman và cộng sự., 1985).

Dựa trên một số khái niệm, thuật ngữ, các nhà khoa học nghiên cứu áp dụng trong TCVN ISO 9001:2000 vào dịch vụ hành chính công như: Hệ thống chất lượng, hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng... Có thể hiểu chất lượng dịch vụ hành chính công là khả năng thoả mãn các yêu cầu của tổ chức và cá nhân về cung ứng dịch vụ hành chính công.

Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ này cũng rất đa dạng bao gồm:

- Tạo sự tin tưởng cho người dân khi sử dụng dịch vụ như hồ sơ được giải quyết đúng hạn (dựa trên tỉ lệ giải quyết hồ sơ hành chính đúng hạn), không bị mất mát, thất lạc, tạo được sự tin cậy của người dân khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính.

- Tạo môi trường thông thoáng và thuận lợi cho việc giao dịch với các công cụ hỗ trợ cần thiết như: Phòng làm việc khang trang, có máy lấy số thứ tự (đảm bảo tính công bằng), máy tính giúp xử lý hồ sơ nhanh chóng...

- Nhân viên có đủ kiến thức chuyên môn và lĩnh vực liên quan đảm bảo giải quyết công việc lĩnh vực mà mình phụ trách, cùng với kỹ năng tác nghiệp chuyên nghiệp.

Từ khái niệm trên ta rút ra một số đặc điểm của chất lượng:

- 1/ Chất lượng đo bởi sự thoả mãn nhu cầu. Nếu một sản phẩm vì lý do nào đó mà không được nhu cầu chấp nhận thì phải bị coi là có chất lượng kém, cho dù trình độ công nghệ để tạo ra sản phẩm đó có thể rất hiện đại.

- 2/ Do chất lượng được đo lường bởi sự thoả mãn nhu cầu, mà nhu cầu luôn luôn biến động nên chất lượng cũng luôn luôn biến động theo thời gian, không gian, điều kiện sử dụng.

- 3/ Khi đánh giá chất lượng của một đối tượng, ta phải xét và chỉ xét đến mọi đặc tính của đối tượng có liên quan đến sự thoả mãn những nhu cầu cụ thể. Các nhu cầu này không chỉ từ phía khách hàng mà còn từ các bên có liên quan, ví dụ như các yêu cầu mang tính pháp chế, nhu cầu của cộng đồng xã hội.

4/ Nhu cầu có thể được công bố rõ ràng dưới dạng các qui định, tiêu chuẩn nhưng cũng có những nhu cầu không thể miêu tả rõ ràng, người sử dụng chỉ có thể cảm nhận chúng, hoặc có khi chỉ phát hiện được chúng trong quá trình sử dụng.

5/ Chất lượng không chỉ là thuộc tính của sản phẩm, hàng hóa mà ta vẫn hiểu hàng ngày. Chất lượng có thể áp dụng cho một hệ thống, một quá trình.

Khái niệm chất lượng trên đây được gọi là chất lượng theo nghĩa hẹp. Rõ ràng khi nói đến chất lượng, chúng ta không thể bỏ qua các yếu tố giá cả và dịch vụ sau khi bán, vấn đề giao hàng đúng lúc, đúng thời hạn đó là những yếu tố mà khách hàng nào cũng quan tâm sau khi thấy sản phẩm mà họ định mua thỏa mãn nhu cầu của họ.

Như vậy, chất lượng dịch vụ hành chính công là khả năng của các dịch vụ hành chính công đáp ứng các nhu cầu của cá nhân và tổ chức có liên quan. Nhu cầu luôn luôn biến động nên chất lượng dịch vụ cũng biến động theo điều kiện thời gian, không gian, điều kiện sử dụng từ phía cá nhân và tổ chức, từ các yêu cầu mang tính pháp chế, nhu cầu của cộng đồng và xã hội.

2.3 Sự hài lòng của khách hàng

2.3.1 Khái niệm về sự hài lòng

Có rất nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng và thực tế có nhiều cách hiểu khác nhau về khái niệm này. 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). Cụ thể hơn, sự hài lòng của khách hàng là sự phản hồi tình cảm hay toàn bộ cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ nhận được với những gì họ mong đợi trước đó. Cũng trên quan điểm này, Kotler (2006) cho rằng sự hài lòng được xác định trên cơ sở so sánh giữa kết quả nhận được từ dịch vụ và mong đợi của khách hàng được xem xét dựa trên ba mức độ sau đây:

- Nếu kết quả nhận được ít hơn mong đợi, khách hàng sẽ cảm thấy không hài lòng.
- Nếu kết quả nhận được giống như mong đợi, khách hàng sẽ cảm thấy hài

lòng.

- Nếu kết quả nhận được nhiều hơn mong đợi, khách hàng sẽ cảm thấy rất hài lòng và thích thú với dịch vụ đó (Kotler, 2006)

Dù có nhiều khái niệm khác nhau nhưng định nghĩa về sự hài lòng của khách hàng luôn gắn liền với những yếu tố sau đây:

- (1) Tình cảm hay thái độ đối với nhà cung cấp dịch vụ.
- (2) Mong đợi của khách hàng về khả năng đáp ứng nhu cầu từ nhà cung cấp dịch vụ.
- (3) Kết quả thực hiện dịch vụ hay các giá trị do dịch vụ mang lại.
- (4) Ý định sẵn sàng tiếp tục sử dụng dịch vụ của khách hàng.

Trong nghiên cứu này, sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của khách hàng bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm dịch vụ hành chính công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp với những kỳ vọng của khách hàng.

2.3.2 Mối quan hệ giữa sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ công.

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 hai khái niệm phân biệt (Zeithaml, 2000). Sự thỏa mãn của khách hàng là một khái niệm tổng quát, nói lên sự hài lòng của họ khi sử dụng một dịch vụ. Trong khi đó, chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ.

Trong lĩnh vực dịch vụ, khái niệm “sự hài lòng của khách hàng” và “chất lượng dịch vụ” có sự khác nhau cơ bản dựa trên việc phân tích những quan hệ nhân quả giữa chúng. Sự thỏa mãn của khách hàng nhìn chung là một khái niệm rộng lớn hơn chất lượng dịch vụ. Với cách nhìn này ta có thể xem chất lượng dịch vụ như là một yếu tố tác động vào sự thỏa mãn của khách hàng (Zeithaml, 2000).

Nhiều nhà nghiên cứu đã thiết lập mối quan hệ này, cho thấy có mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm rộng bao gồm nhiều yếu tố tác động đến nó từ cảm nhận của khách

hàng như: chất lượng dịch vụ cảm nhận, chất lượng sản phẩm cảm nhận, giá, các yếu tố tình huống và các yếu tố cá nhân.

- Chất lượng dịch vụ: sự đánh giá của khách hàng hiện tại về các dịch vụ kết hợp như dịch vụ khách hàng, các điều kiện thể hiện sản phẩm, lĩnh vực của dịch vụ, sản phẩm (Walfried và cộng sự., 2000).

- Chất lượng sản phẩm: sự đánh giá của người tiêu dùng về sản phẩm.

- Giá: là chỉ số tiền chi trả để nhận được sản phẩm hay dịch vụ. Các nghiên cứu trước đây đã thừa nhận rằng sự hài lòng của khách hàng phụ thuộc vào giá.

- Các yếu tố tình huống: bao gồm các yếu tố không điều khiển được như: kinh nghiệm tiêu dùng của khách hàng, sự đánh giá của khách hàng về chủ thể cung cấp dịch vụ.

- Các yếu tố cá nhân: tình cảm của khách hàng, yếu tố tâm lý.

Mô hình này chỉ ra được các yếu tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng một sản phẩm dịch vụ nói chung và mối quan hệ giữa chúng. Tuy nhiên, nhược điểm của mô hình này là vẫn chưa chỉ ra được sự khác biệt giữa công năng, giá trị của sản phẩm mà khách hàng nhận được so với công năng, giá trị mà khách hàng kỳ vọng.

2.3.3 Vai trò của việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công

Việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công giúp đạt được các mục đích sau:

- Hiểu được mức độ hài lòng của người dân để quyết định các hoạt động nhằm nâng cao sự hài lòng. Nếu kết quả không đạt được hoặc mức độ hài lòng của người dân thấp hơn thì nguyên nhân có thể được tìm hiểu và hoạt động khắc phục có thể được thực hiện.

- Biết được ý kiến đánh giá một cách khách quan, mang tính định lượng của người dân về chất lượng chung của tổ chức. Người dân là người thụ hưởng dịch vụ. Do đó sự đánh giá từ người dân đảm bảo tính khách quan vì kết quả dịch vụ tác động trực tiếp quyền lợi của họ hay nói cách khác họ đánh giá cảm nhận của mình về chính kết quả dịch vụ mà họ nhận được.

- Để biết chắc ý nguyện của người dân. Trong nhiều trường hợp, hành vi của người dân ảnh hưởng như thế nào bởi sự tiếp xúc trong quá trình sử dụng dịch vụ nêu trên.

- Để xác định tính năng của sản phẩm, dịch vụ có ảnh hưởng nhiều nhất đến chất lượng được tiếp nhận từ những góp ý của người dân. Từ đó, cơ quan quản lý Nhà nước thấy được những thủ tục hành chính nào còn rườm rà, phức tạp cần cải tiến, những phát sinh trong xã hội, mà các quy định của pháp luật cần điều chỉnh cho phù hợp với thực tế, nhằm bảo đảm quyền, lợi ích của người dân và công tác quản lý xã hội của Nhà nước.

- Để xác định xem người dân tiếp nhận một cách thiện chí hay không thiện chí đối với những tính năng cụ thể. Thủ tục hành chính mang tính bắt buộc. Vì vậy thông qua khảo sát chúng ta biết được thái độ của người dân khi tham gia sử dụng dịch vụ. Từ đó có phương pháp thích hợp như tuyên truyền để người dân hiểu quyền lợi, trách nhiệm khi tham gia sử dụng dịch vụ hoặc điều chỉnh thủ tục cho phù hợp.

- Để dự báo những cải tiến quan trọng nhằm đạt chất lượng được đánh giá cao nhất. Thông qua đánh giá của người dân, cơ quan hành chính có thể dự đoán những đòi hỏi hoặc những góp ý thiết thực mà xã hội yêu cầu. Từ đó có những định hướng cải cách phù hợp cho sự phát triển.

- Qua kết quả khảo sát nhu cầu của người dân về dịch vụ, cơ quan quản lý biết được xu hướng người dân đánh giá về chất lượng của tổ chức. Từ đó có những điều chỉnh phù hợp với xu hướng đó vừa bảo đảm quyền lợi người dân và công tác quản lý nhà nước.

- Để so sánh chất lượng công việc của các bộ phận trong tổ chức. Thông qua kết quả khảo sát, lãnh đạo thấy được chất lượng dịch vụ của từng bộ phận. Từ đó có những điều chỉnh cho phù hợp.

- Để xác định những mong đợi và yêu cầu về chất lượng mà dựa vào đó người dân thường đánh giá tổ chức với mỗi sản phẩm hay dịch vụ mà tổ chức cung cấp.

Việc nâng cao sự hài lòng người dân đối với dịch vụ hành chính của một cơ quan, tổ chức công quyền là nền tảng, động lực để khu vực công tiến hành các hoạt động thường xuyên của mình, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy quản

lý Nhà nước. Vì mang tính chất công quyền nên một số trường hợp các cơ quan tổ chức lợi dụng quyền lực đó để không cung cấp các dịch vụ với chất lượng tốt nhất hoặc nảy sinh tình trạng quan liêu, tham nhũng. Đo lường sự hài lòng của người dân là một giải pháp nhằm làm trong sạch và nâng cao hiệu quả hoạt động cho tổ chức công, đảm bảo cung cấp dịch vụ hành chính tốt nhất, thúc đẩy tiến trình cải cách hành chính, hiện đại hóa bộ máy Nhà nước, củng cố duy trì sự ổn định và phát triển xã hội.

2.4 Một số mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

2.4.1 Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ

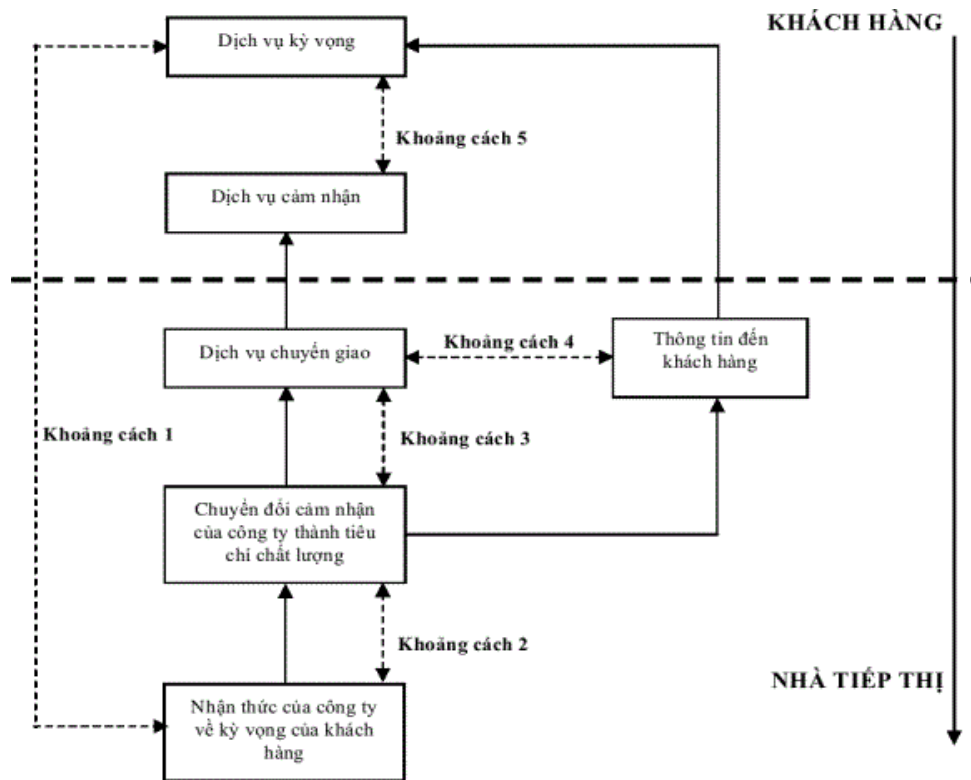
2.4.1.1 Mô hình SERVQUAL

Parasuraman và cộng sự., (19 5) đưa ra mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ được thể hiện trong mô hình 2.1 dưới đây.

Khoảng cách thứ nhất xuất hiện khi có sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng về chất lượng dịch vụ và nhà quản trị dịch vụ cảm nhận về kỳ vọng của khách hàng. Điểm cơ bản của sự khác biệt này là do công ty cung cấp dịch vụ không hiểu

được hết những đặc điểm nào tạo nên chất lượng của dịch vụ mình cũng như cách thức chuyển giao chúng cho khách hàng để thỏa mãn nhu cầu của họ.

Khoảng cách thứ hai xuất hiện khi công ty dịch vụ gặp khó khăn trong việc chuyển đổi nhận thức của mình về kỳ vọng của khách hàng thành những đặc tính của chất lượng. Trong nhiều trường hợp, công ty có thể nhận thức được kỳ vọng của khách hàng thành nhưng không phải công ty luôn có thể chuyển đổi kỳ vọng này thành những tiêu chí cụ thể về chất lượng và chuyển giao chúng theo đúng kỳ vọng cho chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm, giá, những yếu tố tình huống, sự thỏa mãn của khách hàng, những yếu tố cá nhân, những đặc tính của chất lượng dịch vụ. Nguyên nhân chính của vấn đề này là khả năng chuyên môn của đội ngũ nhân viên dịch vụ cũng như dao động quá nhiều về cầu dịch vụ. Có những lúc cầu về dịch vụ quá cao làm cho công ty không đáp ứng kịp.



Hình 2.1. Mô hình chất lượng dịch vụ

(Nguồn: Parasuraman và cộng sự., 1985)

Khoảng cách 3 xuất hiện khi nhân viên công ty không chuyển giao dịch vụ cho khách hàng theo những tiêu chí đã được xác định. Khoảng cách này phụ thuộc nhiều vào chất lượng đội ngũ nhân viên trực tiếp cung cấp sản phẩm dịch vụ. Cho dù sản phẩm có được thiết kế đúng ý tưởng, nhiều tiện ích, có khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng nhưng nếu tại khâu cung cấp, thái độ và trình độ chuyên môn của nhân viên không đảm bảo, không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, khiến khách hàng cảm thấy phiền toái thì những nỗ lực cố gắng của công ty trong tìm hiểu nhu cầu thị trường, thiết kế sản phẩm... cũng không còn ý nghĩa.

Khoảng cách 4 là khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ thực tế và sự kỳ vọng của khách hàng dưới tác động của thông tin tuyên truyền bên ngoài như quảng cáo, tiếp thị... Đó là những hứa hẹn được phóng đại không chính xác, vượt quá khả năng thực hiện của nhà cung cấp dịch vụ. Điều này rất dễ làm mất lòng tin của khách hàng nếu nhà cung cấp dịch vụ thực hiện quảng cáo, tuyên truyền quá sự thật.

Khoảng cách 5 là sau khi sử dụng dịch vụ, khách hàng sẽ có sự so sánh chất lượng dịch vụ mà họ cảm nhận được với chất lượng dịch vụ đã kỳ vọng ban đầu. Vấn đề mấu chốt đảm bảo chất lượng dịch vụ là những giá trị khách hàng nhận được trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ phải đạt hoặc vượt trội so với những gì khách hàng chờ mong. Như vậy, chất lượng dịch vụ được đánh giá cao hay thấp phụ thuộc vào sự cảm nhận về dịch vụ thực tế của khách hàng như thế nào trong bối cảnh khách hàng mong đợi gì từ công ty.

Mô hình chất lượng dịch vụ nêu trên của Parasuraman và cộng sự., (1985) cho chúng ta thấy được bức tranh tổng thể về chất lượng dịch vụ. Bất kỳ dịch vụ nào, chất lượng của dịch vụ được cảm nhận bởi khách hàng có thể xây dựng thành mô hình mười thành phần như sau:

- Tin cậy (reliability): khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp, đúng thời hạn ngay lần đầu tiên.
- Đáp ứng (responsiveness): sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng.
- Năng lực phục vụ (competence): trình độ chuyên môn để thực hiện dịch vụ. Khả năng phục vụ biểu hiện khi nhân viên tiếp xúc với khách hàng, nhân viên trực tiếp thực hiện dịch vụ, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho việc phục vụ khách hàng.
- Tiếp cận (access): liên quan đến việc tạo mọi điều kiện dễ dàng cho khách hàng trong việc tiếp cận với dịch vụ như: rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng, địa điểm phục vụ và giờ mở cửa thuận lợi cho khách hàng.
- Lịch sự (courtesy): tính cách niềm nở, tôn trọng và thân thiện với khách hàng.
- Thông tin (communication): liên quan đến việc giao tiếp, thông đạt cho khách hàng bằng ngôn ngữ mà họ hiểu biết dễ dàng và lắng nghe về những vấn đề liên quan đến họ như: giải thích dịch vụ, chi phí, giải quyết khiếu nại thắc mắc.
- Tín nhiệm (credibility): khả năng tạo lòng tin cho khách hàng, làm cho khách hàng tin cậy vào đơn vị cung cấp dịch vụ. Khả năng này thể hiện qua tên tuổi và tiếng tăm của đơn vị cung cấp dịch vụ, nhân cách của nhân viên dịch vụ giao tiếp trực tiếp

với khách hàng.

- An toàn (security): liên quan đến khả năng bảo đảm sự an toàn cho khách hàng, thể hiện qua sự an toàn về vật chất, tài chính cũng như bảo mật thông tin.

- Hiểu biết khách hàng (knowing the customer): thể hiện qua khả năng hiểu biết nhu cầu của khách hàng thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi của khách hàng, quan tâm đến cá nhân họ và nhận dạng được khách hàng thường xuyên.

- Phương tiện hữu hình (tangibles): thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị phục vụ dịch vụ.

2.4.1.2 Thang đo đo lường chất lượng dịch vụ

Mô hình mười thành phần của Parasuraman và cộng sự., (19 5) là bức tranh tổng thể về chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, mô hình này mang tính lý thuyết nhiều hơn và rất phức tạp trong việc đo lường. Trên thực tế, có thể sẽ có nhiều thành phần của mô hình chất lượng dịch vụ này không đạt giá trị phân biệt. Chính vì vậy,

Parasuraman và cộng sự., (19 5) đã xây dựng và kiểm định thang đo năm thành phần của chất lượng dịch vụ.

Khi bộ thang đo SERVQUAL (Parasuraman và cộng sự., 19 5) được công bố đã có nhiều tranh luận về vấn đề làm thế nào để đo lường chất lượng dịch vụ tốt nhất. Gần hai thập kỷ sau đó, nhiều nhà nghiên cứu đã nỗ lực chứng minh tính hiệu quả của bộ thang đo SERVQUAL.

Bộ thang đo SERVQUAL nhằm đo lường sự cảm nhận về dịch vụ thông qua năm thành phần chất lượng dịch vụ, cụ thể:

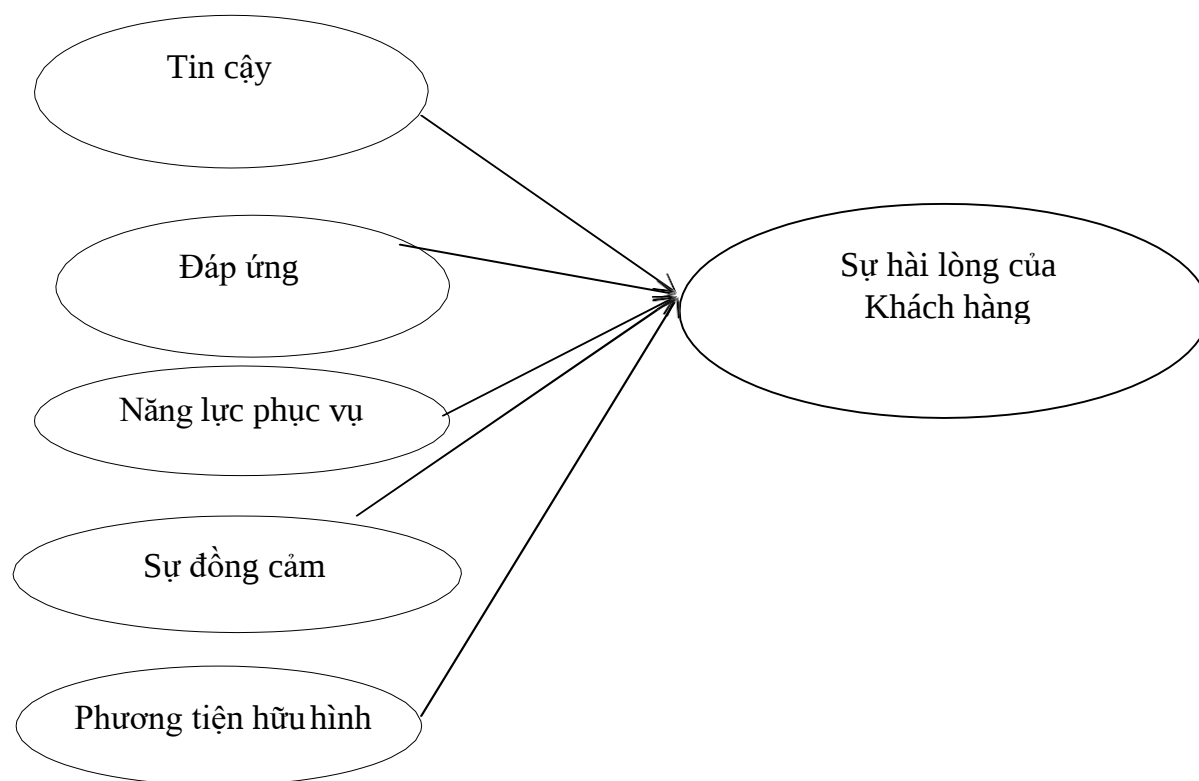
- *Tin cậy (reliability): thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng hạn ngay lần đầu.

- *Đáp ứng (responsiveness): thể hiện sự sẵn lòng của nhân viên phục vụ nhằm cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng.

- *Năng lực phục vụ (assurance): thể hiện trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng.

- *Đồng cảm (empathy): thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến cá nhân khách hàng.

*Phương tiện hữu hình (tangibles): thể hiện qua ngoại hình, trang phục nhân viên phục vụ, các trang thiết bị để thực hiện dịch vụ.



Hình 2.2 Mô hình chất lượng dịch vụ SERVPERF

(Nguồn: Kotler và cộng sự., 2006)

Bộ thang đo SERVQUAL gồm 2 phần. Phần thứ nhất nhằm xác định kỳ vọng của khách hàng đối với loại dịch vụ của bên cung cấp dịch vụ nói chung. Nghĩa là không quan tâm đến một nhà cung cấp dịch vụ cụ thể nào, người được phỏng vấn cho biết mức độ mong muốn của họ đối với dịch vụ đó. Phần thứ hai nhằm xác định cảm nhận của khách hàng đối với việc thực hiện dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ khảo sát. Nghĩa là căn cứ vào dịch vụ cụ thể của nhà cung cấp dịch vụ được khảo sát để đánh giá. Kết quả nghiên cứu nhằm nhận ra các khoảng cách giữa cảm nhận khách hàng về chất lượng dịch vụ do nhà cung cấp dịch vụ thực hiện và kỳ vọng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ đó. Cụ thể, theo mô hình SERVQUAL, chất lượng dịch vụ được xác định như sau:

Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận - Giá trị kỳ vọng.

Parasuraman khẳng định rằng SERVQUAL là một dụng cụ đo lường chất lượng dịch vụ tin cậy và chính xác và thang đo này đã được sử dụng rộng rãi (Wisniewski, 2001; Zeithaml, 2000).

Tuy nhiên, việc sử dụng mô hình chất lượng và khoảng cách làm cơ sở cho việc đánh giá chất lượng dịch vụ cũng có nhiều tranh luận. Cronin và Taylor (1992), Kotler (2006) với mô hình SERVPERF, cho rằng mức độ cảm nhận của khách hàng đối với sự thực hiện dịch vụ của doanh nghiệp phản ánh tốt nhất chất lượng dịch vụ. Theo mô hình SERVPERF thì:

Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận

Kết luận này đã được đồng tình bởi nhiều tác giả khác (Zeithaml, 2000; Lassar và cộng sự., 2000). Bộ thang đo SERVPERF cũng sử dụng 22 mục phát biểu tương tự như phần hỏi về cảm nhận của khách hàng trong mô hình SERVQUAL, bỏ qua phần hỏi về kỳ vọng.

Mô hình SERVPERF cho kết quả tốt hơn SERVQUAL bởi các lý do sau đây:

- Bản câu hỏi theo mô hình SERVPERF ngắn gọn hơn phân nửa so với SERVQUAL, không gây nhầm chán và mất thời gian cho người trả lời. Với bản câu hỏi dài, khái niệm sự kỳ vọng cũng khá mơ hồ đối với người trả lời. Do vậy, sử dụng thang đo SERVQUAL có thể ảnh hưởng tới chất lượng dữ liệu thu thập, dẫn đến giảm độ tin cậy và tính không ổn định của các biến quan sát (Zeithaml, 2000).

- Trên thực tế, đa số người trả lời sẽ ghi mức kỳ vọng của họ về một dịch vụ chất lượng tốt chỉ ở hai mức 4 và 5 (thang đo 5 mức độ) cho tất cả các phát biểu. Có thể thấy khách hàng bao giờ cũng mong muốn ở mức cao, nhưng lại quên rằng mức chi tiêu của họ có giới hạn.

- Ngoài ra, thang đo SERVPERF tuy đơn giản nhưng cho kết quả tốt hơn do khi được hỏi mức độ cảm nhận khách hàng thường có xu hướng so sánh giữa mong muốn và cảm nhận trong đầu để trả lời bản câu hỏi.

- **Tổng quan tình hình nghiên cứu trong và ngoài nước**
- **Tình hình nghiên cứu ngoài nước**

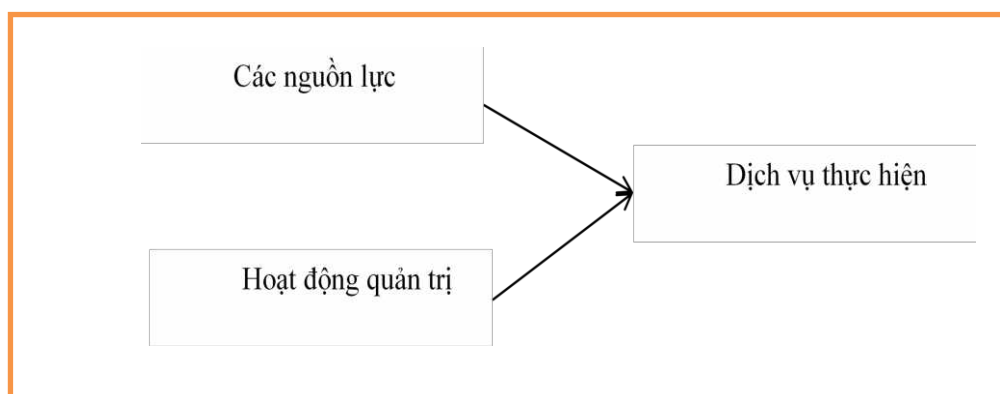
Chất lượng dịch vụ nói chung cũng như chất lượng dịch vụ hành chính công nói riêng là chủ đề nghiên cứu thu hút sự quan tâm của nhiều nhà nghiên cứu trong và ngoài nước. Nhiều công trình nghiên cứu ở nước ngoài tiêu biểu về chất lượng dịch vụ có thể kể đến như sau: Lehtinen (19 2); Grönroos (19 4) phát triển mô hình chất lượng dịch vụ và đo lường chất lượng dịch vụ cảm nhận dựa trên các phương pháp định tính. Theo các tác giả này, chất lượng dịch vụ cần được đánh giá từ sự cảm nhận của khách hàng và chất lượng dịch vụ cảm nhận thì phụ thuộc vào chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh về dịch vụ. Từ đó, tác giả kiểm chứng mô hình chất lượng dịch vụ này trong một số ngành dịch vụ để khẳng định tính hợp lý của mô hình chất lượng dịch vụ.

Sasser (197) 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 theo sau 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. Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ chỉ ra những yếu tố cốt lõi trong việc đo lường chất lượng dịch vụ thông qua kết quả phỏng vấn các nhà quản trị và nhóm chuyên gia về chất lượng dịch vụ. Năm khoảng cách chất lượng dịch vụ bao gồm: khoảng cách sự hiểu biết, khoảng cách chính sách, khoảng cách vận chuyển hàng, khoảng cách giao tiếp và khoảng cách dịch vụ cảm nhận (so với kỳ vọng). Nghiên cứu của Parasuraman đã đem đến một khung đo lường chất lượng dịch vụ rất ý nghĩa cho các nghiên cứu thực nghiệm sau này.

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. Các kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố của mô hình chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng đáng kể đến kết quả cung cấp dịch vụ công.

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. Boyne (2003) đã tổng hợp kết quả từ 65 công trình nghiên cứu thực

nghiệm về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công và chỉ ra 5 khía cạnh mang tính lý thuyết gồm: các nguồn lực, quy định, thị trường, đặc thù của tổ chức và hoạt động quản trị. Nghiên cứu của Boyne chỉ ra rằng 2 yếu tố quan trọng nhất tác động đến kết quả hoạt động của các tổ chức công là các nguồn lực và hoạt động quản trị.



Hình 2.3 Mô hình chất lượng dịch vụ công – Hy Lạp

(Nguồn: George A.Boyne, 2003)

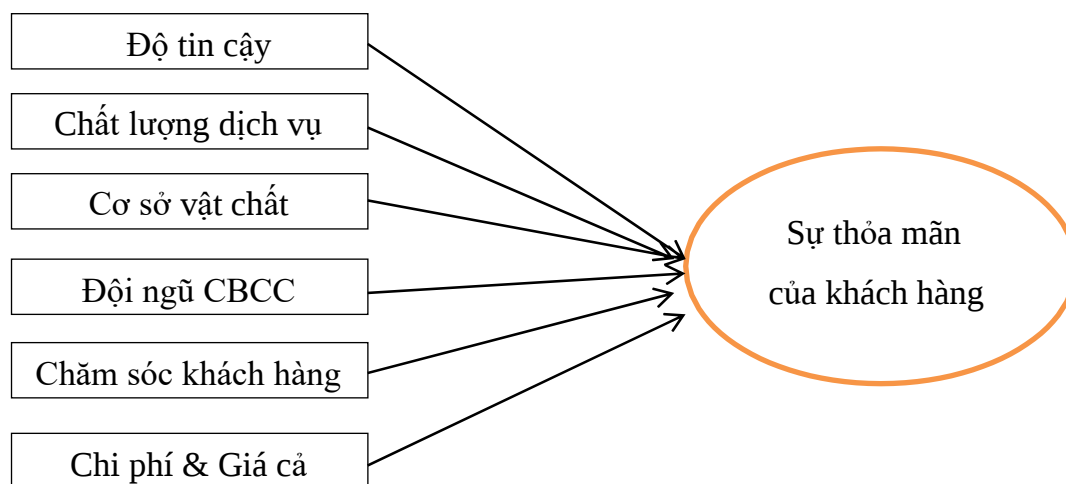
Lykogiannis (2014) nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng trong dịch vụ bưu chính. Nghiên cứu sử dụng 300 quan sát mẫu với thang đo likert 5 để đo lường sự hài lòng của các yếu tố chất lượng dịch vụ. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ bưu chính bao gồm: an toàn, thời gian, giá cả và sự đa dạng của dịch vụ. Trong đó an toàn có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng

• **Tình hình nghiên cứu trong nước**

Các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ cũng như chất lượng dịch vụ hành chính công trong nước những năm gần đây cũng khá được chú trọng.

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. Theo cách tiếp cận này, hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng của dịch vụ hành chính công phải phản ánh được các yếu tố: mục tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra và kết quả của đầu ra (được lượng hoá).

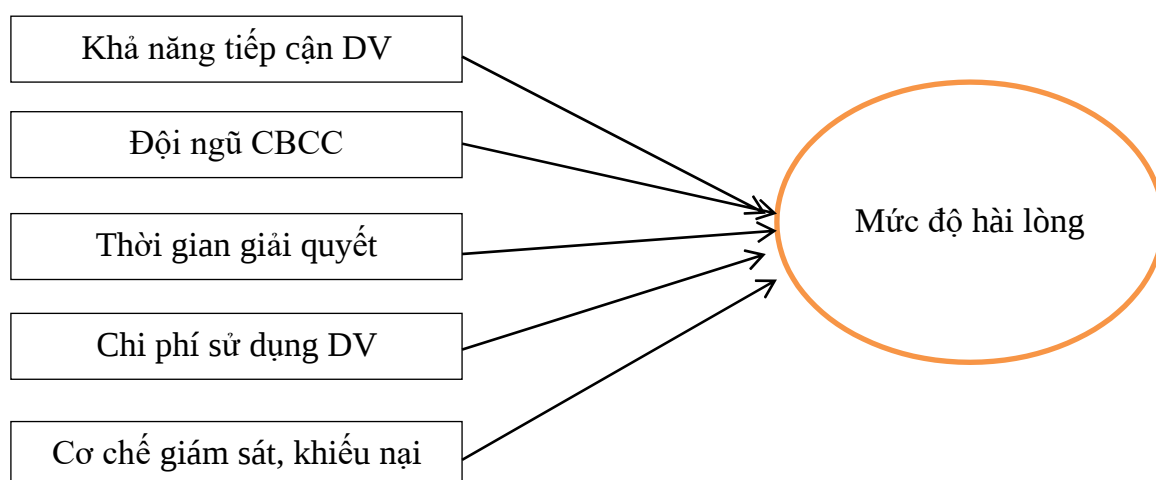
Nguyễn Quang Thủy (2011) nghiên cứu sự hài lòng của người dân trong việc sử dụng dịch vụ công tại thành phố Kon Tum. Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công: độ tin cậy, chất lượng dịch vụ, cơ sở vật chất, đội ngũ cán bộ, chăm sóc khách hàng, chi phí và giá cả.



Hình 2.4 Mô hình chất lượng dịch vụ công – Kon Tum

(Nguồn: Nguyễn Quang Thủy, 2011)

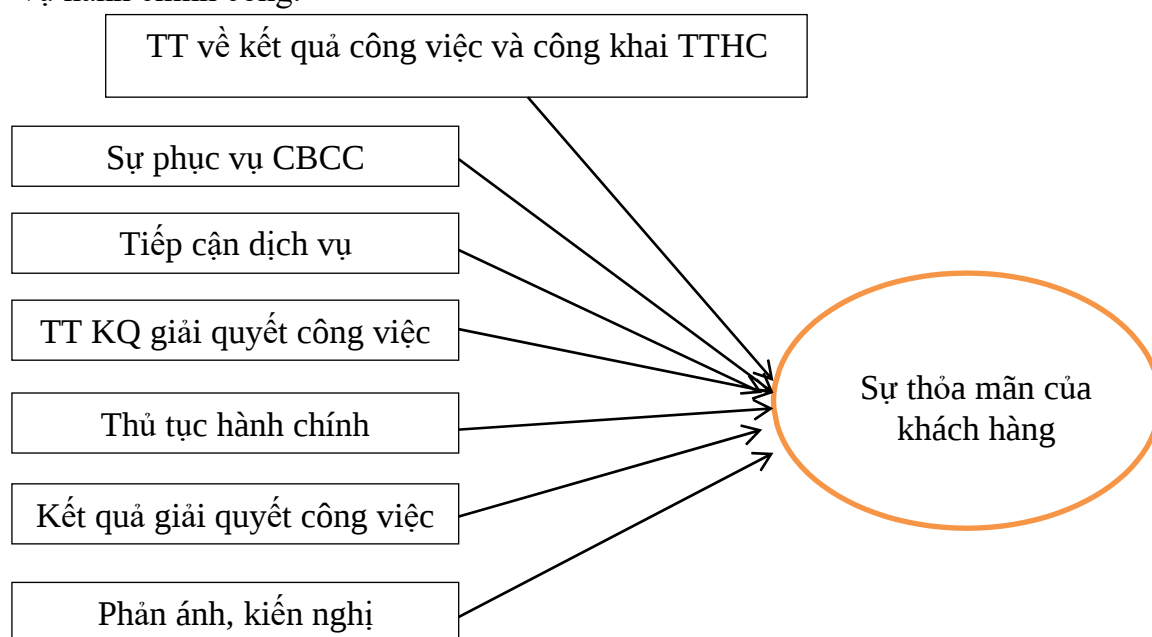
Lê Đình Ca (2012) nghiên cứu về sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang thành phố Đà Nẵng. Nghiên cứu đã chỉ ra các yếu tố có mối quan hệ tuyến tính đến sự hài lòng của người dân gồm (1) khả năng tiếp cận dịch vụ, (2) thời gian giải quyết, (3) cán bộ công chức, (4) chi phí sử dụng dịch vụ, (5) cơ chế giám sát khiếu nại, tố cáo.



Hình 2.5 Mô hình chất lượng dịch vụ công – Đà Nẵng

(Nguồn: Lê Đình Ca, 2011)

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. Qua đó, tác giả đưa ra một số đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công như nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, đầu tư cơ sở vật chất, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận các dịch vụ hành chính công.



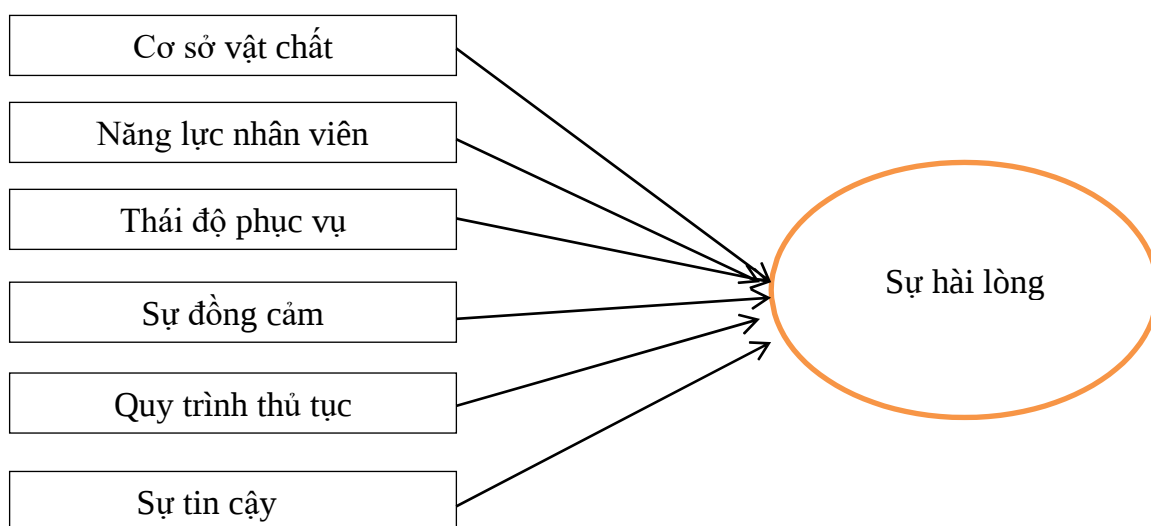
Hình 2.6 Mô hình chất lượng dịch vụ công – Khánh Hòa

(Nguồn: Nguyễn Thị Thùy Trang, 2014)

Nguyễn Tuấn Hải (2014) nghiên cứu về một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh. Tác giả đã khảo sát đánh giá hiện trạng chất lượng dịch vụ hành chính công tại địa bàn thông qua việc phân tích các báo cáo hành chính của UBND Quận 1 và khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công của UBND Quận 1. Kết quả cho thấy dịch vụ hành chính công tại Quận 1 đã có thay đổi cả về lượng và chất. Từ việc cải cách thủ tục hành chính như triển khai mô hình “một cửa liên thông” cho đến ứng dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO nhằm mang đến chất lượng dịch vụ tốt nhất cho người dân.

Lê Thị Hương (2016) nghiên cứu về các chỉ số đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công ở nước ta hiện nay. Nghiên cứu đã phân tích một số bộ chỉ số đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công ở nước ta hiện nay là bộ chỉ số PAPI, PCI và DOSSI. Trong đó, DOSSI là một bộ tiêu chí phù hợp để đánh giá CLDV hành chính công cấp huyện (bộ phận một cửa). Các tiêu chí đánh giá hoạt động của Bộ phận một cửa cấp huyện bao gồm: cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận một cửa, trình độ hiện đại của Bộ phận một cửa, lực lượng cán bộ của Bộ phận một cửa, số lượng thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận một cửa, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính và đón tiếp khách hàng, phí và lệ phí, thái độ phục vụ của cán bộ tại Bộ phận một cửa là tác dụng của Bộ phận một cửa.

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. Nghiên cứu đã sử dụng thang đo SERVQUAL để đo lường sự hài lòng của người dân đến giao dịch tại UBND thị xã Dĩ An. Kết quả cho thấy trong số 6 yếu tố tác động đến sự hài lòng của người dân là: sự tin cậy, cơ sở vật chất, năng lực nhân viên, thái độ phục vụ, sự đồng cảm và quy trình thủ tục thì khả năng phục vụ và quy trình thủ tục là 2 yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân.



Hình 2.7 Mô hình chất lượng dịch vụ công – Bình Dương

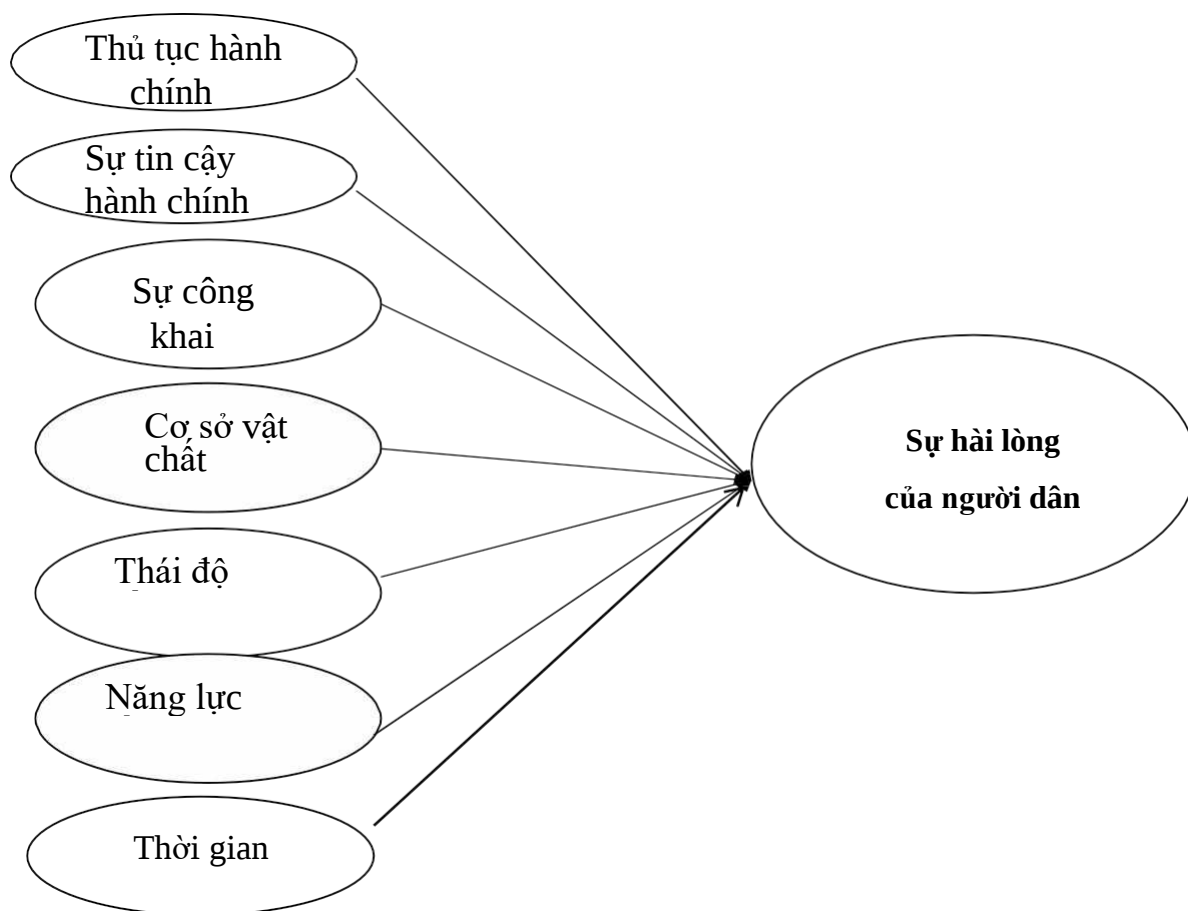
(Nguồn: Ngô Hồng Lan Thảo, 2016)

Như vậy, có thể thấy, tổng quan các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan đã cho thấy chủ đề nghiên cứu về chất lượng dịch vụ hành chính công là có ý nghĩa khoa học và thực tiễn.

• **Mô hình nghiên cứu đề xuất và giả thuyết nghiên cứu**

• **Mô hình nghiên cứu đề xuất**

Từ lược khảo các nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến vấn đề nghiên cứu, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như sau:



Hình 2.8 Mô hình nghiên cứu đề xuất

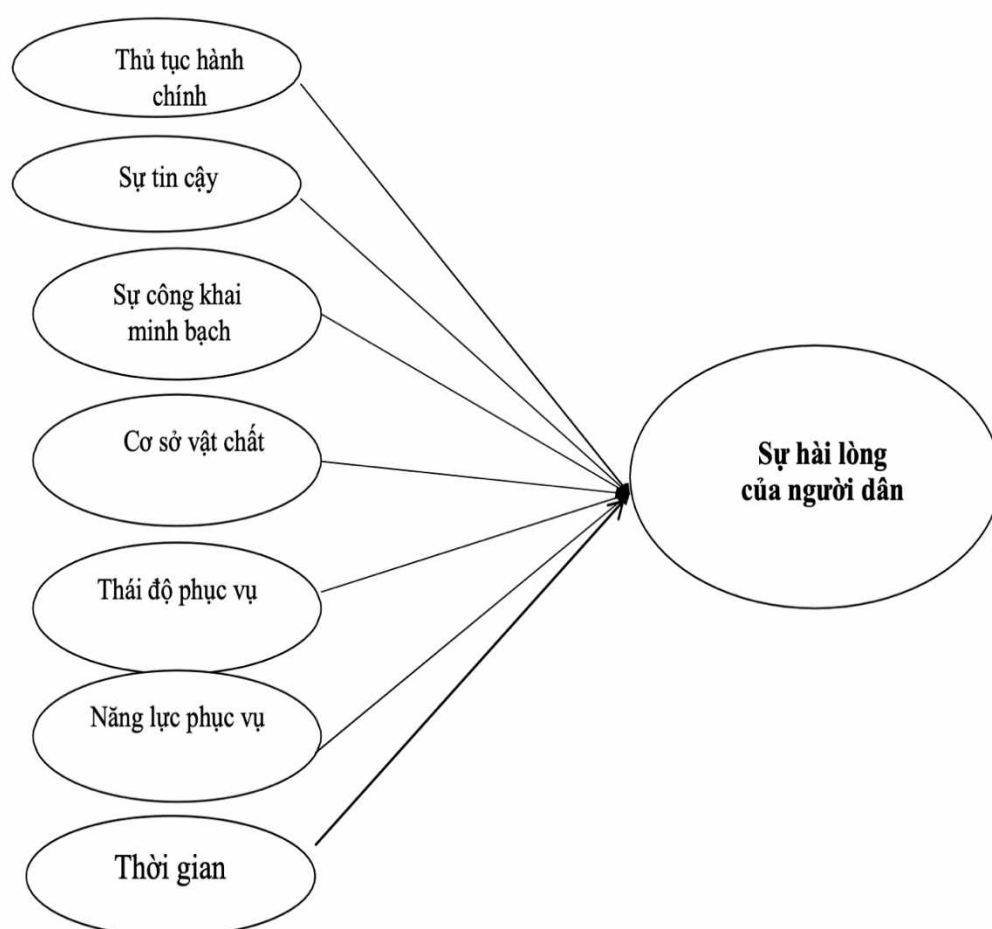
(Nguồn: Tác giả)

Mô hình nghiên cứu tác giả đề xuất gồm 7 yếu tố (thủ tục hành chính, sự tin cậy, sự công khai minh bạch, cơ sở vật chất, thái độ phục vụ, năng lực phục vụ, thời gian) đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ một cửa của của BHXH huyện Tân Linh, tỉnh Bình Thuận. Trong đó tiêu chí sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công được lồng ghép vào từng tiêu chí thành phần và

kết quả đánh giá dựa trên cơ sở trung bình có trọng số mức độ hài lòng trên từng tiêu chí.

• **Giả thuyết nghiên cứu**

Năm 2015, Bộ Nội vụ tiến hành triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi chung là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS), nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước. Đồng thời thông qua đó, cũng nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của các cơ quan hành chính nhà nước và nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức (Bộ Nội Vụ, 2016).



Các yếu tố để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đến chất lượng dịch vụ hành chính công ảnh hưởng bởi các thành phần sau đây:

Quy trình thủ tục hành chính: Theo Phan Võ Lâm Giang (2015) và Ngô Hồng Lan Thảo (2016) thì Quy trình thủ tục là yếu tố có thúc đẩy sự hài lòng của người dân, DN đối với dịch vụ hành chính công và việc đánh giá độ tin cậy của dịch vụ hành chính công. Bao gồm yêu cầu thành phần hồ sơ đầu vào, qui trình xử lý hồ sơ, công đoạn tiếp xúc giữa cán bộ xử lý và cá nhân sử dụng dịch vụ. Nguyên tắc bắt buộc của dịch vụ hành chính công nói chung (được quy định trong bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất nói riêng là quy trình thủ tục phải có sự cải tiến trong quá trình áp dụng và đòi hỏi khách quan từ thực tế là thủ tục hành chính còn rườm rà, qui định còn chòng chéo, do đó cải tiến thủ tục là một yêu cầu quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

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.

Sự tin cậy: Theo Phan Võ Lâm Giang (2015) và Ngô Hồng Lan Thảo (2016) thì độ tin cậy là yếu tố có thúc đẩy sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công và việc đánh giá độ tin cậy của dịch vụ hành chính công cần dựa trên việc liệu cơ quan thực hiện dịch vụ có thực hiện những gì đã được Nhà nước quy định một cách chắc chắn, chính xác, hiệu quả. Còn trong nghiên cứu của Ngô Đình Tráng (2009) độ tin cậy và tính công khai - minh bạch ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ đăng ký kinh doanh của Sở Kế hoạch Đầu tư thành phố Đà Nẵng. chính là sự kỳ vọng của người dân về việc thực hiện những cam kết của các cơ quan hành chính nhà nước đối với họ trong quá trình thực hiện chức năng quản lý thuế.

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.

Công khai minh bạch: Theo Đỗ Văn Cường (2011) nghiên cứu tính công khai minh bạch của người dân và Ngô Hồng Lan Thảo (2016) nghiên cứu thực hiện chế độ công khai, minh bạch về toàn bộ hoạt động quản lý của Nhà nước, trừ những vấn đề liên quan đến quốc phòng, an ninh cần giữ bí mật. Cần nhấn mạnh: Công khai

gắn với minh bạch, vì có những trường hợp có công khai nhưng không minh bạch, vì không thuyết minh rõ tính xác thực, căn cứ đúng đắn của những vấn đề đã công bố công khai. Trong lĩnh vực hành chính công, công khai minh bạch được hiểu là công khai những quy trình, thủ tục xử lý hồ sơ; công khai thời gian xử lý, phí và lệ phí, có thể công khai chức danh cán bộ xử lý hồ sơ. Việc công khai minh bạch không những giúp người dân và tổ chức hiểu rõ các quy định, quy trình và thủ tục xử lý hồ sơ mà qua đó người dân và tổ chức thể hiện vai trò giám sát của mình đối với cơ quan hành chính nhà nước trong việc cung ứng các dịch vụ, điều này sẽ góp phần hạn chế được nạn quan liêu, tham nhũng cũng như nâng cao niềm tin của người dân và tổ chức đối với cơ quan công quyền vốn đã suy giảm uy tín trong những năm vừa qua. Tiếp theo, cần có cơ chế ràng buộc mọi cơ quan nhà nước phải thực hiện đúng đắn các quy định về công khai, minh bạch trong quản lý. Những vấn đề hoặc văn bản nhà nước thuộc loại "mật" hoặc "tuyệt mật" cần được quy định chặt chẽ, có giám sát, phòng ngừa những trường hợp lạm dụng để hạn chế quyền được thông tin và quyền giám sát của dân.

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.

Cơ sở vật chất: Ngô Hồng Lan Thảo (2016)) và Ngô Đình Tráng (2009) đã chỉ ra rằng, cơ sở vật chất có ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng cho lĩnh vực hành chính công. Cung cấp dịch vụ gồm những yếu tố như: Nơi cung cấp dịch vụ, thiết bị, công cụ và các phương tiện kỹ thuật khác...; đặc biệt là những trang thiết bị tại phòng tiếp dân - nơi người dân tiếp xúc với công chức, viên chức đại diện cho cơ quan hành chính.

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.

Thái độ phục vụ: Lê Đình Ca (2012) và Ngô Hồng Lan Thảo (2016) trong nghiên cứu của mình đã chỉ ra rằng, thái độ làm việc của cán bộ, công chức là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công. Đối

với công chức, viên chức làm dịch vụ hành chính công là phải biết lắng nghe, biết nhẫn nại và kiềm chế, diễn đạt rõ ràng, có thái độ thân thiện, giải quyết công việc kịp thời và tác phong hoạt bát.

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.

Năng lực phục vụ: Theo Phan Võ Lâm Giang (2015) và Ngô Hồng Lan Thảo (2016) thì độ tin cậy là yếu tố có thúc đẩy sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công. Gồm năng lực kỹ năng, nghiệp vụ để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, đây là tiêu chí hết sức quan trọng, thể hiện tính quyết định trong dịch vụ hành chính công.

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.

Thời gian: Đối với các dịch vụ công, một trong những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ là thời gian thực hiện dịch vụ. Thông thường, nếu khách hàng cảm nhận thời gian thực hiện dịch vụ là hiệu quả thì sự hài lòng của họ tăng lên, và ngược lại. Kết quả nghiên cứu thực nghiệm ở ngoài nước của Lykogiannis (2014) cũng như kết quả nghiên cứu thực nghiệm trong nước của Nguyễn Quang Thủy (2011) đều cho thấy mối tương quan thuận chiều giữa yếu tố thời gian và sự hài lòng của khách hàng. Vì vậy, giả thuyết trên được xây dựng để kiểm định một phần mô hình nghiên cứu lý thuyết.

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.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2:

Chương 2 đã trình bày các lý thuyết nền liên quan đến sự tin cậy, thái độ phục vụ, năng lực phục vụ... , Tạo sự đồng tình ủng hộ và các học thuyết liên quan đến việc tạo sự tin tưởng trong cộng đồng xã hội. Ngoài ra, chương 2 còn phân tích một số nghiên cứu trước có mục tiêu nghiên cứu tương đối đồng với mục tiêu đề tài.

Từ cơ sở đó, nghiên cứu đã đưa ra mô hình nghiên cứu lý thuyết gồm 7 yếu tố độc lập bao gồm 7 yếu tố cho thấy ảnh hưởng đến ý sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ dịch vụ một cửa tại BHXH huyện Tánh Linh đó là: (1) Quy trình thủ

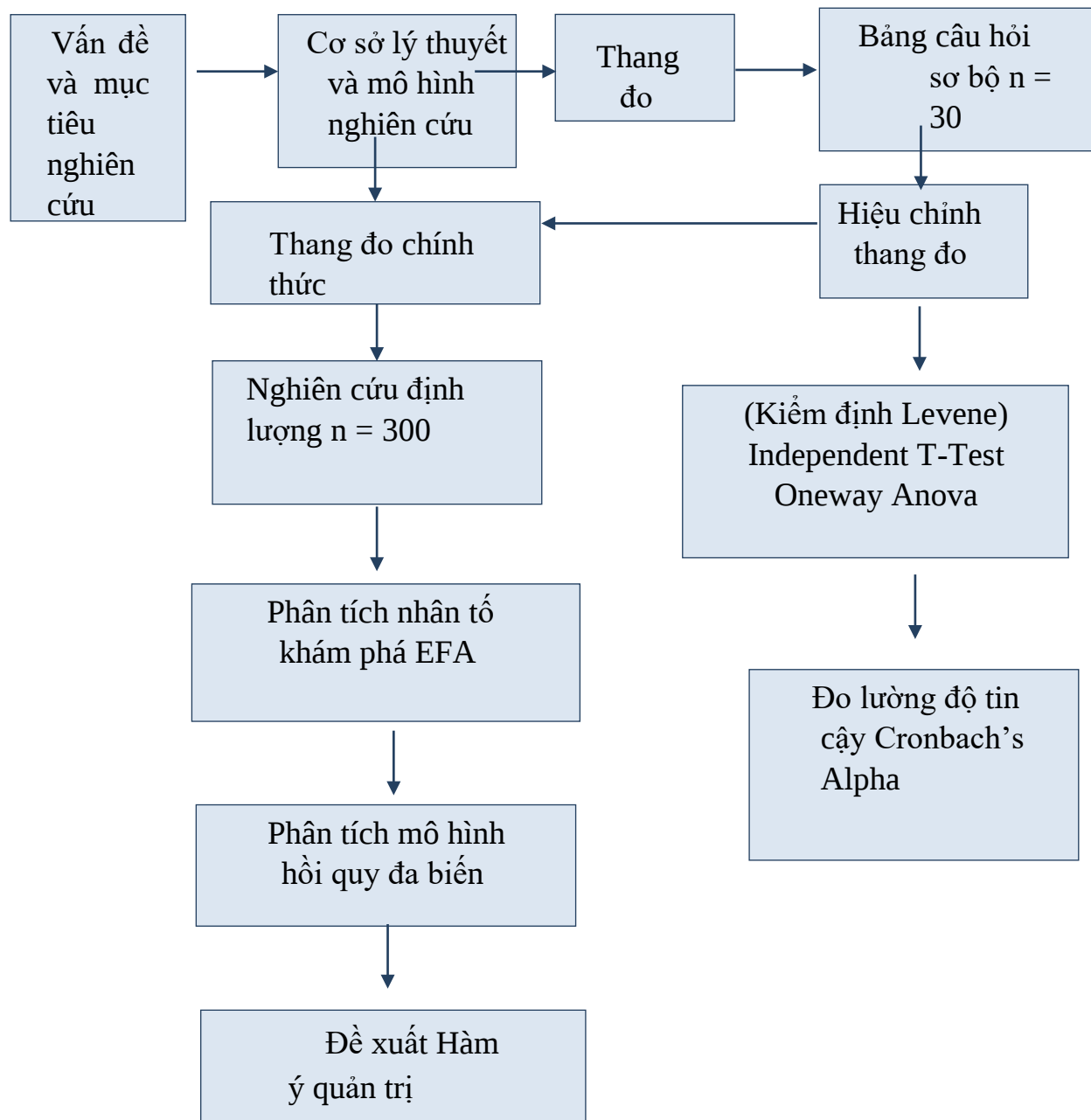
tục, (2) Sự tin cậy, (3) Công khai minh bạch, (4) Cơ sở vật chất, (5) Thái độ phục vụ, (6) Năng lực phục vụ và (7) Thời gian.

Chương 3, tác giả sẽ trình bày cách thức các phương pháp nghiên cứu mà đề tài sử dụng.

CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1 Quy trình nghiên cứu

Để làm rõ hơn những bước cũng như các giai đoạn nghiên cứu, tác giả tiến hành xây dựng quy trình nghiên cứu được thể hiện trong mô hình sau:



Hình 3.1 Quy trình nghiên cứu

(Nguồn: Tác giả xây dựng, 2021)

Quy trình nghiên cứu trên cho thấy nghiên cứu được thực hiện thông qua hai bước nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

3.2 Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính nhằm mục đích xây dựng mô hình nghiên cứu, xây dựng thang đo, phương pháp xử lý số liệu. Một số phương pháp được sử dụng trong nghiên cứu định tính cụ thể như sau: thảo luận nhóm, phỏng vấn chuyên gia và tổng hợp tài liệu để xây dựng mô hình nghiên cứu và thang đo sơ bộ cho mô hình nghiên cứu.

3.2.1 Xây dựng thang đo sơ bộ

Từ các cơ sở lý thuyết, các nghiên cứu trước, tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ (1: Rất không đồng ý; 2: Không đồng ý; 3: Trung dung; 4: Đồng ý; 5: Rất đồng ý).

Bảng 3.1 Thang đo sơ bộ

Ký hiệu	Nội dung	Nguồn
QTTT	Quy trình thủ tục hành chính	
QTTT1	Yêu cầu các loại giấy tờ, hồ sơ hành chính hợp lý	- Ngô Hồng Lan Thảo (2016)
QTTT2	Quy trình các bước xử lý hồ sơ được niêm yết hợp lý	- Phan Võ Lâm Giang (2015)
QTTT3	Thủ tục hồ sơ đơn giản, dễ thực hiện	- Boyne (2003)
TC	Sự tin cậy	
TC1	Hồ sơ không bị sai sót, thất lạc	- Ngô Hồng Lan Thảo (2016)
TC2	Người dân không đi lại nhiều lần để làm hồ sơ	- Phan Võ Lâm Giang (2015)
TC3	Nhân viên dễ dàng hiểu được những yêu cầu của người dân	- Parasuraman (1985)
TC4	Người dân dễ dàng liên lạc với nhân viên	- Boyne (2003)
CKMB	Công khai minh bạch	
CKMB1	Mẫu biểu hồ sơ được niêm yết công khai ở vị trí thuận tiện, dễ dàng tra cứu	- Ngô Hồng Lan Thảo (2016)
CKMB2	Các quy trình về thủ tục hành chính được niêm yết ở vị trí thuận tiện, dễ dàng tra cứu	- Đỗ Văn Cường (2011)

CKMB3	Thời gian tiếp nhận và giao trả thủ tục hành chính được công khai rõ ràng	- Lê Đình Ca (2012), - Boyne (2003)
CKMB4	Quy trình khiếu nại, góp ý của người dân được niêm yết công khai tại vị trí dễ nhận thấy	
CKMB5	Các mức phí, lệ phí được công khai rõ ràng, người dân dễ dàng nhận biết	
CSVC	Cơ sở vật chất	
CSVC1	Phòng tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ rộng rãi, thoáng mát	- Ngô Hồng Lan Thảo (2016)
CSVC2	Phòng tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ có tiện nghi đầy đủ hiện đại (máy lạnh, bàn ghế, máy vi tính, máy tra cứu hồ sơ,...)	- Ngô Đình Tráng (2009) - Lehtinen (1982)
CSVC3	Có trang web, email trong thực hiện cung cấp dịch vụ hành chính	- Grönroos (1984) - Sasser (1978)
TDPV	Thái độ phục vụ	
TDPV1	Nhân viên có thái độ lịch sự, thân thiện khi tiếp xúc với người dân	- Lê Đình Ca (2012) - Ngô Hồng Lan Thảo (2016)
TDPV2	Nhân viên không gây những nhiễu, phiền hà khi giải quyết hồ sơ của người dân	- Sasser (1978)
TDPV3	Nhân viên chỉ dẫn rõ ràng, cặn kẽ về quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục	- Parasuraman (1985)
NLPV	Năng lực phục vụ	
NLPV1	Nhân viên rất thành thạo chuyên môn nghiệp vụ	- Ngô Hồng Lan Thảo (2016) - Phan Võ Lâm Giang (2015) - Lehtinen (1982) - Grönroos (1984) - Sasser (1978) - Parasuraman (1985)
NLPV2	Nhân viên có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc liên quan	
NLPV3	Nhân viên tiếp nhận, thụ lý tư vấn, giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân	
NLPV4	Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao đối với hồ sơ người dân	
NLPV5	Nhân viên giải quyết nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác không có sai sót so với quy định	

TG	Thời gian	
TG1	Thời gian hoạt động của bộ phận một cửa là hợp lý và thuận tiện cho người dân	Lykogiannis (2014) - Nguyễn Quang Thủy (2011)
TG2	Người dân không phải chờ đợi quá lâu khi thực hiện giao dịch tại bộ phận một cửa	
TG3	Bộ phận một cửa trả kết quả đúng theo cam kết, quy định	
HL	Sự hài lòng	
HL1	Người dân hài lòng thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa của BHXH huyện Tánh Linh	- Lê Đình Ca (2012) - Nguyễn Thị Thùy Trang (2014)
HL2	Người dân hài lòng với sự phục vụ của nhân viên tại bộ phận một cửa của BHXH huyện Tánh Linh	
		- Ngô Hồng Lan Thảo (2016)
HL3	Người dân hài lòng sự thuận lợi (về cơ sở vật chất, thời gian,...) thực hiện giao dịch tại bộ phận một cửa của BHXH huyện Tánh Linh	- Lehtinen (1982) - Grönroos (1984) - Sasser (1978) - Parasuraman (1985) - Winsmiewski và Donnelly (2001) - Lykogiannis (2014)

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Nhằm mục đích xây dựng thang đo có độ tin cậy thì tác giả đã phỏng vấn 12 chuyên gia về mức độ quan trọng của các biến quan sát trên đo lường cho các yếu tố. Khoảng cách = $(\max - \min) / \max = (5 - 1)/5 = 0,8$. Ta có thang đo cho giá trị trung bình như sau:

Từ 1,00 đến 1, 0: Rất không quan trọng; Từ 1, 1 đến 2,60: Không quan trọng;
 Từ 2,61 đến 3,40: Trung bình;

Từ 3,41 đến 4,20: Quan trọng; Từ 4,21 đến 5,00: Rất quan trọng.

Phỏng vấn các chuyên gia về mức độ quan trọng thang đo, kết quả hầu hết các chuyên gia đều đánh giá mức quan trọng và rất quan trọng đối với nghiên cứu. Trong đó, thấp nhất là 3,455 và cao nhất là 5,0. Do đó các biến đưa vào mô hình là phù hợp.

3.2.2 Thang đo chính thức nghiên cứu

Qua việc phỏng vấn chuyên gia về mức độ quan trọng của các yếu tố đề tài xây dựng thang đo chính thức của nghiên cứu như sau:

Thang đo Likert 5 mức độ (1: Rất không hài lòng; 2: Không hài lòng; 3: Trung dung; 4: Hài lòng; 5: Rất hài lòng)

Bảng 3.2 Thang đo chính thức của nghiên cứu

Mã hóa	Các phát biểu	Mức độ đồng ý				
QTTT	Quy trình thủ tục hành chính	1	2	3	4	5
QTTT1	Yêu cầu các loại giấy tờ, hồ sơ hành chính hợp lý	1	2	3	4	5
QTTT2	Quy trình các bước xử lý hồ sơ được niêm yết hợp lý	1	2	3	4	5
QTTT3	Thủ tục hồ sơ đơn giản, dễ thực hiện	1	2	3	4	5
TC	Sự tin cậy					
TC1	Hồ sơ không bị sai sót, thất lạc	1	2	3	4	5
TC2	Người dân không đi lại nhiều lần để làm hồ sơ	1	2	3	4	5
TC3	Nhân viên dễ dàng hiểu được những yêu cầu của người dân	1	2	3	4	5
TC4	Người dân dễ dàng liên lạc với nhân viên	1	2	3	4	5
CKMB	Công khai minh bạch	1	2	3	4	5
CKMB1	Mẫu biểu hồ sơ được niêm yết công khai ở vị trí thuận tiện, dễ dàng tra cứu	1	2	3	4	5
CKMB2	Các quy trình về thủ tục hành chính được niêm yết ở vị trí thuận tiện, dễ dàng tra cứu	1	2	3	4	5

CKMB3	Thời gian tiếp nhận và giao trả thủ tục hành chính được công khai rõ ràng	1	2	3	4	5
CKMB4	Quy trình khiếu nại, góp ý của người dân được niêm yết công khai tại vị trí dễ nhận thấy	1	2	3	4	5
CKMB5	Các mức phí, lệ phí được công khai rõ ràng, người dân dễ dàng nhận biết	1	2	3	4	5
CSVC	Cơ sở vật chất	1	2	3	4	5
CSVC1	Phòng tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ rộng rãi, thoáng mát	1	2	3	4	5
CSVC2	Phòng tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ có tiện nghi đầy đủ hiện đại (máy lạnh, bàn ghế, máy vi tính, máy tra cứu hồ sơ,...)	1	2	3	4	5
CSVC3	Có trang web, email trong thực hiện cung cấp dịch vụ hành chính					
TDPV	Thái độ phục vụ	1	2	3	4	5
TDPV1	Nhân viên có thái độ lịch sự, thân thiện khi tiếp xúc với người dân	1	2	3	4	5
TDPV2	Nhân viên không gây những phiền hà khi giải quyết hồ sơ của người dân	1	2	3	4	5
TDPV3	Nhân viên chỉ dẫn rõ ràng, cặn kẽ về quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục					
NLPV	Năng lực phục vụ	1	2	3	4	5
NLPV1	Nhân viên rất thành thạo chuyên môn nghiệp vụ	1	2	3	4	5
NLPV2	Nhân viên có kiến thức và kỹ năng giải quyết công					

Mã hóa	Các phát biểu	Mức độ đồng ý				
	việc liên quan	1	2	3	4	5
NLPV3	Nhân viên tiếp nhận, thụ lý tư vấn, giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân	1	2	3	4	5
NLPV4	Nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao đối với hồ sơ người dân	1	2	3	4	5
NLPV5	Nhân viên giải quyết nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác không có sai sót so với quy định					
TG	Thời gian	1	2	3	4	5
TG1	Thời gian hoạt động của bộ phận một cửa là hợp lý và thuận tiện cho người dân	1	2	3	4	5
TG2	Người dân không phải chờ đợi quá lâu khi thực hiện giao dịch tại bộ phận một cửa	1	2	3	4	5
TG3	Bộ phận một cửa trả kết quả đúng theo cam kết, quy định					
HL	Sự hài lòng	1	2	3	4	5
HL1	Người dân hài lòng thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa của BHXH huyện Tánh Linh	1	2	3	4	5
HL2	Người dân hài lòng với sự phục vụ của nhân viên tại bộ phận một cửa của BHXH huyện Tánh Linh	1	2	3	4	5
HL3	Người dân hài lòng sự thuận lợi (về cơ sở vật chất, thời gian,..) thực hiện giao dịch tại bộ phận một cửa của BHXH huyện Tánh Linh	1	2	3	4	5

(Nguồn: Tác giả)

Như vậy qua bảng 3.3 cho thấy mô hình nghiên cứu gồm có 7 yếu tố và 26 biến quan sát và 3 biến quan sát đo lường cho sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ một cửa của BHXH huyện Tánh Linh. Những biến quan sát này được xây dựng thành bảng câu hỏi phỏng vấn chính thức cho nghiên cứu.

3.3 Nghiên cứu định lượng

3.3.1 Phương pháp chọn mẫu nghiên cứu và thu thập dữ liệu

- **Mẫu nghiên cứu:** Hiện nay, theo nhiều nhà nghiên cứu, vấn đề kích thước mẫu là bao nhiêu, như thế nào là đủ lớn vẫn chưa được xác định rõ ràng. Theo Võ Thị Thanh Lộc (2016) thì kích thước mẫu tối thiểu là 5 quan sát cho một tham số cần ước lượng. Mô hình khảo sát trong đề tài bao gồm 7 yếu tố độc lập với 26 biến quan sát. Do đó, số lượng khảo sát cần thiết là từ $29 \times 5 = 145$ khảo sát trở lên. Vậy số lượng khảo sát của đề tài là $n=250$ nên tính đại diện của mẫu được đảm bảo cho việc nghiên cứu.

- **Phương pháp chọn mẫu:** Tác giả áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, tác giả sẽ phỏng vấn trực tiếp người dân sử dụng dịch vụ hành chính công tại một cửa của BHXH huyện Tánh Linh

- Phương pháp thu thập số liệu:

+ Số liệu thứ cấp: được thu thập từ các báo cáo của BHXH huyện Tánh Linh như: các tài liệu được chọn lọc từ Niên giám thống kê, các báo cáo liên quan đến dịch vụ một cửa BHXH,... Các bài viết được đăng trên tạp chí và các công trình nghiên cứu khoa học.

+ Số liệu sơ cấp: nghiên cứu thu thập các thông tin từ phiếu phỏng vấn trực tiếp 300 người dân sử dụng dịch vụ một cửa của BHXH huyện Tánh Linh từ tháng năm 2022 đến tháng năm 2022.

3.3.2 Kỹ thuật xử lý dữ liệu

3.3.2.1 Phương pháp hệ số Cronbach's Alpha

Sử dụng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach's Alpha trước khi phân tích yếu tố EFA để loại các biến không phù hợp vì các biến rác này có thể tạo ra các yếu tố giả. Theo đó, chỉ những biến có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item- Total

Correlation) lớn hơn 0,3 và có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 mới được xem là chấp nhận được và thích hợp đưa vào những bước phân tích tiếp theo. Nếu Cronbach's Alpha đạt từ 0,7 trở lên thì thang đo lường là tốt và mức độ tương quan sẽ càng cao hơn.

3.3.2.2 Phân tích nhân tố khám phá - EFA

Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis, gọi tắt là phương pháp EFA) giúp chúng ta đánh giá hai loại giá trị quan trọng của thang đo là giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Phương pháp phân tích yếu tố EFA thuộc nhóm phân tích đa biến phụ thuộc lẫn nhau (interdependence techniques), nghĩa là không có biến phụ thuộc và biến độc lập mà nó dựa vào mối tương quan giữa các biến với nhau (interrelationships). EFA dùng để rút gọn một tập k biến quan sát thành một tập F ($F < k$) các yếu tố có ý nghĩa hơn. Cơ sở của việc rút gọn này dựa vào mối quan hệ tuyến tính của các yếu tố với các biến nguyên thủy (biến quan sát):

$$F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + \dots + W_{ik}X_k$$

Trong đó:

F_i : Ước lượng trị số của yếu tố thứ i. W_i : Quyền số hay trọng số yếu tố thứ i k:
Số biến

Điều kiện để áp dụng phân tích yếu tố là các biến có tương quan với nhau. Để xác định các biến có tương quan như thế nào, ta sử dụng kiểm định Barlett's để kiểm định giả thuyết sau:

H_0 : Các biến không có liên quan lẫn nhau H_1 : Có sự tương quan giữa các biến.

Chúng ta kỳ vọng bác bỏ giả thuyết H_0 , nghĩa là chấp nhận H_1 các biến có liên hệ với nhau. Nếu kiểm định này có ý nghĩa thống kê (Sig 0,01) thì các biến quan sát có tương quan với nhau. Phương sai trích phải đạt từ 50 trở lên. Đồng thời, phân tích yếu tố được xem là thích hợp khi giá trị hệ số KMO (Kaiser – Mayser - Olkin) phải đạt trong khoảng từ 0,5 KMO 1, khi đó các tương quan đủ lớn để có thể áp dụng phân tích yếu tố.

Sau khi rút gọn được các yếu tố và lưu lại thành các biến mới, các biến này sẽ được thay cho tập hợp biến gốc để đưa vào phân tích hồi qui.

3.3.2.3 Hồi quy tuyến tính bội

Đây là phương pháp xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố còn lại sau khi phân tích yếu tố với sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ tại bộ phận một cửa của BHXH huyện Tánh Linh các chỉ tiêu được áp dụng như sau:

Phương trình hồi qui tuyến tính bội:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$$

Trong đó:

Y: biến phụ thuộc, thể hiện sự hài lòng của người dân, được đo lường bằng 7 biến quan sát.

β_0 : hằng số, còn gọi là hệ số chặn trong phương trình hồi qui. β_i : hệ số hồi qui của các biến độc lập.

X_i : các biến độc lập, là các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA.

Điều kiện để mô hình hồi qui đạt yêu cầu trong nghiên cứu:

- Giá trị Sig. kiểm định Anova phải nhỏ hơn 0,05 thể hiện sự phù hợp của mô hình. Giá trị VIF < 5 thể hiện mô hình không bị đa cộng tuyến (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005).

- Giá trị Durbin-Watson nằm trong khoảng 0 D 4. Tuy nhiên, trong thực tế khi tiến hành kiểm định Durbin - Watson có thể áp dụng quy tắc như sau:

+ Nếu $1 < D < 3$ thì mô hình không có sự tự tương quan

+ Nếu $0 < D < 1$ thì mô hình có sự tự tương quan dương

+ Nếu $3 < D < 4$ thì mô hình có sự tự tương quan âm

- Biểu đồ Normal P-P Plot, các trị số quan sát và trị số mong đợi đều nằm gần trên đường chéo để chứng tỏ phần dư chuẩn hóa có phân phối chuẩn. Kiểm định bằng Biểu đồ P- P Plot thể hiện những giá trị các điểm phân vị của phân phối của biến theo các phân vị của phân phối chuẩn. Quan sát mức độ các điểm thực tế, tập trung sát đường thẳng kỳ vọng, cho thấy tập dữ liệu nghiên cứu là tốt, phần dư chuẩn hóa có phân phối gần sát phân phối chuẩn.

- Biểu đồ phân tán Scatterplot, kiểm định mối liên hệ tuyến tính giữa biến độc

lập và biến phụ thuộc. Mỗi liên hệ tuyến tính không bị vi phạm khi phân dư chuẩn hóa không thay đổi theo một trật tự nào đối với giá trị dự đoán chuẩn hóa. Do đó giả định về liên hệ tuyến tính không bị vi phạm.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3:

Chương 3 đã trình bày quy trình nghiên cứu, các phương pháp nghiên cứu dung trong đề tài, cách thức xây dựng thang đo dung trong nghiên cứu cũng như trình bày các công cụ phân tích các dữ liệu khảo sát thu thập được.

Theo đó, nghiên cứu được thực hiện qua hai giai đoạn là: giai đoạn nghiên cứu định tính với phương pháp thảo luận nhóm, đã giúp tác giả xác định yếu tố trong mô hình nghiên cứu và đề xuất điều chỉnh nội dung của các biến quan sát trong các thang đo cho phù hợp với điều kiện nghiên cứu tại địa bàn huyện Tánh Linh tỉnh Bình Thuận.

Giai đoạn nghiên cứu chính thức được tiến hành thông qua phương pháp nghiên cứu định lượng bằng việc phân tích dữ liệu thu nhập từ khảo sát. Các dữ liệu sau khi thu thập sẽ được phân tích qua các bước kiểm định, phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy và phân tích sự khác biệt.

CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thông tin mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu là người dân có sử dụng các dịch vụ, thủ tục của Bộ phận một cửa tại Bảo hiểm xã hội huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận. Khảo sát được thực hiện theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Tổng số bảng câu hỏi khảo sát được gửi đi là 250. Tổng số bảng khảo sát thu về được là 218 bảng, sau khi kiểm tra, có 13 phiếu khảo sát bị loại do không đạt yêu cầu (chủ yếu là do phiếu không được điền đầy đủ thông tin). Sau khi tiến hành làm sạch dữ liệu, tác giả có bộ dữ liệu khảo sát hoàn chỉnh với 205 mẫu và thông tin mẫu nghiên cứu được thể hiện ở Bảng 4.1.

Bảng 4.1 Bảng thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Mẫu = 205		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	135	65.9
	Nữ	70	34.1
Độ tuổi	Dưới 30 tuổi	42	20.5
	Từ 31 đến 40 tuổi	59	28.8
	Từ 41 đến 50 tuổi	73	35.6
	Trên 50 tuổi	31	15.1

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu, 2022

Cơ cấu của mẫu đưa vào phân tích như sau:

Về giới tính, đối tượng được khảo sát là nam có 135 người chiếm 65,9%, đối tượng là nữ chiếm 34,1% với số lượng là 70 người.

Về độ tuổi, học viên tham gia khảo sát cho nghiên cứu này chiếm tỷ lệ cao nhất nằm trong khoảng từ 41 đến 50 tuổi, có 73 người chiếm 35,6%. Đối với độ tuổi 31 đến 40 tuổi, có 59 người chiếm 28,8%; độ tuổi từ 30 trở xuống

có 42 người chiếm 20,5%. Nhóm còn lại là độ tuổi trên 50, có 31 người chiếm 15,1%.

4.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Sử dụng kiểm định Cronbach's Alpha để đánh giá chất lượng của thang đo xây dựng. Thang đo được đánh giá chất lượng tốt khi: (1) Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể lớn hơn 0,6; và (2) Hệ số tương quan biến - tổng của các biến quan sát lớn hơn 0,3 (Corrected Item-Total Correlation) (Nunnally và Bernstein, 1994).

Bảng 4.2: Cronbach's Alpha của các thang đo

Đối với biến Quy trình thủ tục:

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha		N of Items		
.825		3		
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QTTT1	8.1171	1.918	.704	.735
QTTT2	7.6341	1.919	.755	.680
QTTT3	7.8585	2.406	.595	.839

Đối với biến Sự tin cậy:

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.850	4			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TC1	11.49	4.888	.642	.829
TC2	11.33	4.172	.805	.758
TC3	11.41	4.244	.748	.783
TC4	11.81	4.606	.579	.858

Đối với biến Công khai minh bạch:

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.887	5			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CKMB1	15.8732	8.141	.747	.858
CKMB2	16.3902	7.788	.712	.868
CKMB3	15.8829	9.025	.655	.879
CKMB4	15.9366	7.962	.681	.875
CKMB5	15.9756	7.906	.871	.831

Đối với biến Cơ sở vật chất:

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.758	3			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CSVC1	7.98	1.578	.575	.690
CSVC2	8.03	1.661	.576	.690
CSVC3	7.81	1.469	.615	.645

Đối với biến Thái độ phục vụ:

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.785	3			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TDPV1	7.0878	2.375	.579	.757
TDPV2	6.8683	1.899	.698	.624
TDPV3	6.9415	2.173	.604	.731

Đối với biến Năng lực phục vụ:

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.907	5			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NLPV1	10.1220	7.088	.789	.882
NLPV2	10.1610	7.185	.798	.880
NLPV3	9.9220	7.984	.721	.898
NLPV4	10.0976	7.118	.748	.891
NLPV5	10.0976	6.853	.792	.882

Đối với biến Thời gian:

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.748	3			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TG1	7.7073	1.777	.563	.679
TG2	7.6244	1.736	.591	.647
TG3	8.0634	1.619	.574	.668

Đối với biến Sự hài lòng:

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha		N of Items		
.769		3		
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HL1	7.4488	2.131	.587	.706
HL2	7.5854	1.911	.618	.671
HL3	7.5122	2.045	.603	.688

Nguồn: Phân tích của tác giả (2023)

Kết quả Cronbach's Alpha của các thang đo (bảng 4.2) cho thấy các thang đo thỏa mãn điều kiện, có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến - tổng của các biến lớn hơn 0,3. Vậy nên các thang đo đủ độ tin cậy và chất lượng tốt để tiếp tục phân tích nhân tố khám phá ở phần tiếp theo nhằm để rút gọn số lượng biến quan sát.

4.3. Phân tích nhân tố khám phá

Những nguyên tắc cần quan tâm và thực hiện trong phân tích nhân tố khám phá EFA như sau:

(1) Kiểm định tính thích hợp của EFA và tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện: Sử dụng hệ số KMO (Kaiser-Mayer-Olkin) giữa 0,50 và 1 (Hair và cộng sự, 2006) và mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett $\leq 0,05$ (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

(2) Hệ số tải nhân tố (factor loadings) $> 0,5$ (trong đề tài này, quá trình chạy SPSS 20 tác giả chọn “Suppress absolute values less than” bằng 0,50 để đảm bảo ý nghĩa thiết thực của EFA). Nếu nhân tố nào có hệ số tải nhân tố $< 0,5$ sẽ bị loại (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

(3) Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố: Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích $\geq 50\%$.

(4) Hệ số Eigenvalue > 1 (Gerbing và Anderson, 1988; Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

(5) Khác biệt hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố $\geq 0,3$ để tạo giá trị phân biệt giữa các nhân tố (Jabnoun và Al-Tamimi, 2003).

4.3.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với các biến độc lập

Hệ số KMO = 0,785 (thỏa giữa 0,5 và 1), do đó phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu với dữ liệu nghiên cứu.

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

Bảng 4.4: KMO và Bartlett của 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: Phân tích của tác giả

Tất cả 7 nhân tố đều có giá trị Eigen là 1,260 lớn hơn 1 và tổng phương sai trích 72,340% (lớn hơn 50%) (bảng 4.5). Điều này có nghĩa 72,340% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

Bảng 4.5: Tổng phương trích của tất cả các 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						
10	.598	2.301	79.629						
11	.573	2.202	81.831						
12	.522	2.006	83.837						
13	.486	1.868	85.705						
14	.476	1.832	87.537						
15	.435	1.673	89.211						
16	.408	1.571	90.782						
17	.356	1.370	92.152						
18	.353	1.358	93.509						
19	.309	1.189	94.698						
20	.290	1.116	95.814						
21	.268	1.032	96.846						
22	.216	.832	97.679						
23	.202	.775	98.454						
24	.186	.715	99.169						

25	.139	.534	99.703						
26	.077	.297	100.000						
Extraction Method: Principal Component Analysis.									

Nguồn: Phân tích của tác giả

Phân tích nhân tố trên tổng số mẫu hợp lệ là 205 với phương pháp rút trích các thành phần chính và phép quay Varimax, kết quả từ các nhân tố ban đầu sau khi chạy EFA và trong mỗi nhân tố các thành phần đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 và khác biệt hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố lớn hơn 0,3 (kết quả không có các biến xuất hiện ở nhiều hơn 1 nhân tố) (bảng 4.6).

Bảng 4.6: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA các biến độc lập

Rotated Component Matrix^a							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
NLPV2	.877						
NLPV5	.862						
NLPV1	.855						
NLPV4	.835						
NLPV3	.816						
CKMB5		.851					
CKMB3		.807					
CKMB2		.788					
CKMB4		.774					
CKMB1		.760					
TC2			.873				
TC3			.834				
TC1			.821				
TC4			.704				
QTTT2				.765			
QTTT3				.754			
QTTT1				.731			

TG2					.813		
TG3					.782		
TG1					.767		
TDPV3						.851	
TDPV2						.838	
TDPV1						.716	
CSVC1							.843
CSVC2							.790
CSVC3							.762
Extraction Method: Principal Component Analysis.							
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.							
a. Rotation converged in 6 iterations.							

Nguồn: Phân tích của tác giả

Kết quả phân tích nhân tố trên (bảng 4.6), có 7 nhân tố độc lập được rút trích ra từ 26 biến quan sát. Các thang đo đều giữ nguyên thành phần như ban đầu.

4.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến phụ thuộc

Hệ số KMO = 0,698 (thỏa giữa 0,5 và 1), do đó phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu với dữ liệu nghiên cứu.

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

Bảng 4.7: KMO và Bartlett của biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.698
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	156.978
	df	3
	Sig.	.000

Nguồn: Phân tích của tác giả

Hệ số Eigen là 2,052 lớn hơn 1 và tổng phương sai trích 68,394% (> 50%) (bảng 4.8). Điều này có nghĩa là 68,384% thay đổi của nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

Bảng 4.8: Tổng phương trích của biến phụ thuộc

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.052	68.394	68.394	2.052	68.394	68.394
2	.498	16.588	84.983			
3	.451	15.017	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

Nguồn: Phân tích của tác giả

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho thấy hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều lớn hơn 0,5 (bảng 4.9).

Bảng 4.9: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA của biến phụ thuộc

Component Matrix^a	
	Component
	1
HL2	.838
HL3	.827
HL1	.816
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Nguồn: Phân tích của tác giả

4.4. Phân tích hồi quy bội

Phân tích hồi quy bội (hồi quy đa biến) có đảm bảo độ tin cậy và hiệu quả hay không? Đề tài cần thực hiện các kiểm định chính sau: Kiểm định tương quan tuyến tính giữa biến độc lập và biến phụ thuộc; kiểm định mức độ phù hợp của mô hình.

4.4.1. Kiểm định tương quan tuyến tính

Mục tiêu của kiểm định này nhằm xem xét các biến độc lập tương quan tuyến tính có ý nghĩa với biến phụ thuộc hay không?

Phân tích mối quan hệ tương quan giữa các biến trong mô hình, kết quả bảng hệ số tương quan Pearson cho thấy có sự tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc với ở mức ý nghĩa của hệ số hồi quy nhỏ hơn 0,05. Như vậy tất cả các biến độc lập đều tương quan tuyến tính có ý nghĩa với biến phụ thuộc, các biến này sẽ được đưa vào thực hiện tiếp ở các kiểm định cần thiết tiếp theo.

4.4.2. Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Kết quả từ bảng hệ số hồi quy tuyến tính bội (bảng 4.11) bên dưới chỉ ra mối quan hệ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc. Trong kết quả phân tích hồi quy này, các biến **Quy trình thủ tục (QTTT)**, **Sự tin cậy (TC)**, **Công khai minh bạch (CKMB)**, **Cơ sở vật chất (CSVV)**, **Thái độ phục vụ (TDPV)**, và **Thời gian (TG)** đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân với mức ý nghĩa Sig. < 0,05. Chỉ có biến **Năng lực phục vụ (NLPV)** là có Sig. > 0,05, nên ta loại biến này theo dữ liệu thu thập được.

Bảng 4.11: Bảng hệ số hồi quy

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(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								

Nguồn: Phân tích của tác giả

Kết quả phân tích hồi quy bội (Bảng 4.11), 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 (CSVC)**, **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%.

Kết quả hồi quy tuyến tính bội ở bên dưới (bảng 4.12) cho thấy mô hình có R² hiệu chỉnh là 0,721; nghĩa là mô hình tuyến tính đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu đến mức 72,1% tức là 72,1% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập của mô hình. Như vậy 27,9 % còn lại biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến khác ngoài mô hình mà trong phạm vi nghiên cứu của đề tài này chưa xem xét đến.

Bảng 4.12: Tóm tắt mô hình

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.855 ^a	.730	.721	.35635	2.000
a. Predictors: (Constant), TG, TC, NLPV, CSV, TDPV, CKMB, QTTT					
b. Dependent Variable: HL					

Nguồn: Phân tích của tác giả

Mặt khác, qua phân tích phương sai ANOVA, cho thấy Sig. = 0,000 của kiểm định F. Điều này cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính đa biến xây dựng là phù hợp với bộ dữ liệu thu thập được và các biến đưa vào với mức ý nghĩa đảm bảo có độ tin cậy ít nhất 95% (Sig. < 0,05).

Bảng 4.13: Bảng phân tích phương sai (ANOVA)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	67.728	7	9.675	76.192	.000 ^b
	Residual	25.017	197	.127		
	Total	92.745	204			
a. Dependent Variable: HL						
b. Predictors: (Constant), TG, TC, NLPV, CSV, TDPV, CKMB, QTTT						

Nguồn: Phân tích của tác giả

4.4.3. Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến

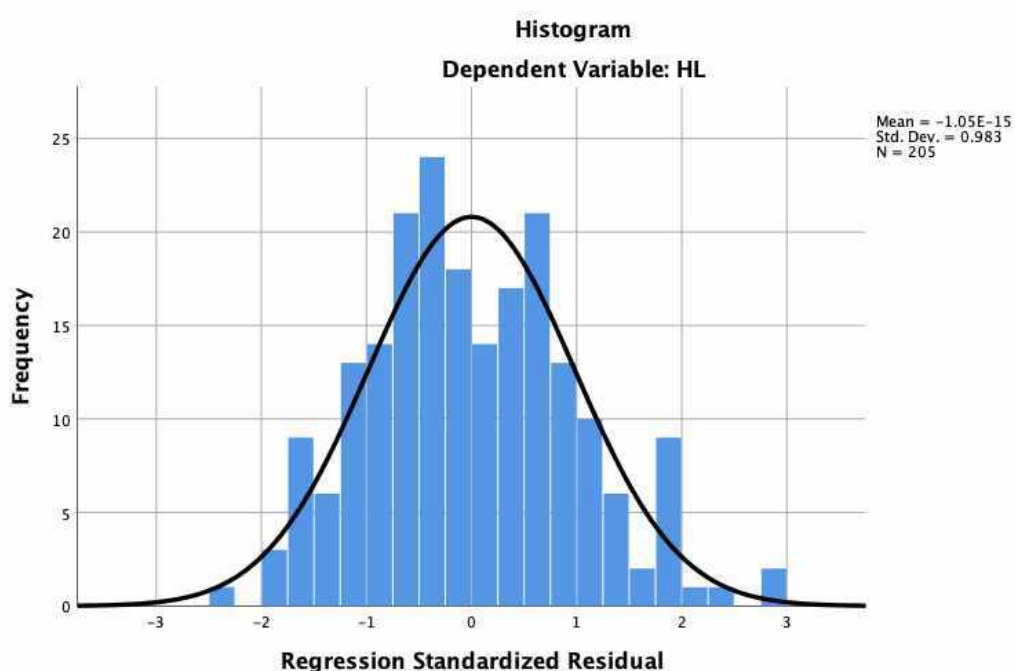
Kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến, nhằm kiểm tra trong trường hợp các biến độc lập có hiện tượng đa cộng tuyến, tức là các biến độc lập tương quan chặt chẽ với nhau trong mô hình.

Theo kết quả phân tích hồi quy (bảng 4.11) ở trên. Giá trị hệ số phóng đại phương sai (VIF - Variance inflation factor) đều nhỏ hơn 2, cho thấy mối liên hệ giữa

các biến độc lập này là không đáng kể, tức không có hiện tượng đa cộng tuyến, chấp nhận đưa vào mô hình nghiên cứu.

4.4.4. Kiểm định phân phối chuẩn của phần dư

Sau khi thực hiện ước lượng mô hình hồi quy, chúng ta cần kiểm định phần dư chuẩn hoá của mô hình để bảo đảm phần dư chuẩn hoá có dạng phân phối chuẩn với tất cả các biến độc lập.

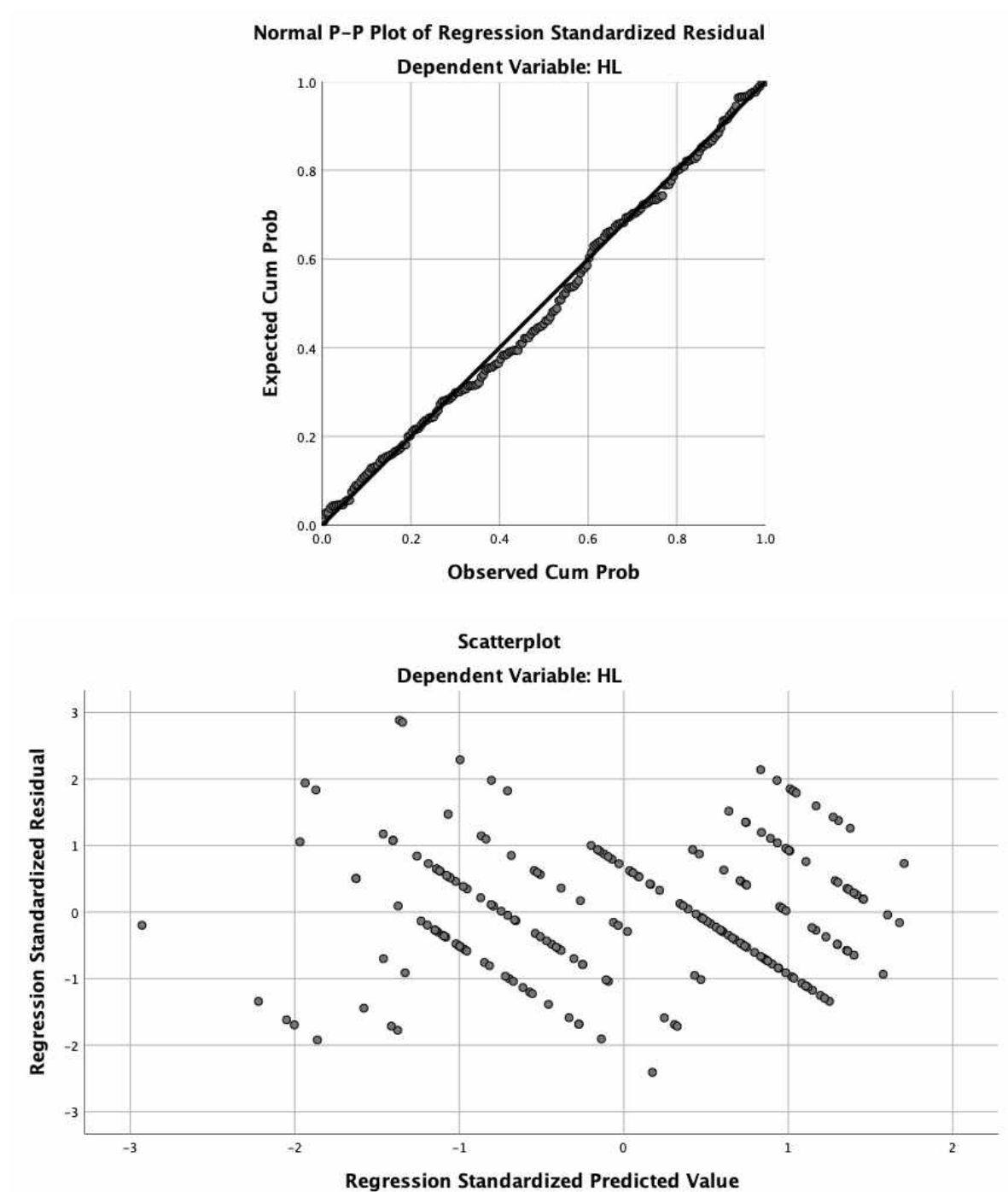


Hình 4.1: Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa

Nguồn: Phân tích của tác giả

Để kiểm định giả định về phân phối chuẩn của phần dư bằng cách vẽ biểu đồ tần số của các phần dư.

Cách kiểm định có thể sử dụng là vẽ đường cong chuẩn hoá của phân bố phần dư này. Qua hình 4.1 ở trên nếu chúng ta thấy trên đồ thị đường cong chuẩn hoá có dạng hình chuông như phân phối chuẩn với giá trị trung bình (Mean) xấp xỉ bằng 0 và giá trị độ lệch chuẩn (Std. Dev.) xấp xỉ bằng 1 (0,983). Ta có thể kết luận rằng phân phối phần dư xấp xỉ chuẩn (hay xem như phần dư có phân phối gần chuẩn).



Hình 4.2: Biểu đồ P-P Lots

Nguồn: Phân tích của tác giả

Một cách khác để kiểm định sự chuẩn hoá của phần dư là vẽ đồ thị P-P Plots để so sánh với phân phối chuẩn. Đồ thị này thể hiện những giá trị tích lũy của các điểm phân vị của phân phối của biến phần dư theo tích lũy phân vị của phân phối

chuẩn. Nếu trên đồ thị P-P plots (Hình 4.2) các điểm này không nằm quá xa đường chéo thẳng kỳ vọng (các chấm phân tán sát với đường chéo) của phân phối chuẩn thì có thể xem như phần dư có phân phối gần chuẩn. Như vậy giả thuyết về phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

TÓM TẮT CHƯƠNG 4

Chương 4 trình bày kết quả kiểm định các thang đo thành phần sự hài lòng của người dân và mô hình nghiên cứu chính thức đã được điều chỉnh.

Kết quả cho thấy các thang đo đều đạt được độ tin cậy qua kiểm định Cronbach's Alpha và mô hình hoàn toàn phù hợp với dữ liệu. Kết quả phân tích hồi quy đã khẳng định tất cả các yếu tố đều ảnh hưởng thuận chiều đối với sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công một của BHXH huyện Tân Linh, tỉnh Bình Thuận trừ biến Năng lực phục vụ. Điều này chứng tỏ là mô hình lý thuyết đề ra là phù hợp với thực tế hiện nay, cũng như các giả thuyết trong mô hình lý thuyết đều được chấp nhận trừ H6. Chương cuối sẽ tóm tắt toàn bộ nghiên cứu, những hàm ý cũng như những hạn chế của nghiên cứu này và đề nghị những hướng nghiên cứu tiếp theo.

CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1. Kết luận và kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu đã đáp ứng được các mục tiêu mà tác giả đề ra đó là:

Thứ nhất, xác định các yếu tố 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.

Thứ hai, xác định về lượng của từng yếu tố tác động 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.

Thứ ba, đề xuất các hàm ý quản trị nhằm giúp lãnh đạo Bảo hiểm xã hội huyện Tánh Linh có những quyết sách phù hợp để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ nhằm phục vụ người dân trên địa bàn huyện một cách hiệu quả.

Cụ thể như sau:

Đầu tiên, từ lý luận về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân, cơ sở lý thuyết từ các nghiên cứu trước đây từ trong và ngoài nước liên quan đến sự hài lòng của người dân và thực tiễn trong hoạt động bộ phận một cửa của Bảo hiểm xã hội huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận; tác giả đã đề xuất mô hình và giả thuyết nghiên cứu về các yếu tố 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 gồm 7 nhân tố đó là: Quy trình thủ tục (QTTT), Sự tin cậy (TC), Công khai minh bạch (CKMB), Cơ sở vật chất (CSVCh), Thái độ phục vụ (TDPV), và Thời gian (TG), Năng lực phục vụ (NLPV)

Dữ liệu phục vụ cho nghiên cứu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20 qua các bước như là đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA. Tiếp theo là kiểm định giả thuyết nghiên cứu bằng phân tích tương quan và hồi quy cũng cho thấy có mối quan hệ thuận chiều dương giữa

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

Dựa vào các kết quả nghiên cứu đạt được, tác giả xin đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân trên địa bàn huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận như trình bày bên dưới.

5.2. Hàm ý quản trị từ kết quả nghiên cứu

5.2.1. Hàm ý cho Quy trình thủ tục

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. Có thể xem xét một số điều như:

Thứ nhất, 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. Thường xuyên tổ chức rà soát, đánh giá sự cần thiết, tính hợp pháp, hợp lý và hiệu quả của các thủ tục hành chính; trên cơ sở đó tiếp tục cắt giảm hoặc đề xuất cắt giảm tối đa các thủ tục hành chính rườm rà, không cần thiết để giảm chi phí tuân thủ.

Thứ hai, 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.

Thứ ba, kiểm soát nghiêm ngặt việc ban hành mới các thủ tục hành chính thông qua việc đánh giá tác động, tham gia ý kiến, thẩm định thủ tục hành chính trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính đồng thời tổ chức thực hiện đầy đủ các quy định về công bố, công khai, minh bạch thủ tục hành chính và giải quyết phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Thứ tư, kịp thời xử lý nghiêm cá nhân thiếu trách nhiệm, chậm trễ, gây phiền hà trong giải quyết thủ tục hành chính đối với cá nhân, tổ chức.

Thứ năm, hằng năm tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời có biện pháp tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong thực tiễn.

5.2.2. Hàm ý cho Thời gian

Đối với yếu tố thời gian là yếu tố ảnh hưởng tác động lớn thứ hai đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại bộ phận một cửa của Bảo hiểm xã hội huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận với Beta hiệu chỉnh là 0,146. Để cải thiện điều này, Bảo hiểm xã hội huyện cần có những lưu tâm một cách cụ thể hơn như:

Quy trình hoá 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 có thể là một biện pháp chuẩn hoá 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.

Cải tiến quy trình thủ tục theo tiêu chuẩn 5S để có thể rút ngắn thời gian và nâng cao hiệu quả thực hiện thủ tục hành chính tại đơn vị.

Xử lý làm gương những trường hợp đi trễ, về sớm, quan liêu, gây khó khăn... làm kéo dài thời gian của người dân khi thực hiện các thủ tục tại BHXH huyện Tánh Linh, tỉnh Bình Thuận.

5.2.3. Hàm ý cho Cơ sở vật chất

Nhìn chung người dân đánh giá về cơ sở vật chất tại một cửa BHXH huyện Tánh Linh khá tốt. Tuy nhiên, BHXH huyện Tánh Linh cũng cần phải thực hiện một số biện pháp để nâng cao sự hài lòng của người dân đối với cơ sở vật chất tại bộ phận một cửa khi thực hiện thủ tục hành chính công.

Mặc dù, trong thời gian qua BHXH huyện Tánh Linh đã có nhiều đầu tư về cơ sở vật chất cho bộ phận một cửa như nâng cấp lại toàn bộ máy vi tính, máy in, máy lạnh, sơn sửa lại phòng một cửa và có trang bị thêm tủ đựng hồ sơ để bộ phận một cửa thực hiện tốt nhiệm vụ được giao. Tuy nhiên, bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh cần được sắp xếp lại cho khoa học hơn, phòng một cửa cần được mở rộng vì hiện tại nhu cầu về thủ tục hành chính của người dân rất cao nên khi vào những lúc cao điểm phòng rất đông người và chật chội. Để nâng cao hơn nữa hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất cho việc chinh phục sự hài lòng của người dân thì có thể áp dụng thêm một số gợi ý sau:

Thứ nhất, BHXH 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. Sẽ giảm bớt được thời gian tiếp nhận hồ sơ và xử lý quy trình thủ tục hành chính, tìm kiếm thông tin hồ sơ nhánh chống đảm bảo lòng tin cho người dân.

Thứ hai, BHXH 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.

Thứ ba, BHXH huyện Tánh Linh cần trang bị thêm máy lấy số thứ tự, máy photocopy, thêm tủ đựng hồ sơ đa năng, nhật ký chứng thực, sổ giao nhận... nhằm phục vụ tốt hơn cho công tác giải quyết thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa.

Thứ tư, BHXH huyện Tánh Linh cần ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại vào quản lý Nhà nước, sử dụng phần mềm một cửa hiện đại, đủ lượng và liên kết được với tất cả các bộ phận chuyên môn xử lý hồ sơ hành chính. Nhằm giúp cho quá

trình tác nghiệp, tiếp nhận hồ sơ, lưu trữ, trao đổi, tìm kiếm xử lý thông tin, giải quyết hồ sơ nhanh chóng, chất lượng, hiệu quả.

5.2.4. Hàm ý cho Công khai minh bạch

Trong nghiên cứu biến “công khai minh bạch” cũng có ý nghĩa quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ một cửa của BHH huyện Tánh Linh. 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 vãnh của cán bộ, công chức, viên chức bộ phận một cửa.

Công tác kiểm tra bộ phận một cửa BHH huyện Tánh Linh cần thực hiện thường xuyên, gắn liền với việc xử lý nghiêm túc các trường hợp sai phạm, chấn chỉnh ngay. Tăng cường vai trò giám sát của người dân trong dịch vụ bộ phận một cửa.

Tâm lý chung của người dân đối với những công việc liên quan đến dịch vụ hành chính công là được việc. Họ sẵn sàng chi trả những chi phí ngoài cho môi giới và cho cán bộ công chức, viên chức liên quan để giải quyết nhanh chóng việc của mình. Để có thể hạn chế được điều này, bên cạnh việc xử lý nghiêm những cán bộ vi phạm, sai trái, cũng cần tiến hành tuyên truyền cho người dân hiểu rõ về quyền hạn chính đáng của họ, cho họ thấy rõ không cần chi trả những khoản không cần thiết thì mọi thủ tục, giấy tờ hợp lý của họ vẫn được giải quyết.

Để có thể thực hiện công khai, minh bạch trong dịch vụ một cửa, nên áp dụng quản lý các hồ sơ thủ tục thông qua phần mềm và thông qua hệ thống mạng Internet trực tuyến. Công khai các loại thủ tục giấy tờ, công khai các trường hợp đủ điều kiện, các trường hợp thiếu cần bổ sung thủ tục, giấy tờ và những loại phí còn thiếu trên website của đơn vị để cho mọi người dân có thể tìm hiểu.

5.2.5. Hàm ý cho Thái độ phục vụ

Trong nghiên cứu biến “thái độ phục vụ” có ảnh hưởng nhất định ($\beta = 0,093$) đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ một cửa tại BHXH huyện Tánh Linh. Thực tế tại một cửa BHXH huyện Tánh Linh đã triển khai mô hình chấm điểm đối với thái độ phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức khi giải quyết các thủ tục hành chính là một việc làm rất hiệu quả. Qua đó, thể hiện tinh thần phục vụ nhân dân của các cơ quan công quyền, giám sát cán bộ, công chức, viên chức khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao, cũng như giải quyết các thủ tục hành chính của nhân dân, góp phần nâng cao hiệu quả trong công tác quản lý đối với cán bộ, công chức, viên chức. Việc áp dụng rộng rãi phương pháp này đã khắc phục những hạn chế, yếu kém trong thời gian qua đối với đội ngũ cán bộ tại bộ phận một cửa như: lãng phí thời gian, làm việc riêng trong giờ hành chính, vòi vĩnh, làm khó người dân khi giải quyết thủ tục hành chính...

Để việc thực hiện đánh giá cán bộ công chức được công bằng và hiệu quả, bộ phận một cửa cần thiết kế hoàn chỉnh phiếu chấm điểm đối với cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính đối với cá nhân, tổ chức. Nội dung phiếu chấm điểm phải thể hiện đầy đủ nội dung như: Tên cán bộ, công chức, viên chức; thủ tục giải quyết; giải quyết có đúng hạn hay không; có nhiệt tình hay không; giải quyết có đúng luật không, tổng số điểm và kết quả cá nhân mình có hài lòng không... Sau đó được bỏ vào một hòm thư được đặt tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế “một cửa”. Định kỳ hàng tháng bộ phận một cửa tiến hành tổng hợp các phiếu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tiến hành phân loại, đánh giá từng cá nhân cán bộ, công chức, viên chức. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho người dân không đạt yêu cầu, số điểm thấp, người dân không hài lòng về thái độ phục vụ... thì phải kiểm điểm, luân chuyển công tác, không được trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính đối với cá nhân, tổ chức.

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 nên nét đẹp văn hóa trong hoạt động bộ phận một cửa.

5.2.6. Hàm ý cho Sự tin cậy

Mức độ tin cậy của dịch vụ một cửa của BHXH huyện Tánh Linh mặc dù được người dân đánh giá có sự hài lòng, tuy nhiên lại thấp nhất so với các nhóm yếu tố khác. Đặc biệt là khi các loại giấy tờ được trả lại cho người dân còn bị thiếu sót, mất mát cũng như bị sai sót. Do đó, bộ phận một cửa BHXH huyện Tánh Linh cần phải tiếp tục cải thiện vấn đề này. Bằng cách qui định trách nhiệm ràng buộc từng cán bộ, nhằm đảm bảo kết quả đầu ra là các văn bản, giấy tờ hành chính được chính xác, đồng thời thường xuyên rà soát cải tiến quy trình thủ tục từ khâu tiếp nhận, thụ lý, luân chuyển và trả kết quả đúng thời gian quy định.

Người dân rất quan tâm đến vấn đề liên lạc dễ dàng với cán bộ; đến những tư vấn hợp lý, kịp thời; đến sự linh hoạt trong việc giải quyết các vấn đề hành chính của cán bộ quản lý. Để làm tốt các vấn đề này đòi hỏi cần có biện pháp cụ thể. Vấn đề người dân có liên lạc dễ dàng với cán bộ và có được tư vấn tốt nhất hay không, ngoài việc phụ thuộc vào trình độ của cán bộ, công chức, viên chức, còn phụ thuộc vào đạo đức nghề nghiệp của họ. Do đó cần phải xây dựng thói quen, lề lối làm việc tốt cho cán bộ, công chức, viên chức, bằng việc kiểm tra, giám sát, đôn đốc thường xuyên; xây dựng các bộ quy chế của đơn vị mình một cách chặt chẽ sẽ góp phần giảm đi “thái độ vô cảm” của cán bộ, công chức, viên chức. Bên cạnh đó thường xuyên lấy ý kiến người dân về từng cán bộ, công chức, viên chức mà họ làm việc. Đưa ra các tiêu chí đánh giá chi tiết, cụ thể và cho người dân tham gia đánh giá cán bộ, công chức, viên chức của 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. Quan tâm hơn nữa đến lợi ích chính đáng của cán bộ để họ yên tâm phục vụ công tác. Cần có quy chế cụ thể để phân loại, đánh giá số lượng, chất lượng hoạt động công vụ của mỗi cán bộ, công chức, viên chức phụ trách

hàng tháng, là cơ sở cho việc xem xét đánh giá thi đua, khen thưởng, kỷ luật và phục vụ cho cơ chế đánh giá công chức, viên chức cuối năm.

5.3. Hạn chế của đề tài

Nghiên cứu là căn cứ để BHXH huyện Tánh Linh thấy rõ chất lượng dịch vụ hành chính công hiện tại của mình để có hướng khắc phục, hoàn thiện hơn để phục vụ tốt hơn cho người dân. Tuy nhiên do giới hạn về thời gian nên nghiên cứu cũng có một số hạn chế như:

Đầu tiên là do hạn chế về thời gian và tài chính nên nghiên cứu sử dụng quy mô mẫu của nghiên cứu còn thấp và theo phương pháp chọn mẫu phi xác suất: chọn mẫu thuận tiện những người dân đến sử dụng dịch vụ tại một cửa BHXH huyện Tánh Linh Mặc dù kết quả kiểm định cho thấy là mô hình nghiên cứu phù hợp và chặt chẽ, nhưng khả năng tổng quát còn chưa cao. Tính tổng quát hóa sẽ cao hơn nếu nghiên cứu được chọn mẫu theo phương pháp xác suất tức là phải lập số liệu mẫu tổng quát (khai thác từ sổ nhật ký từ bộ phận một cửa các cá nhân đến thực hiện giao dịch về hành chính công) từ số liệu mẫu tổng quát tính hệ số khoảng cách để chọn mẫu nghiên cứu sẽ cho tính đại diện và chính xác cao hơn.

Thứ hai là, các yếu tố đánh giá tác động vào sự thỏa mãn của người dân thường biến đổi thường xuyên, liên tục cho phù hợp với thực tế trong khi nghiên cứu này chỉ phù hợp trong ngắn hạn. Vì vậy, trong lâu dài các yếu tố này có thể thay đổi. Bên cạnh đó có thể có những yếu tố tiềm ẩn chưa thể phát hiện ra trong nghiên cứu này. Bên cạnh đó, đa số người dân sử dụng dịch vụ hành chính công thuộc các lĩnh vực khác nhau với thời gian hạn chế nên việc nhìn nhận và đánh giá vấn đề nghiên cứu chưa sâu sắc. Điều này phần nào sẽ có ảnh hưởng nhất định đến kết quả nghiên cứu.

5.4. Hướng nghiên cứu tiếp theo

Đề tài là cơ sở cho các nghiên cứu sau này có thể thực hiện với một vài đề xuất như:

Một là cần nâng cao tính khái quát cho nghiên cứu thông qua việc chọn mẫu theo phương pháp xác suất với phương pháp này có thể chọn ra một mẫu có khả năng đại diện cho tổng thể, vì có thể tính được sai số do chọn mẫu, từ đó có thể áp dụng

các phương pháp ước lượng thống kê, kiểm định giả thuyết thống kê để suy rộng kết quả trên mẫu cho tổng thể chung, đồng thời nghiên cứu cần điều tra trong nhiều thời gian khác nhau để phát hiện những xu hướng thay đổi trong dài hạn.

Hai là cần nghiên cứu mang tính khám phá sâu hơn để tìm hiểu đầy đủ các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

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. Lê Thị Hương (2016), 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
5. Ngô Đình Tráng (2009). Nghiên cứu mức độ hài lòng của khách hàng với dịch vụ đăng ký kinh doanh của Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Đà Nẵng, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế, Trường Đại học Đà Nẵng
6. Ngô Hồng Lan Thảo (2016), 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, Đại học Quốc tế Hồng Bàng, TP. HCM
7. Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa (2010), Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính Nhà nước, Tạp chí Tổ chức Nhà nước. Số 3.
8. Nguyễn Như Phát (2002), Bàn Về Dịch Vụ Hành Chính Công, Tạp chí khoa học số tháng 4.2002
9. Nguyễn Quang Thủy (2011). Nghiên cứu sự hài lòng của người dân trong việc sử dụng dịch vụ hành chính công tại thành phố Kon Tum. Đại học Đà Nẵng.
10. Nguyễn Thị Thùy Trang (2014), Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công của các cơ quan quản lý nhà nước tỉnh Khánh Hòa, Đại học Nha Trang.

11.Nguyễn Tuấn Hải (2014), Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh. Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh

12.Phan Võ Lâm Giang (2015), Một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng khi thực hiện các thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Quận 7, Tp.HCM, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh

Tiếng Anh

13.ArawatiA,B. Sunita andJay,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.

14.Cronin Jr., J. J., and Taylor, S.(1992), Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, The Journal of Marketing, 56, 55-68.

15.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.

16.Grönroos, C.(1984),A service quality model and its marketing implications, European Journal of marketing, 18(4), 36-44.

17.Kotler, P. and Keller, K (2006), Marketing Management, 12th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.

18. Kotler. P (2003), Quản Trị Marketing, Hà Nội: NXB Thống kê.

19.Lassar, W. M., Manolis, C., and Winsor, R. D. (2000), Service quality perspectives and satisfaction in private banking, Journal of services marketing, 14(3), 244-271.

20.Lehtinen, U. and Lehtinen, J.R.(1982), A Study of Quality Dimensions, Service Management Institute, 5, 25-32.

21.Levesque, T., and McDougall, G. H. (1996), Determinants of customer satisfaction in retail banking, International journal of bank marketing, 14(7), 12-20.

22.Lykogiannis (2014). A Study of Customer Satisfaction In Greek Postal Services. Aegean University, GREECE.

23. 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.
24. Sasser, W. E., Olsen, R. P., and Wyckoff, D. D. (1978), *Management of Service Operations*. Boston.
25. Wisniewski, M. (2001), Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services, *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380-388.
26. Zeithaml, V. A. (2000), Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn, *Journal of the Academy of Marketing Science*, December 2000, 28:67.

PHỤ LỤC

QTTT

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha		N of Items		
.825		3		
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QTTT1	8.1171	1.918	.704	.735
QTTT2	7.6341	1.919	.755	.680
QTTT3	7.8585	2.406	.595	.839

TC

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha		N of Items		
.850		4		
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TC1	11.49	4.888	.642	.829
TC2	11.33	4.172	.805	.758
TC3	11.41	4.244	.748	.783
TC4	11.81	4.606	.579	.858

CKMB

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.887	5			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CKMB1	15.8732	8.141	.747	.858
CKMB2	16.3902	7.788	.712	.868
CKMB3	15.8829	9.025	.655	.879
CKMB4	15.9366	7.962	.681	.875
CKMB5	15.9756	7.906	.871	.831

CSVC

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.758	3			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CSVC1	7.98	1.578	.575	.690
CSVC2	8.03	1.661	.576	.690
CSVC3	7.81	1.469	.615	.645

TDPV

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.785	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TDPV1	7.0878	2.375	.579	.757
TDPV2	6.8683	1.899	.698	.624
TDPV3	6.9415	2.173	.604	.731

NLPV

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NLPV1	10.1220	7.088	.789	.882
NLPV2	10.1610	7.185	.798	.880
NLPV3	9.9220	7.984	.721	.898
NLPV4	10.0976	7.118	.748	.891
NLPV5	10.0976	6.853	.792	.882

TG

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.748	3			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TG1	7.7073	1.777	.563	.679
TG2	7.6244	1.736	.591	.647
TG3	8.0634	1.619	.574	.668

HL

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.769	3			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HL1	7.4488	2.131	.587	.706
HL2	7.5854	1.911	.618	.671
HL3	7.5122	2.045	.603	.688

EFA

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

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						
10	.598	2.301	79.629						
11	.573	2.202	81.831						
12	.522	2.006	83.837						

13	.486	1.868	85.705						
14	.476	1.832	87.537						
15	.435	1.673	89.211						
16	.408	1.571	90.782						
17	.356	1.370	92.152						
18	.353	1.358	93.509						
19	.309	1.189	94.698						
20	.290	1.116	95.814						
21	.268	1.032	96.846						
22	.216	.832	97.679						
23	.202	.775	98.454						
24	.186	.715	99.169						
25	.139	.534	99.703						
26	.077	.297	100.000						
Extraction Method: Principal Component Analysis.									

Rotated Component Matrix ^a							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
NLPV2	.877						
NLPV5	.862						
NLPV1	.855						
NLPV4	.835						
NLPV3	.816						
CKMB5		.851					
CKMB3		.807					
CKMB2		.788					
CKMB4		.774					
CKMB1		.760					

TC2			.873				
TC3			.834				
TC1			.821				
TC4			.704				
QTTT2				.765			
QTTT3				.754			
QTTT1				.731			
TG2					.813		
TG3					.782		
TG1					.767		
TDPV3						.851	
TDPV2						.838	
TDPV1						.716	
CSVC1							.843
CSVC2							.790
CSVC3							.762
Extraction Method: Principal Component Analysis.							
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.							
a. Rotation converged in 6 iterations.							

BIẾN PHỤ THUỘC

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.698
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	156.978
	df	3
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.052	68.394	68.394	2.052	68.394	68.394
2	.498	16.588	84.983			
3	.451	15.017	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

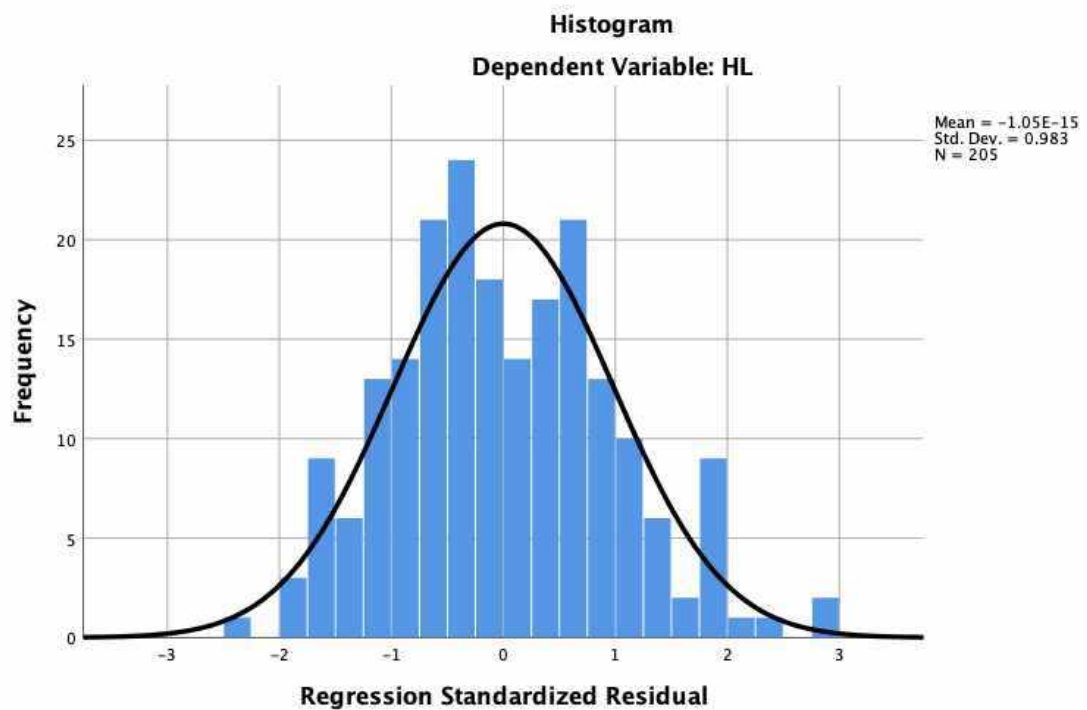
Component Matrix^a	
	Component
	1
HL2	.838
HL3	.827
HL1	.816
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

HỒI QUY

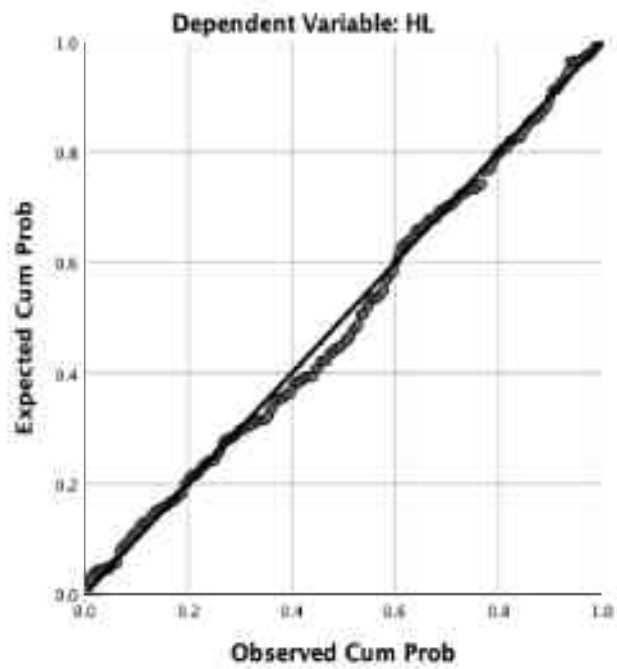
ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	67.728	7	9.675	76.192	.000 ^b
	Residual	25.017	197	.127		
	Total	92.745	204			
a. Dependent Variable: HL						
b. Predictors: (Constant), TG, TC, NLPV, CSV, TDPV, CKMB, QTTT						

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.855 ^a	.730	.721	.35635	2.000
a. Predictors: (Constant), TG, TC, NLPV, CSV, TDPV, CKMB, QTTT					
b. Dependent Variable: HL					

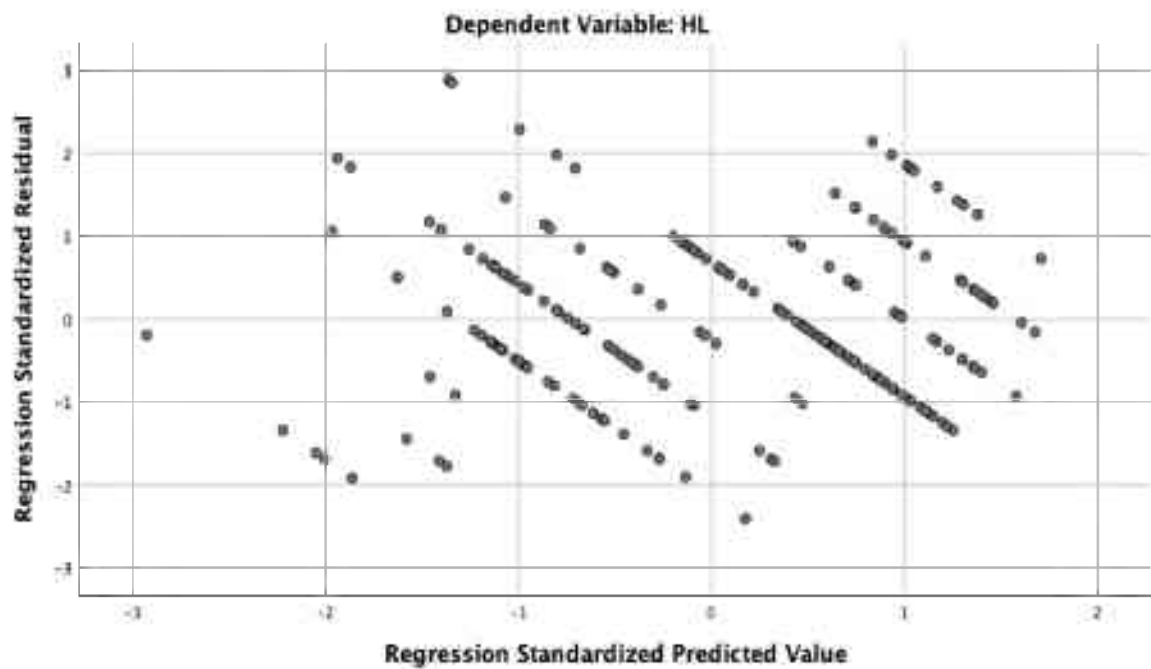
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	-.951	.257		-3.707	.000		
	QTTT	.581	.046	.596	12.512	.000	.604	1.656
	TC	.079	.040	.081	1.991	.048	.828	1.208
	CKMB	.102	.042	.106	2.411	.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								



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



GioiTinh					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NỮ	70	34.1	34.1	34.1
	NAM	135	65.9	65.9	100.0
	Total	205	100.0	100.0	

DoTuoi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DƯỚI 30	42	20.5	20.5	20.5
	TỪ 31 ĐẾN 40	59	28.8	28.8	49.3
	TỪ 41 ĐẾN 50	73	35.6	35.6	84.9
	TRÊN 50	31	15.1	15.1	100.0
	Total	205	100.0	100.0	