

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI THÀNH PHỐ CAO BẰNG

THE SATISFACTION OF THE PEOPLE ON THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES IN CAO BANG CITY

Đồng Trung Chính, Hà Xuân Quang

Trường Cao đẳng Kinh tế Công nghiệp Hà Nội

Nguyễn Thị Thu Hiền

Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

TÓM TẮT

Nghiên cứu này xây dựng và kiểm định mô hình chất lượng trong lĩnh vực dịch vụ hành chính công. Dữ liệu khảo sát được thu thập từ 314 cá nhân và tổ chức đã sử dụng năm loại dịch vụ công tại thành phố Cao Bằng. Kết quả phân tích SEM cho thấy, chất lượng dịch vụ hành chính công với bốn thành phần: (1) Chất lượng nhân viên; (2) Cơ sở vật chất; (3) Tiếp cận dễ dàng và (4) Quy trình dịch vụ. Trong đó, *Chất lượng nhân viên* (gồm: Nghiệp vụ và Thái độ phục vụ) tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ; hành chính công; sự hài lòng của người dân; Cao Bằng

ABSTRACT

This study develops and tests model of quality in the field of public administrative services. Survey data includes 314 individuals and organizations who have used five types of public services in Cao Bang city. SEM analysis indicates that the quality of public administrative services includes four components: (1) staff quality, (2) facilities, (3) accessibility and (4) service processes. In particular, *staff quality* (i.e: professional skills and service attitude) has the strongest effect on people satisfaction.

Keywords: public administrative services; service quality; citizen satisfaction; Cao Bang

Email: dongtrungchinh@gmail.com

Ngày nhận bài: 11/7/2017

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 8/8/2017

Ngày chấp nhận đăng: 22/8/2017