

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG: TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Ngày nhận bài: 21/02/2013

Ngày nhận lại: 20/04/2013

Ngày duyệt đăng: 26/08/2013

Nguyễn Quốc Nghi¹

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông tại Thành phố Cần Thơ. Các phương pháp kiểm định Cronbach Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng trong nghiên cứu. Số liệu của nghiên cứu được thu thập từ 278 người dân đã từng sử dụng dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa liên thông ở Thành phố Cần Thơ. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 3 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông, bao gồm: qui trình và năng lực phục vụ, thời gian và thông tin phản hồi, phương tiện hữu hình. Trong đó, nhân tố thời gian và thông tin phản hồi có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông.

Từ khóa: sự hài lòng, người dân, cơ chế một cửa liên thông.

ABSTRACT

This study aims at identifying the factors affecting the level of citizens' satisfaction towards the service quality of the one-stop-shop procedures in Can Tho City. Cronbach's Alpha test, Exploratory Factor Analysis (EFA) and Linear Regression analysis were used in the study. Research data was collected from 278 people, who have been using administrative services under the one-stop-shop procedures in Can Tho City. Research results showed that three factors that affect the level of citizens' satisfaction towards the service quality of the one-stop-shop procedures including the process and service capacity, the time, the feedback and the tangible means. In particular, the time factor and the feedback have the most powerful impact on citizen's satisfaction towards the service quality of the one-stop-shop procedures.

Keywords: satisfaction, citizens, one-stop-shop procedures.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Những năm gần đây, được sự quan tâm của Đảng và Nhà nước, công cuộc cải cách hành chính Nhà nước đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Nghị quyết 38-CP ngày 4/5/1994 của Chính phủ đã đánh

dấu một bước phát triển quan trọng về cải cách thủ tục hành chính theo hướng đơn giản, công khai và thuận tiện cho người dân, đem lại hiệu quả cho công việc quản lý nhà nước. Ngày 22/6/2007, Thủ tướng Chính phủ có Quyết định số 93/2007/QĐ-

¹ ThS, Trường Đại học Cần Thơ.

TTg về ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính ở địa phương nhằm hoàn thiện hơn nữa việc thực hiện cơ chế “một cửa” và phù hợp với từng loại thủ tục hành chính. Việc thực hiện nội dung cải cách đã và đang cải thiện công tác giải quyết các thủ tục hành chính đối với công dân và tổ chức, đồng thời được xã hội đánh giá cao. Là một trong năm thành phố trực thuộc Trung Ương, Cần Thơ đã tiên phong song hành với việc cải cách thủ tục hành chính trên phạm vi cả nước, theo cơ chế một cửa liên thông. Bước đầu, kết quả đạt được rất đáng ghi nhận, hoạt động hành chính diễn ra công khai, minh bạch, thuận tiện hơn cho tổ chức và công dân đến liên hệ, giải quyết thủ tục hành chính. Tuy nhiên, nhu cầu của người dân đối với các thủ tục hành chính là rất lớn, số hồ sơ hành chính không ngừng tăng lên qua các năm. Bên cạnh đó, vấn đề cải cách hành chính vẫn còn một số vướng mắc, cơ chế mới theo hình thức một cửa liên thông qua một thời gian triển khai ở địa phương cần được nhìn nhận, đánh giá toàn diện về hiệu quả hoạt động và những lợi ích thiết thực mang lại cho người dân và xã hội. Do đó, nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông: trường hợp nghiên cứu tại Thành phố Cần Thơ” được thực hiện nhằm cung cấp cho các cơ quan hữu quan một cơ sở khoa học hữu hiệu, phục vụ cho công tác cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông ngày càng tốt hơn.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Sự hài lòng hay sự thỏa mãn của khách hàng được xem là nền tảng trong khái niệm marketing về việc thỏa mãn nhu cầu và mong ước của khách hàng (Spreng, MacKenzie & Olshavsky, 1996). Giá trị của sự hài lòng là khoảng cách giữa kì vọng và cảm nhận. Sự hài lòng của khách hàng

được công nhận là một trong những yếu tố quan trọng nhất của marketing hiện đại, đặc biệt đối với khối ngành dịch vụ (Bejou, Ennew và Palmer, 1998). Do đó, sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ hành chính công là sự đáp ứng dịch vụ của các cơ quan nhà nước so với nhu cầu và mong đợi của người dân.

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

Khi xem xét sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công, nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng có mối quan hệ tích cực giữa niềm tin đối với Chính phủ và sự hài lòng của công chúng với dịch vụ mà Chính phủ cung cấp (Van de Walle, Bouckaert, 2003). Nghiên cứu của Kenneth (2005) đã chứng minh 5 nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công là kết quả thực hiện, thời gian giao dịch, trình độ cán bộ công chức, sự công bằng và sự chu đáo. Bên cạnh đó, chất lượng là một yếu tố then chốt cho việc chuyển đổi dịch vụ và là một động lực tác động đến sự hài lòng

của công dân (Rodriguez, 2009). Theo Lê Dân (2011), mô hình đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính phải bao gồm các mặt: thái độ, trách nhiệm, tác phong của cán bộ công chức, cơ sở vật chất và điều kiện hỗ trợ, các nội dung công khai công vụ, thủ tục hành chính và quy trình xử lý, thời gian giải quyết, lệ phí, cơ chế giám sát, góp ý. Bên cạnh đó, nghiên cứu của Nguyễn Hữu Hải & Lê Văn Hòa (2010) cho biết 5 yếu tố phản ánh được chất lượng dịch vụ hành chính công bao gồm: mục

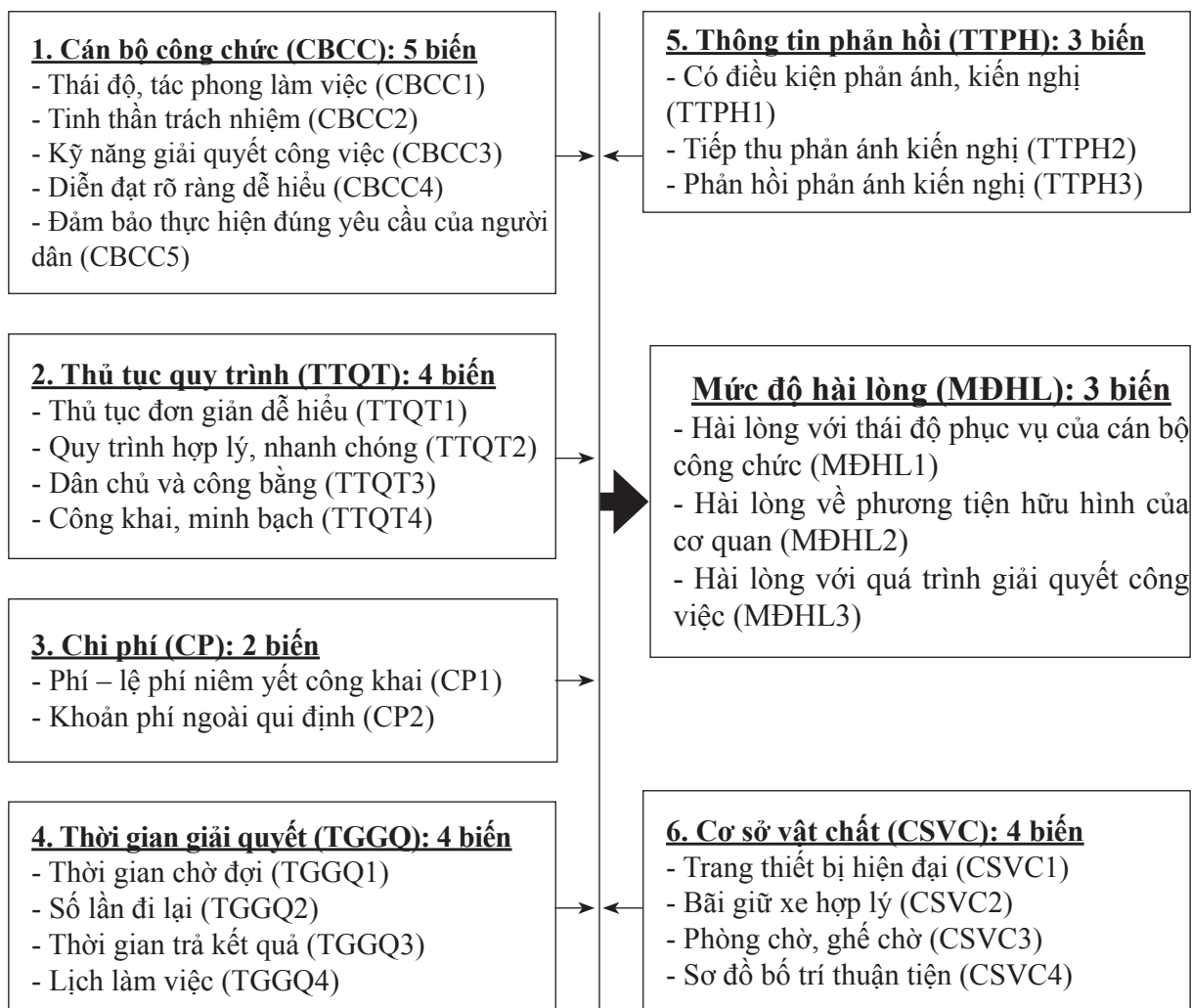
tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra, kết quả đầu ra.

Thông qua lược khảo các tài liệu nghiên cứu trong và ngoài nước, đồng thời tác giả sử dụng phương pháp thảo luận nhóm (nghiên cứu định tính) với 12 người dân đã từng sử dụng dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa liên thông để xác định 22 tiêu chí được cho là có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân (hình 1). Mô hình nghiên cứu được thiết lập như sau:

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

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

Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất



Việc phân tích mức độ hài lòng của người dân với cơ chế một cửa liên thông được tiến hành qua 3 bước. Bước 1: Sử dụng hệ số tin cậy Cronbach Alpha để kiểm định mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau. Bước 2: Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) để kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các nhân tố được cho là phù hợp với việc phân tích mức độ hài lòng của người dân. Bước 3: Sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính đa biến nhận diện các nhân tố và ảnh hưởng của từng nhân tố đến mức độ hài lòng của người dân với cơ chế một cửa liên thông và đảm bảo có ý nghĩa thống kê

2.2. Phương pháp thu thập số liệu

Để ứng dụng mô hình nghiên cứu vào thực tiễn, số liệu của nghiên cứu được thu thập theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng (tiêu chí phân tầng được chọn theo địa bàn hành chính) với đối tượng nghiên cứu là những người dân đã từng sử dụng dịch vụ hành chính công theo cơ chế một cửa liên thông tại Thành phố Cần Thơ. Hiện nay, theo nhiều nhà nghiên cứu, kích thước mẫu càng lớn càng tốt (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Hair et al (2006) cho rằng để sử dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA), kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100 và tỉ lệ quan sát/biến đo lường là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu 5 quan sát. Cụ thể, trong mô hình nghiên cứu được tác giả đề xuất có 22 biến quan sát có thể được sử dụng trong phân tích nhân

tố khám phá. Do đó, số mẫu tối thiểu cần thiết của nghiên cứu là $22 \times 5 = 110$ mẫu. Thực tế, tác giả đã tiến hành điều tra 278 người dân tại các quận Ninh Kiều (111 mẫu), quận Bình Thủy (78 mẫu), quận Thốt Nốt (89 mẫu) trong khoảng thời gian từ tháng 07/2012 đến tháng 08/2012. Như vậy, số liệu được thu thập đảm bảo thực hiện tốt mô hình nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Để kiểm định mô hình nghiên cứu và xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông, tác giả sử dụng phần mềm SPSS 16.0 để hỗ trợ phân tích, kết quả thực hiện mô hình nghiên cứu như sau:

Bước 1: Kiểm định độ tin cậy thang đo

Sử dụng kiểm định Cronbach's Alpha để đánh giá độ tin cậy của thang đo mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông bao gồm 22 biến quan sát, hệ số Cronbach's Alpha đạt 0,924 nằm trong khoảng từ 0,8 đến 1,0 chứng tỏ thang đo lường này là tốt. Tuy nhiên, nếu xét hệ số tương quan biến – tổng thì có 4 biến bị loại khỏi mô hình vì có giá trị nhỏ hơn 0,3 (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995), đó là các biến Lịch làm việc (TGGQ4), Có điều kiện phản ánh, kiến nghị (TTPH1), Phản hồi phản ánh kiến nghị (TTPH3), Bãi giữ xe hợp lý (CSV2). Vì vậy, 18 biến còn lại được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

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

Nhân tố	Trung bình thang đo nếu nhân tố bị loại	Phương sai thang đo nếu nhân tố bị loại	Tương quan nhân tố	Hệ số Cronbach's Alpha nếu nhân tố bị loại
CBCC1	62.5108	116.8645	0.3832	0.9247
CBCC2	62.7914	112.4906	0.6428	0.9194
CBCC3	62.5072	117.6371	0.3193	0.9262
CBCC4	62.9424	108.5454	0.7429	0.9167
CBCC5	62.5719	112.3324	0.6757	0.9189
TTQT1	63.2482	109.0104	0.7271	0.9171
TTQT2	62.7698	112.5244	0.5568	0.9212
TTQT3	63.5000	112.2509	0.4476	0.9249
TTQT4	63.3094	110.4888	0.6723	0.9185
CP1	63.0935	108.0129	0.7087	0.9174
CP2	62.8201	106.1192	0.8343	0.9142
TGGQ1	62.8165	114.9807	0.3787	0.9259
TGGQ2	62.3813	114.8505	0.4785	0.9229
TGGQ3	63.1475	109.6063	0.7434	0.9169
TTPH2	62.7986	106.5080	0.8054	0.9149
CSVC1	62.7158	106.5724	0.7825	0.9154
CSVC3	62.7266	105.5495	0.7556	0.9160
CSVC4	62.7050	118.0426	0.3162	0.9260
Hệ số Cronbach's Alpha = 0,924				

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

Bước 2: Phân tích nhân tố

Thực hiện phân tích nhân tố khám phá (EFA) 3 vòng, các kiểm định được đảm bảo như sau: (1) Độ tin cậy của các biến quan sát (Factor loading > 0,5); (2)

Kiểm định tính thích hợp của mô hình ($0,5 < KMO = 0,857 < 1$); (3) Kiểm định Bartlett về tương quan của các biến quan sát (Sig. < 0,05); (4) Kiểm định phương sai cộng dồn = 68,0%.

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

Nhân tố	Ma trận xoay nhân tố		
	F1	F2	F3
CBCC1	0,775	0,187	0,194
CBCC2	0,612	0,462	0,109
CBCC3	0,822	0,181	-0,006
CBCC4	0,504	0,408	-0,008
CBCC5	0,859	-0,058	0,157
TTQT1	0,841	0,070	0,132
TTQT2	0,848	0,138	0,200
TTQT3	0,842	0,107	0,224
TTQT4	0,826	0,075	0,214
TGGQ3	0,800	0,278	0,250
TGGQ1	0,031	0,839	0,233
TGGQ2	0,441	0,757	0,050
TTPH2	0,029	0,804	0,142
CSVC1	0,272	0,073	0,655
CSVC3	0,184	0,054	0,780
CSVC4	0,056	0,263	0,660

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

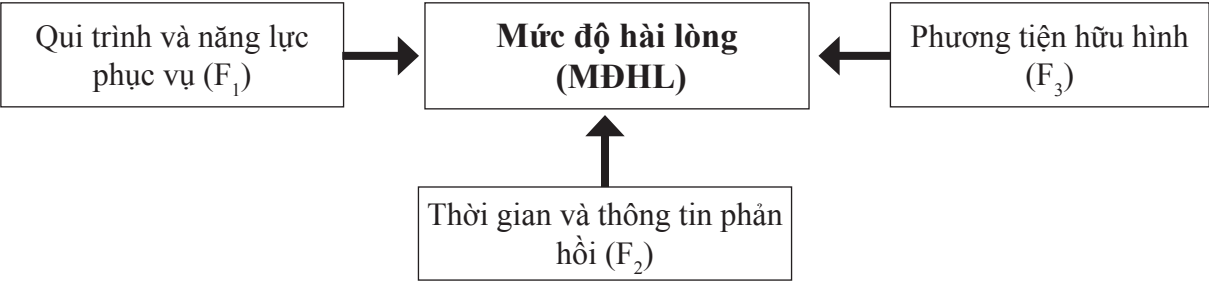
Theo kết quả phân tích, có 3 nhân tố mới (F_1 , F_2 , F_3) được hình thành, nhân tố F_1 gồm 6 biến tương quan chặt chẽ với nhau, đó là các biến: Thái độ, tác phong làm việc (CBCC1), Tinh thần trách nhiệm (CBCC2), Kỹ năng giải quyết công việc (CBCC3), Diễn đạt rõ ràng dễ hiểu (CBCC4), Đảm bảo thực hiện đúng yêu cầu của người dân (CBCC5), Thủ tục đơn giản dễ hiểu (TTQT1), Quy trình hợp lý, nhanh chóng (TTQT2), Dân chủ và công

bằng (TTQT3), Công khai, minh bạch (TTQT4), Thời gian trả kết quả (TGGQ3). Các biến thuộc nhân tố F_1 có đặc điểm chung về năng lực phục vụ và thủ tục qui trình giải quyết công việc nên đặt tên nhân tố F_1 là “Qui trình và năng lực phục vụ”. Nhân tố F_2 gồm 3 biến tương quan chặt chẽ với nhau, đó là các biến: Thời gian chờ đợi (TGGQ1), Số lần đi lại (TGGQ2), Tiếp thu phản ánh kiến nghị (TTPH2). Các biến này có đặc điểm chung về thời

gian và thông tin phản hồi trong quá trình giải quyết công việc nên đặt tên nhân tố F_2 là “Thời gian và thông tin phản hồi”. Tương tự, nhân tố F_3 gồm 3 biến tương quan chặt chẽ với nhau, đó là các biến: Trang thiết bị hiện đại (CSVC1), Phòng chờ, ghế chờ (CSVC3), Sơ đồ bố trí thuận tiện (CSVC4). Các biến thuộc nhân tố F_3 có đặc điểm chung về phương tiện hữu hình của cơ quan, do đó đặt tên cho nhân tố F_3 là “Phương tiện hữu hình”.

Như vậy, thông qua phân tích nhân tố khám phá, mô hình nghiên cứu đề xuất (hình 1) bao gồm 6 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân với cơ chế một cửa liên thông được chuyển thành mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh (hình 2) với 3 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông, đó là các nhân tố (F_1) Quy trình và năng lực phục vụ, (F_2) Thời gian và thông tin phản hồi, (F_3) Phương tiện hữu hình.

Hình 2. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh



Bước 3: Phân tích hồi quy tuyến tính

Mô hình nghiên cứu xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân với cơ chế một cửa liên thông được thiết lập mới là: $MĐHL = f(F_1, F_2, F_3)$. Với MĐHL là biến phụ thuộc, MĐHL được

định lượng bằng cách tính điểm trung bình của các biến quan sát thuộc nhân tố này. Các biến F_1, F_2, F_3 được định lượng bằng cách tính điểm trung bình của các biến quan sát nằm trong nhân tố đó.

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính

Tên biến	Hệ số (B)	Hệ số (Beta)	Kiểm định t	VIF
Hằng số	0,349	-	1,997 **	
F_1 : Quy trình và năng lực phục vụ	0,284	0,325	7,140***	1,410
F_2 : Thời gian và thông tin phản hồi	0,461	0,497	11,327***	1,305
F_3 : Phương tiện hữu hình	0,126	0,130	3,023***	1,253
Hệ số ý nghĩa của mô hình				0,000
Hệ số R^2 hiệu chỉnh				0,592
Hệ số Durbin-Watson				2,008

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

Ghi chú: *** có ý nghĩa ở mức 1%.

Theo kết quả phân tích hồi quy, hệ số R^2 hiệu chỉnh là 59,2%, điều đó có nghĩa là 59,2% sự biến thiên về mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông được giải thích bởi các yếu tố được đưa vào mô hình nghiên cứu. Hệ số mức ý nghĩa của mô hình (Sig.F = 0,000) nhỏ hơn rất nhiều so với mức $\alpha = 1\%$ nên mô hình hồi quy có ý nghĩa. Kiểm định các hệ số Durbin – Watson và hệ số VIF của mô hình cho thấy, mô hình không có hiện tượng tự tương quan (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008) và hiện tượng đa cộng tuyến không đáng kể (Mai Văn Nam, 2008). Bên cạnh đó, kết quả kiểm định phương sai sai số thay đổi (thông qua kiểm định tương quan hạng Spearman)

đều cho mức ý nghĩa (hệ số Sig.) lớn hơn 0,1 chứng tỏ mô hình không có hiện tượng vi phạm (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Đồng thời, thông qua cách xây dựng biểu đồ tần số Histogram để khảo sát phân phối của phần dư cho thấy, giá trị trung bình Mean = 0, độ lệch chuẩn Std.Dev = 0,99, như vậy giả thuyết phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Kết quả phân tích còn cho thấy, trong 3 biến đưa vào mô hình thì cả 3 biến đều có ý nghĩa thống kê ở mức 1% (Sig. < 1%). Từ kết quả trên, phương trình hồi quy ước lượng các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông như sau:

$$MDHL = 0,349 + 0,284F_1 + 0,461F_2 + 0,126F_3$$

Từ phương trình hồi quy cho thấy, các nhân tố F_1 , F_2 , F_3 đều tác động dương đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông ở Thành phố Cần Thơ, hay nói cách khác mức độ hài lòng của người dân tương quan thuận với các nhân tố (F_1) Quy trình và năng lực phục vụ, (F_2) Thời gian và thông tin phản hồi, (F_3) Phương tiện hữu hình. Điều này có nghĩa là khi người dân thay đổi mức độ đánh giá tăng thêm 1 điểm cho nhân tố (F_1) Quy trình và năng lực phục vụ thì mức độ hài lòng của người dân tăng thêm 0,248 điểm. Mặt khác, khi người dân đánh giá nhân tố (F_2) Thời gian và thông tin phản hồi tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng của người dân tăng thêm 0,461 điểm. Tương tự, khi người dân đánh giá tăng 1 điểm cho nhân tố (F_3) Phương tiện hữu hình thì mức độ hài lòng của người dân sẽ tăng thêm 0,126 điểm trong điều kiện các yếu tố khác không đổi. Trong đó, nhân tố (F_2) Thời gian và thông tin phản hồi có tác động mạnh nhất đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông tại Thành phố Cần Thơ.

4. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Thông qua ứng dụng mô hình định lượng xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông, kết quả nghiên cứu đã chỉ ra ba nhân tố tác động tích cực đến mức độ hài lòng của người dân, đó là (F_1) Quy trình và năng lực phục vụ, (F_2) Thời gian và thông tin phản hồi, (F_3) Phương tiện hữu hình. Trong đó, nhân tố (F_2) Thời gian và thông tin phản hồi có tác động mạnh nhất đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông. Từ kết quả nghiên cứu này, tác giả đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông như sau:

Thứ nhất, xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có năng lực về chuyên môn, đặc biệt là khả năng giao tiếp hành chính. Thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, văn hóa công sở cho cán bộ công chức tại bộ phận một cửa liên thông. Đồng thời, cần tăng cường công tác đào tạo bồi dưỡng chuyên môn, đảm bảo

tất cả cán bộ công chức phải đạt chuẩn theo từng chức danh công chức do Bộ Nội vụ quy định.

Thứ hai, cần chú trọng việc nâng cấp cơ sở hạ tầng, trang thiết bị phục vụ. Việc vận hành cơ chế một cửa liên thông cần được nhân rộng đến các bộ phận một cửa cấp cơ sở. Bên cạnh đó, ngoài thùng thư góp ý, bộ phận một cửa liên thông cần tổ chức thêm phòng tiếp dân hay bàn tiếp dân do đồng chí trưởng bộ phận phụ trách nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc trao đổi trực tiếp, nắm bắt thông tin phản hồi của người dân.

Thứ ba, tăng cường công tác kiểm tra, thường xuyên tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với bộ phận một cửa liên thông, từ đó có thể thấy rõ các vấn đề tồn tại trong nội bộ bộ phận để kịp thời điều chỉnh, giúp nâng cao

hiệu quả giải quyết công việc, nâng cao mức độ hài lòng của người dân.

Thứ tư, đảm bảo thực hiện quy trình làm việc đúng qui định. Thường xuyên thực hiện ra soát, tìm các phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực. Đảm bảo tất cả các lĩnh vực phải được kiểm soát chặt chẽ theo đúng qui định của pháp luật và được niêm yết công khai, minh bạch và chính xác. Phân cấp và ủy quyền rõ ràng giữa các cấp quản lý hành chính sẽ giảm bớt số lượng hồ sơ trễ hẹn.

Thứ năm, cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền cải cách hành chính, cơ chế một cửa liên thông để người dân có thể hiểu rõ hơn về cơ chế, về các lợi ích mà cơ chế này mang lại thông qua nhiều hình thức phong phú, đa dạng, hiệu quả, đưa thông tin về cơ chế một cửa liên thông đến mọi tầng lớp nhân dân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bejou, D., Ennew, C. T. & Palmer, A. (1998), Trust, ethics and relationship satisfaction, *International Journal of Bank Marketing*, 15(3), 73-82.
2. Bouckaert, G., Van de Walle, S. & Kampen, J. K. (2005, forthcoming), Potential for comparative public opinion research in public administration.
3. Chu Nguyễn Mộng Ngọc, Hoàng Trọng (2008), Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, NXB Thống kê.
4. Đỗ Đình Nam (2010), Quản trị Dịch vụ công, Trường Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh.
5. Rodriguez, Burguete, Vaughan and Edwards (2009), Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception, *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, Vol 6, No 1.
6. Lê Dân (2011), Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức, *Tạp chí Khoa học và công nghệ Đại học Đà Nẵng*, số 3(44).
7. Hair, Black, Babin, Anderson, Tatham (2006), *Multivariate Data Analysis*, Prentical-Hall International, Inc.
8. Kenneth, K (2005), Political Science and Managment at Brocrk University, Canada, Phase 5 Consulting Group Inc. for The Institute for Citizen-Centred Service & The Institute of Public Administration of Canada, Citizen First 4. 2005: Toronto.
9. Mai Văn Nam (2008), Kinh tế lượng” (Econometrics), NXB Văn hóa Thông tin.

10. Nguyễn Đình Thọ (2011), Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh, NXB Lao động Xã hội.
11. Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hoà (2010), Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước, Tổ chức Nhà nước, số 3-2010.
12. Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: the problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9): 891-913.
13. Richard A. Spreng, Scott B. MacKenzie and Richard W. Olshavsky (1996), A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction, *Journal of Marketing* Vol. 60, No. 3.
14. World Bank (2007), World Development Report 1997.