

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI KHOA NGOẠI NGỮ - ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN

Lê Hồng Thắng, Lê Văn Thủy*, Trần Thị Hồng Hạnh
Khoa Ngoại ngữ - ĐH Thái Nguyên

TÓM TẮT

Cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực giáo dục - đào tạo là xu thế tất yếu trong bối cảnh hội nhập quốc tế, cạnh tranh của kinh tế thị trường và tự chủ đại học hiện nay. Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính tại Khoa Ngoại ngữ - Đại học Thái Nguyên. Số liệu nghiên cứu được thu thập từ kết quả khảo sát 418 sinh viên theo phương pháp: điều tra bảng hỏi và thống kê mô tả. Kết quả sinh viên Khoa Ngoại ngữ - Đại học Thái Nguyên cảm thấy hài lòng với chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính (22/27 tiêu chí được đánh giá hài lòng chiếm 81,48%; 05/27 tiêu chí được đánh giá rất hài lòng chiếm 18,52%). Điều này khẳng định việc nâng cao chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính đã đem lại hiệu quả tích cực trong cảm nhận của sinh viên. Những đánh giá trên là cơ sở để nhóm tác giả đề xuất những giải pháp phù hợp để tiếp tục nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính, tiến tới cải cách hành chính toàn diện.

Từ khóa: *Cải cách hành chính (CCHC); thủ tục hành chính (TTHC); chất lượng dịch vụ; sự hài lòng; dịch vụ giáo dục.*

Ngày nhận bài: 04/12/2019; Ngày hoàn thiện: 05/6/2020; Ngày đăng: 11/6/2020

ASSESSING THE LEVEL OF STUDENT SATISFACTION WITH ADMINISTRATIVE PROCEDURES IN SCHOOL OF FOREIGN LANGUAGES, THAI NGUYEN UNIVERSITY

Le Hong Thang, Le Van Thuy*, Tran Thi Hong Hanh
TNU - School of Foreign Languages

ABSTRACT

Reforming administrative procedures in the field of education and training is an inevitable trend in the current context of international integration, competitive market-based economy, and university autonomy. The paper was conducted to assess the level of student satisfaction with administrative procedures at School of Foreign Languages - Thai Nguyen University. The data was collected from a survey on 418 students by dint of questionnaire and descriptive statistics. As the findings revealed, students at School of Foreign Languages - Thai Nguyen University have hitherto been content with the quality of administrative procedures and services (with 22 out of 27 criteria rated "satisfied", equal to a hefty 81.48%, and 05 out 27 criteria given a "very satisfied" rate, accounting for 18.52%). This finding confirms that improvements in administrative procedures have brought a positive effect on students' perception. The above assessments are the basis for the authors to propose appropriate solutions to further enhance the quality of administrative procedures and services, pushing forward a comprehensive administrative reform.

Keywords: *Administrative Procedures Reformation (APR); Administrative Procedures (RP); Service Quality; Satisfaction; Education Service.*

Received: 04/12/2019; Revised: 05/6/2020; Published: 11/6/2020

* Corresponding author. Email: levanthuykstn@gmail.com

1. Đặt vấn đề

Cải cách thủ tục hành chính (TTHC) là điều kiện cần thiết để tăng cường, củng cố mối quan hệ giữa Nhà nước và nhân dân, tăng cường sự tham gia quản lý nhà nước của nhân dân. Cải cách TTHC được coi là khâu đột phá trong cải cách nền hành chính nhà nước, tạo ra sự chuyển động của toàn bộ hệ thống nền hành chính quốc gia.

Khi tiến hành nghiên cứu TTHC và cải cách TTHC trong trường đại học việc rà soát và đánh giá lại toàn bộ: các TTHC, các quy định nội bộ đang triển khai là việc làm rất cần thiết nhằm giảm thiểu các thủ tục rườm rà và phức tạp, loại bỏ các TTHC không cần thiết, không còn phù hợp, tăng hiệu suất làm việc. Hiện nay để tiến hành cải cách hành chính (CCHC) trong giáo dục, Bộ Giáo dục và Đào tạo cũng đang tích cực triển khai đề án khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công [1]. Ngoài ra có một số nghiên cứu liên quan đến sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo [2], [3], tuy nhiên hiện chưa đề cập sâu đến việc đánh giá về chất lượng dịch vụ TTHC và sự hài lòng của người học khi tham gia và thực hiện các dịch vụ TTHC tại nhà trường.

Để thực hiện tốt việc “Đổi mới theo hướng hỗ trợ, phục vụ, dịch vụ cho người học”, nâng cao chỉ số hài lòng của người học thông qua việc thay đổi chất lượng phục vụ, đồng thời xác định đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong việc xây dựng các kế hoạch, chương trình hành động. Do đó trong phạm vi bài báo, nhóm tác giả sẽ trình bày “*Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thủ tục hành chính tại Khoa Ngoại ngữ - Đại học Thái Nguyên*”.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Chất lượng dịch vụ

Hiện nay khó có thể định nghĩa rõ và chính xác về “chất lượng dịch vụ”, bởi đây là khái niệm rộng và phức tạp, gắn liền với nhiều nội dung, lĩnh vực lớn như kinh tế, kỹ thuật, xã hội,... nên được hiểu theo nhiều cách khác nhau phụ thuộc vào cách thức, hướng tiếp cận, đối tượng khách hàng trong thực tế. Theo

kết quả nghiên cứu của Parasuraman và một số tác giả thì “chất lượng dịch vụ” là các mức độ khác nhau được người tiêu dùng cảm nhận, đánh giá khi họ sử dụng dịch vụ, có thể hiểu đây chính là quá trình so sánh giữa sự mong đợi về dịch vụ và kết quả của dịch vụ [2, tr. 81]. Về “chất lượng dịch vụ giáo dục” cũng được hiểu theo nhiều cách, ở mỗi hướng tiếp cận, đối tượng (người học, giảng viên, nhà tuyển dụng,...) đề cập khác nhau sẽ có những cảm nhận về chất lượng ở khía cạnh khác nhau. Trong bài viết nhóm tác giả tiếp cận “chất lượng dịch vụ về TTHC”. Chất lượng dịch vụ về TTHC là sự cảm nhận, đánh giá của người học khi tham gia thực hiện các TTHC tại nhà trường. Chất lượng dịch vụ về TTHC phản ánh một phần của chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường.

2.2. Sự hài lòng của người học

“Theo Oliver (1985), sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn”. “Theo Kotler (2012), sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó” [2, tr. 82].

Sự hài lòng được thể hiện qua sự thỏa mãn của người tiêu dùng (khách hàng) khi được đáp ứng những mong muốn. Nếu đáp ứng tương ứng với mong muốn sẽ hài lòng; nếu đáp ứng ở mức trên mong muốn thì sẽ rất hài lòng; ngược lại nếu đáp ứng ở mức dưới mức mong muốn sẽ không hài lòng. Những mong muốn, mong đợi có được từ kinh nghiệm cá nhân hoặc thông qua việc tiếp nhận thông tin (quảng cáo, bạn bè, gia đình, đồng nghiệp,...). Như vậy mức độ thỏa mãn chính là hàm của sự khác biệt giữa kết quả nhận được với mong muốn hay sự kỳ vọng. “Sự hài lòng của người học” là những đánh giá về chất lượng giáo dục của người học khi tham gia các hoạt động giáo dục, sử dụng các dịch vụ của nhà trường.

2.3. Quan hệ giữa “chất lượng dịch vụ giáo dục” và “sự hài lòng” của người học

Đã có nhiều nghiên cứu nhận định chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

có mối quan hệ cùng chiều với nhau. Với mỗi hướng nghiên cứu, cách tiếp cận đưa ra những nhận định và kết quả nghiên cứu riêng.

Theo Chua (2004), đã tiến hành nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo đại học theo nhiều quan điểm và tiếp cận với nhiều đối tượng (sinh viên, phụ huynh, giảng viên và người sử dụng lao động) và góc nhìn khác nhau. Kết quả đã chỉ rõ trong các thành phần của mô hình SERVQUAL (cảm thông, năng lực đáp ứng và tin cậy, phương tiện hữu hình, năng lực phục vụ): với nhóm đối tượng (sinh viên, phụ huynh và người sử dụng lao động) thì những dịch vụ mà họ nhận được chưa tương xứng với kỳ vọng của họ; đối với các giảng viên thì có sự khác biệt giữa cảm nhận và kỳ vọng xuất hiện ở hai thành phần: phương tiện hữu hình (bao gồm môi trường học tập và môi trường làm việc) và năng lực phục vụ [2, tr. 83].

Mô hình SERVPERF được Cronin & Taylor giới thiệu năm 1992, đơn giản hơn, trong đó xác định “Chất lượng dịch vụ chính là đo lường chất lượng dịch vụ cảm nhận”. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ trên cơ sở 5 nhân tố: Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Sự đảm bảo, Sự cảm thông và Hữu hình. Chất lượng dịch vụ được phản ánh tốt nhất qua chất lượng cảm nhận mà không cần có chất lượng kỳ vọng cũng như đánh giá trọng số của năm thành phần.

3. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

3.1. Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính (nghiên cứu sơ bộ). Trên cơ sở các nghiên cứu đã có, các văn bản hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Nội vụ, nhóm tác giả tổ chức các buổi thảo luận nhóm. Đối tượng nhóm thảo luận: chọn mẫu phân tầng và ngẫu nhiên 50 sinh viên. Sử dụng kỹ thuật thảo luận nhóm thu thập dữ liệu thứ cấp (thông qua ý kiến của người học, của các chuyên gia) và xây dựng bảng khảo sát thu thập những đánh giá từ người học về chất lượng dịch vụ TTHC đã nhận được tại Khoa Ngoại ngữ - Đại học Thái Nguyên và những đánh giá về mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ.

3.2. Nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu định lượng (nghiên cứu chính thức) sử dụng phương pháp điều tra bằng phiếu hỏi trực tiếp với người học khi đến thực hiện các TTHC. Cỡ mẫu khảo sát được tính theo công thức [4, tr. 149]:

$$n = \frac{1}{1 + N * e^2} \quad (1)$$

(trong đó: n là số mẫu tối thiểu cần thực hiện; N số giao dịch được hoàn thành trong thời gian điều tra; e là sai số cho phép, $e = 5\%$).

Trong thời gian khảo sát từ tháng 09/2019 đến 11/2019 đã diễn ra tổng số 1255 giao dịch, áp dụng công thức (1) thì cần khảo sát tối thiểu 303 mẫu. Thực tế, kết quả thu được ngẫu nhiên có 418 sinh viên tham gia khảo sát sau khi tham gia các TTHC tại nhà trường. Trong đó 380 mẫu khảo sát đạt yêu cầu (tỷ lệ 90,1%), số liệu thống kê chi tiết mẫu thu được thể hiện tại bảng 1, cụ thể:

Bảng 1. Bảng thống kê mẫu điều tra

Giới tính	Thời gian đã học (năm)					Tổng
	1	2	3	4	5	
Nữ	100	88	37	48	16	289
Nam	17	23	13	26	12	91
Tổng	117	121	50	74	28	380

Ứng dụng “Đo lường sự hài lòng” (Hình 1) được nhóm tác giả nghiên cứu thành công và áp dụng triển khai để thu thập các đánh giá của người học về chất lượng dịch vụ TTHC và sự hài lòng chung khi sử dụng dịch vụ, khảo sát được thực hiện trực tiếp trên môi trường mạng Internet (thông qua các thiết bị có kết nối mạng Internet: smartphone, máy tính bảng,...).



Hình 1. Người học sử dụng ứng dụng “Đo sự hài lòng”

Theo các tài liệu hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo việc xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện thông qua khảo sát 5 nội dung: (1) Tiếp cận dịch vụ giáo dục; (2) Cơ sở vật chất, trang thiết bị; (3) Môi trường giáo dục; (4) Hoạt động giáo dục; (5) Kết quả giáo dục [1]. Theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ để đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công được thực hiện thông qua 5 nội dung: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Thủ tục hành chính; (3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc; (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) Tiếp nhận, xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị [4, tr. 147].

3.3. Bảng hỏi khảo sát

Trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết, các kết quả nghiên cứu đã công bố; kết quả nghiên cứu sơ bộ (nghiên cứu định tính), nhóm tác giả có điều chỉnh các biến phù hợp với bối cảnh, đặc thù của lĩnh vực và đặc thù của Khoa Ngoại ngữ. Bảng hỏi thể hiện 6 nội dung (tương ứng với nhóm biến gồm 30 biến quan sát). Trong đó thể hiện việc thu thập các đánh giá liên quan: (1) Tác phong làm việc của đội ngũ tiếp nhận xử lý TTHC; (2) Sự tiếp đón, phục vụ tại nơi giao dịch; (3) Thông tin cung cấp; (4) Kết quả xử lý; (5) Quy trình TTHC. Các tiêu chí này được đánh giá theo các mức độ:

- 1 - Rất không đồng ý;
- 2 - Không đồng ý;
- 3 - Bình thường;
- 4 - Đồng ý;
- 5 - Rất đồng ý.

Nội dung chi tiết các tiêu chí được thể hiện tại bảng 2, cụ thể:

Bảng 2. Nhóm tiêu chí đánh giá

Tiêu chí đánh giá
TÁC PHONG LÀM VIỆC
Sẵn sàng chia sẻ, hợp tác và quan tâm tiếp thu ý kiến.
Nhân viên (NV) trao đổi, hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu.
NV không nhùng nhằng.
NV làm việc đúng giờ quy định.
NV tiếp đón lịch sự, hòa nhã, tôn trọng.
NV chu đáo, tận tình và có trách nhiệm.
NV tác nghiệp nhanh và chính xác.

Tiêu chí đánh giá

TIẾP ĐÓN, PHỤC VỤ

Mất ít thời gian chờ đến lượt nộp hồ sơ, giải quyết công việc.

Hồ sơ được tiếp nhận rất khách quan và công bằng.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, thông báo kết quả công khai, minh bạch, giám sát.

Vị trí đặt điểm giao dịch dễ nhận biết và hợp lý.

Trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ.

Đầy đủ sơ đồ cơ quan, thủ tục, hướng dẫn.

Được cấp đầy đủ tài liệu.

THÔNG TIN CUNG CẤP

NV rất chủ động cung cấp thông tin.

Rất quan tâm tìm hiểu nhu cầu SV.

NV giải đáp kịp thời khi gặp vướng mắc.

Thông tin được cung cấp rõ ràng, dễ hiểu.

Thông tin được công bố, cung cấp rất đầy đủ.

Thông tin mới về TTHC nhanh chóng, kịp thời.

KẾT QUẢ XỬ LÝ

Đi 01 lần là giải quyết xong hồ sơ, công việc.

Nhận được kết quả đúng thời gian đã hẹn.

Kết quả hồ sơ chính xác, đầy đủ, đúng quy định.

Chỉ đến 01 nơi để giải quyết hồ sơ, công việc.

QUY TRÌNH THỦ TỤC

Các biểu mẫu, tờ khai rất dễ thực hiện.

Quy trình hợp lý, đơn giản.

Giữa hồ sơ, biểu mẫu được niêm yết và hướng dẫn thống nhất với nhau.

ĐÁNH GIÁ HÀI LÒNG CHUNG

Cảm thấy thoải mái khi tiếp tục sử dụng dịch vụ.

Dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu.

Nói chung hài lòng với chất lượng dịch vụ TTHC.

* Tiêu chuẩn kết luận

Tiêu chuẩn kết luận cho các tiêu chí được thể hiện ở bảng 3.

Bảng 3. Tiêu chuẩn kết luận cho các tiêu chí

TT	Khoảng đánh giá	Tiêu chuẩn kết luận
1	4,20 - 5,00	Rất đồng ý
2	3,40 - 4,19	Đồng ý
3	2,60 - 3,39	Bình thường
4	1,80 - 2,59	Không đồng ý
5	1,00 - 1,79	Rất không đồng ý

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kết quả Cronbach's Alpha thu được tại bảng 4 cho thấy: hệ số tương quan biến tổng > 0,3; hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo > 0,6. Điều này chứng tỏ thang đo sử dụng có ý nghĩa và đáng tin cậy trong việc đo lường mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ TTHC.

Bảng 4. Kết quả độ tin cậy của thang đo

TT	Thang đo	Cronbach - Alpha	Hệ số tương quan biến tổng
1	Tác phong làm việc	0,933	0,732 - 0,805
2	Sự tiếp đón, phục vụ	0,878	0,561 - 0,737
3	Thông tin cung cấp	0,895	0,655 - 0,808
4	Quy trình TTHC	0,734	0,509 - 0,609
5	Kết quả xử lý	0,796	0,587 - 0,627
6	Hài lòng chung	0,752	0,543 - 0,697

4.2. Đánh giá mức độ hài lòng**4.2.1. Đối với “Tác phong làm việc”**

Kết quả đánh giá của sinh viên về “Tác phong làm việc của nhân viên” thu được tại bảng 5:

Bảng 5. Kết quả đánh giá đối với “Tác phong làm việc của nhân viên”

Tiêu chí	Giá trị TB	Độ lệch chuẩn
Sẵn sàng chia sẻ, hợp tác và quan tâm tiếp thu ý kiến	3,88	1,150
NV trao đổi, hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu	4,05	1,091
NV không nhùng nhịu	4,19	0,980
NV làm việc đúng giờ quy định	4,12	1,032
NV tiếp đón lịch sự, hòa nhã, tôn trọng	4,01	1,142
NV chu đáo, tận tình và có trách nhiệm	4,09	1,026
NV tác nghiệp nhanh và chính xác	4,09	1,038

So với tiêu chuẩn kết luận bảng 3 thì sinh viên cảm thấy hài lòng với tác phong làm việc của các Thầy/Cô (3,88 - 4,19): sẵn sàng chia sẻ, hợp tác và quan tâm tiếp thu ý kiến; nhân viên (NV) trao đổi, hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu; NV không nhùng nhịu; NV làm việc đúng giờ quy định; NV tiếp đón lịch sự, hòa nhã, tôn trọng; NV chu đáo, tận tình và có trách nhiệm; NV tác nghiệp nhanh và chính xác và mức đánh giá gần đạt tới tiệm cận mức rất hài lòng. Điều này thể hiện sự nỗ lực rất lớn của các Thầy/Cô Khoa Ngoại ngữ - ĐHTN khi tham gia thực hiện các TTHC và thực hiện đúng Quy định về đạo đức nhà giáo (ban hành kèm theo Quyết định số 16/2008/QĐ-BGDĐT ngày 16/4/2008 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo).

4.2.2. Đối với “Sự tiếp đón, phục vụ”

Đối chiếu kết quả đánh giá của sinh viên về

“Sự tiếp đón, phục vụ” tại bảng 6 với tiêu chuẩn kết luận bảng 3: có 3 tiêu chí được đánh giá ở mức hài lòng (3,80 - 4,17); 4 tiêu chí được đánh giá rất hài lòng (4,25 - 4,32). Việc kịp thời hoàn thành khu nhà hiệu bộ và sớm đưa vào sử dụng đã có tác động hiệu quả: vị trí đặt điểm giao dịch dễ nhận biết và hợp lý; hệ thống sơ đồ khu làm việc, thông tin hướng dẫn về TTHC được lắp đặt đầy đủ tại các vị trí dễ quan sát, tại các bộ phận tiếp nhận hồ sơ: được trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ và các tài liệu phục vụ; việc tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện theo thời gian đã công khai; người học không mất nhiều thời gian chờ đến lượt nộp hồ sơ, giải quyết công việc.

Bảng 6. Kết quả đánh giá đối với “Sự tiếp đón, phục vụ”

Tiêu chí	Giá trị TB	Độ lệch chuẩn
Ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, thông báo kết quả công khai, minh bạch, giám sát	3,80	1,117
Mất ít thời gian chờ đến lượt nộp hồ sơ, giải quyết công việc	4,13	0,922
Được cấp đầy đủ tài liệu	4,17	0,817
Trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ	4,25	0,789
Vị trí đặt điểm giao dịch dễ nhận biết và hợp lý	4,26	0,780
Hồ sơ được tiếp nhận rất khách quan và công bằng	4,32	0,804
Đầy đủ sơ đồ cơ quan, thủ tục, hướng dẫn	4,32	0,835

Tuy nhiên sinh viên chưa thực sự cảm thấy hài lòng với tiêu chí ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, thông báo kết quả công khai, minh bạch, giám sát. Do thời điểm hiện tại Khoa Ngoại ngữ chưa triển khai hệ thống quản lý TTHC điện tử, việc tiếp nhận và trả hồ sơ một phần vẫn thực hiện thủ công, đây cũng là hạn chế mà nhà trường đang nghiên cứu cải tiến để triển khai trong thời gian sớm nhất.

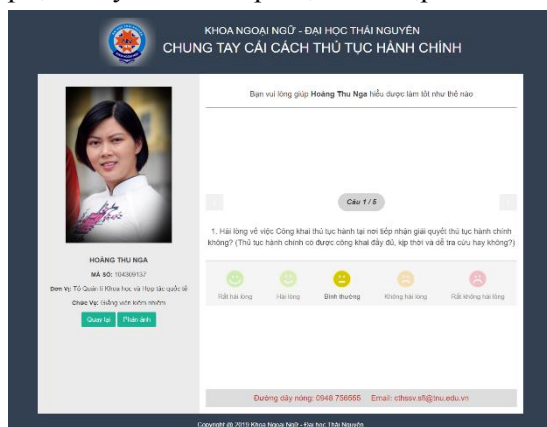
4.2.3. Đối với “Thông tin cung cấp”

Dựa vào kết quả đánh giá của sinh viên với “Thông tin cung cấp” được thể hiện ở bảng 7 và tiêu chí kết luận bảng 3 nhận thấy: có 4 tiêu chí được đánh giá ở mức hài lòng (3,43 - 3,88).

Bảng 7. Kết quả đánh giá đối với “Thông tin cung cấp”

Tiêu chí	Giá trị TB	Độ lệch chuẩn
Nhân viên (NV) rất chủ động cung cấp thông tin	3,53	1,143
Rất quan tâm tìm hiểu nhu cầu SV	3,59	1,009
NV giải đáp kịp thời khi gặp vướng mắc	3,67	1,099
Sẵn sàng chia sẻ, hợp tác và quan tâm tiếp thu ý kiến	3,88	1,150
SV gửi phản ánh, kiến nghị, khiếu nại rất thuận tiện	4,22	0,854
Thông tin mới về TTHC nhanh chóng, kịp thời	3,43	1,327

Điều này thể hiện: các Thầy/cô tham gia thực hiện TTHC đã chủ động cung cấp các thông tin, rất quan tâm tìm hiểu nhu cầu của sinh viên, sẵn sàng chia sẻ và lắng nghe mọi góp ý; sinh viên cảm thấy rất hài lòng khi những phản ánh, kiến nghị và khiếu nại những hành vi vi phạm (4,22) được tiếp nhận và phản hồi nhanh trên ứng dụng “Đo sự hài lòng”. Trước đây việc gửi các góp ý, phản ánh, kiến nghị của sinh viên thường được tiếp nhận qua bưu điện hoặc qua hòm thư góp ý gắn tại các vị trí quy định nên thông tin được tiếp nhận chậm và xử lý chưa kịp thời, việc sinh viên ngại khi phải trình bày qua thư, văn bản,... Với ứng dụng “Đo sự hài lòng” (hình 2) sinh viên có thể thực hiện việc phản ánh, góp ý trực tiếp với từng Thầy/cô dễ dàng qua việc Click vào nút “Phản ánh”. Nội dung sẽ được chuyển ngay tới Bộ phận chuyên trách tiếp nhận xử lý kịp thời.

**Hình 2. Giao diện ứng dụng “Đo sự hài lòng”**

Tuy nhiên, các giá trị đánh giá của sinh viên mới ở giá trị đầu của sự hài lòng. Có nhiều nguyên nhân khiến đánh giá hài lòng của sinh viên chưa cao, một số nguyên nhân có thể kể đến: Khoa Ngoại ngữ là đơn vị mới thành lập, đang trong giai đoạn đầu tư đồng bộ giữa cơ sở hạ tầng và trang bị hệ thống thông tin quản lý, đặc biệt nền tảng phát triển mạng lưới thông tin (website, diễn đàn, mạng xã hội,...) mới ở giai đoạn đầu khai thác nên còn nhiều hạn chế. Chưa có đội ngũ thường trực chuyên trách quản lý và phát triển mạng truyền thông (hiện nay chủ yếu sử dụng trực tiếp từ đội ngũ cán bộ hành chính); đội ngũ hỗ trợ, tư vấn thông tin và giúp trả lời kịp thời các thắc mắc của sinh viên. Ngoài ra, hiện nay một số bộ phận sinh viên trước khi đến thực hiện các thủ tục chưa chủ động tìm hiểu kỹ các văn bản, quy định, hướng dẫn mà có xu thế ỷ lại cho nhà trường (chuẩn bị hồ sơ thiếu, không đúng, sắp xếp không theo quy định,...). Điều này dẫn đến tình trạng đội ngũ cán bộ, nhân viên khi tiếp nhận hồ sơ phải mất rất nhiều thời gian để hướng dẫn sinh viên thực hiện, điều này vô hình chung lại ảnh hưởng đến nhiều sinh viên khác đang chờ để làm thủ tục.

4.2.4. Đối với “Quy trình TTHC”

Kết quả đánh giá của sinh viên với “Quy trình TTHC” thu được tại bảng 8, cho thấy:

Bảng 8. Kết quả đánh giá đối với “Quy trình TTHC”

Tiêu chí	Giá trị TB	Độ lệch chuẩn
Giữa hồ sơ, biểu mẫu được niêm yết và hướng dẫn thống nhất với nhau	3,99	0,912
Quy trình hợp lý, đơn giản	4,21	0,846
Các biểu mẫu, tờ khai rất dễ thực hiện	4,31	0,877

Người học rất hài lòng với: các quy trình TTHC mà Khoa đã xây dựng; Các biểu mẫu, tờ khai rất dễ thực hiện. Cảm thấy hài lòng với những hướng dẫn của Thầy/cô và quy trình TTHC được niêm yết công khai. Đây cũng là điểm mới tại Khoa Ngoại ngữ trong những năm gần đây: đã tiến hành rà soát, cập nhật, điều chỉnh, lược bỏ các biểu mẫu rườm rà, tích hợp các nội dung phù hợp liên quan vào cùng biểu mẫu và tờ khai điều này đã giảm thiểu tối đa lượng giấy tờ trong hồ sơ

đăng kí. Thực tế, giữa hồ sơ, biểu mẫu được niêm yết và hướng dẫn vẫn tồn tại một số vướng mắc về biểu mẫu xác nhận (thông tin, chế độ chính sách, diện ưu tiên,...) trong hệ thống văn bản triển khai phối hợp giữa nhà trường và các đơn vị (ngân hàng, chính quyền địa phương,...) và giữa các đơn vị, nhiều điểm chưa thống nhất, nhiều trường hợp chưa đúng mẫu hoặc mẫu xác nhận đã cũ, không phù hợp có ảnh hưởng nhất định tới quá trình sinh viên làm hồ sơ thủ tục.

4.2.5. Đối với “Kết quả xử lý”

Đối chiếu đánh giá của sinh viên về “Kết quả xử lý” thu được ở bảng 9 với tiêu chí kết luận bảng 3 thì: cả 4 tiêu chí được sinh viên đánh giá ở mức độ hài lòng, không có tiêu chí rất hài lòng. Hiện nay Khoa chưa áp dụng thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa: vẫn còn số ít thủ tục tiếp nhận và trả kết quả được thực hiện tại các bộ phận chuyên trách. Để tạm thời khắc phục điều này, Khoa đã bố trí hệ thống tiếp nhận TTHC của các bộ phận tại cùng tầng và liền kề nhằm hạn chế tối đa việc di chuyển. Điều này cũng ảnh hưởng đôi chút đến người học. Việc trả kết quả xử lý TTHC trong những năm gần đây được thực hiện theo quy trình xử lý đã công bố. Sinh viên hài lòng với: kết quả trả đúng thời hạn; kết quả nhận được đầy đủ và chính xác, đúng theo quy định. Việc thông tin đầy đủ các TTHC và sự hướng dẫn nhiệt tình của Thầy/cô đã giúp sinh viên không phải đi lại nhiều lần để thực hiện các TTHC.

Bảng 9. Kết quả đánh giá đối với “Kết quả xử lý”

Tiêu chí	Giá trị TB	Độ lệch chuẩn
Đi 01 lần là giải quyết xong hồ sơ, công việc	3,63	1,005
Nhận được kết quả đúng thời gian đã hẹn	3,57	1,105
Kết quả hồ sơ chính xác, đầy đủ, đúng quy định	3,83	0,845
Chỉ đến 01 nơi để giải quyết hồ sơ, công việc	4,06	1,022

Như đã trình bày ở mục 4.2.4 và một số bất cập (sự chồng chéo, phức tạp của một số văn bản quy định hiện nay) khiến việc hướng dẫn

và xử lý gặp nhiều khó khăn, vẫn còn một số sinh viên phải đi lại > 1 lần để thực hiện thủ tục; việc chưa triển khai hệ thống điện tử tiếp nhận và thông báo tiến trình, thời gian kết quả xử lý cũng là hạn chế khiến sinh viên cảm thấy chưa thực sự hài lòng về dịch vụ.

4.2.6. Đánh giá độ “Hài lòng chung”

Thông qua việc đối chiếu kết quả bảng 10 với tiêu chí kết luận bảng 3 nhận thấy sinh viên đều cảm thấy hài lòng: với chất lượng dịch vụ về TTHC tại Khoa Ngoại ngữ; đánh giá dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu; cảm thấy thoải mái khi tiếp tục sử dụng dịch vụ.

Bảng 10. Kết quả đánh giá đối với “Kết quả xử lý”

Tiêu chí	Giá trị TB	Độ lệch chuẩn
Hài lòng với chất lượng dịch vụ TTHC	4,03	0,933
Cảm thấy thoải mái khi tiếp tục sử dụng dịch vụ	4,11	0,939
Dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu	4,12	0,814

5. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ TTHC gắn liền với nâng cao độ hài lòng của sinh viên

Trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết, các tài liệu và căn cứ kết quả đánh giá thu được, để từng bước nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ TTHC nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp, cụ thể:

Ưu tiên thực hiện giải pháp chung: tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của nhà trường (sử dụng văn bản điện tử; chuẩn hóa các loại biểu mẫu công bố công khai trên trang thông tin điện tử; khai thác hiệu quả các giao dịch điện tử trong xử lý công việc). Tiên tiến triển khai và áp dụng các dịch vụ công trực tuyến, nhằm giảm bớt tình trạng phải giao dịch trực tiếp. Triển khai tốt các hoạt động tiếp nhận ý kiến góp ý, khiếu nại, tố cáo,... Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện TTHC. Xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm, dần đưa hoạt động vào nề nếp. Tạo điều kiện và hỗ trợ để cán bộ, giảng viên chủ động tìm hiểu, nghiên cứu các giải pháp, sáng kiến nhằm cải tiến và nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ và đáp ứng tốt các nhu cầu của người học.

Bên cạnh việc ưu tiên thực hiện giải pháp chung cần song song triển khai các giải pháp nâng cao hơn chất lượng dịch vụ thành phần:

- Đối với “Tác phong làm việc”: cần tăng cường hơn nữa công tác tuyên truyền cho toàn bộ cán bộ, giảng viên và sinh viên về mục đích, ý nghĩa, tầm quan trọng và sự cần thiết của công tác CCHC trong nhà trường để cùng chung tay thực hiện. Khắc phục những khó khăn về đội ngũ cán bộ, giảng viên trong quá trình đào tạo, trực tiếp hỗ trợ, phục vụ người học.

- Đối với “Sự tiếp đón, phục vụ” và “Kết quả xử lý”: ưu tiên đầu tư trang thiết bị hiện đại, phù hợp để có thể triển khai các phần mềm, ứng dụng công nghệ thông tin. Kịp thời tiếp nhận - giải quyết - trả kết quả xử lý nhanh, chính xác.

+ Đối với “Thông tin cung cấp” và “Quy trình TTHC”: thường xuyên rà soát cụ thể hóa các văn bản hướng dẫn, quy trình xử lý theo hướng ngắn gọn, dễ hiểu và công khai ở nhiều nơi, trên nhiều kênh thông tin; loại bỏ các TTHC không cần thiết, không còn phù hợp; xây dựng các TTHC mới đảm bảo tính khoa học, sát thực tiễn đơn giản, dễ thực thi; tăng cường và phát huy tốt vai trò của bộ phận kiểm soát TTHC trong việc đề xuất các giải pháp để đơn giản hóa TTHC. Nghiên cứu và tiến hành áp dụng ISO (hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn) xây dựng các quy trình xử lý vào quản lý công việc.

6. Kết luận

Trong bối cảnh hiện nay, việc cải cách TTHC là hết sức cần thiết và có ý nghĩa để thực hiện “đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo”. Qua kết quả khảo sát, sinh viên Khoa Ngoại ngữ - Đại học Thái Nguyên cảm thấy hài lòng với chất lượng dịch vụ TTHC (22/27 tiêu chí được đánh giá hài lòng chiếm 81,48%; 05/27 tiêu chí được đánh giá rất hài lòng chiếm 18,52%). Điều này khẳng định công tác CCHC cụ thể là cải cách TTHC thông qua nâng cao chất lượng dịch vụ TTHC trong những năm gần đây đã đem lại hiệu quả

tích cực trong cảm nhận của sinh viên. Những đánh giá trên là cơ sở để nhóm tác giả đề xuất những giải pháp phù hợp để cải thiện và từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, tiến tới cải cách hành chính của nhà trường. Quá trình nghiên cứu này vẫn còn hạn chế: nghiên cứu định tính cần mở rộng đối tượng, phạm vi nghiên cứu, nhóm thảo luận và tham khảo ý kiến từ nhiều chuyên gia; nghiên cứu định lượng cần mở rộng quy mô và đối tượng khảo sát. Trong thời gian tiếp theo nhóm tác giả sẽ tiếp tục nghiên cứu, đồng thời hoàn thiện ứng dụng “Đo sự hài lòng người học” để mở rộng triển khai tới toàn thể các bộ phận chức năng và bộ môn để kịp thời biết được những mặt mạnh, mặt yếu trong việc cung cấp dịch vụ để từ đó có những giải pháp cải thiện, nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp dịch vụ, đáp ứng yêu cầu của người học ngày càng cao.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1]. Ministry of Education and Training, Project “Constructing the methods to measure the people’s satisfaction with public education service” published with the Decision No, 3982/QĐ-BGDĐT, 17/09/2013. [Online]. Available: <https://moet.gov.vn/van-ban/vbdt/Pages/chi-tiet-van-ban.aspx?ItemID=1794>. [Accessed June 01, 2019].
- [2]. T. L. Pham, “Training Quality and Student Satisfaction The Case of VNU University of Economics and Business,” *VNU Journal of Science*, vol. 4, pp. 81-89, 2016.
- [3]. X. N. T. Nguyen, “Factors affecting the satisfaction of students on quality of educational services at Tra Vinh University,” *Vietnam Journal of Education*, vol. 5, pp. 133-137, 2018.
- [4]. Department administrative reform - Ministry of Home Affairs, “Ministerial training course to foster public officers in administrative procedure reformation - Training Document,” 15/12/2017. [Online]. Available: <https://www.moha.gov.vn/thong-bao/phe-duyet-chuong-trinh-tai-lieu-boi-duong-cong-chuc-thuc-hien-cong-tac-cai-cach-hanh-chinh-cap-bo-cap-tinh-va-cap-huyen-giai-doan-2017-2020-37789.html>. [Accessed June 01, 2019].