

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TRONG CẤP PHÉP NHẬP KHẨU NÔNG SẢN

ẢNH HƯỞNG TỚI SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP

Nguyễn Thăng*, Nguyễn Trung Đông**, Nguyễn Thị Thanh Huyền***

Nghiên cứu này nhằm mục tiêu xác định các yếu tố chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực cấp phép nhập khẩu nông sản và đề xuất giải pháp thích hợp để nâng cao chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực cấp phép nhập khẩu nông sản tại Việt Nam. Trong nghiên cứu này, mô hình SERVQUAL (được chỉnh sửa cho phù hợp với những đặc thù riêng của chất lượng dịch vụ hành chính công tại Việt Nam) được sử dụng. Mô hình nghiên cứu chính thức gồm sáu nhân tố thành phần đo lường chất lượng dịch vụ là sự tin cậy, sự đảm bảo, sự đồng cảm, sự đáp ứng, cơ sở vật chất, quy trình thủ tục hành chính và một nhân tố đo sự hài lòng của doanh nghiệp. Dựa vào mô hình này có sáu giả thuyết được đặt ra.

Sau khi phân tích số liệu thu thập bằng các phân tích nhân tố, hồi quy, có bốn giả thuyết được chấp nhận là: (1) Thông tin về thủ tục có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp; (2) Sự đảm bảo có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp; (3) Sự đáp ứng có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp; (4) Quy trình thủ tục hành chính phù hợp có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ công, cấp phép, nông sản, sự hài lòng

1. Giới thiệu

Ở Việt Nam, công cuộc đổi mới toàn diện đất nước được bắt đầu từ năm 1986, từ đó đến nay, đồng thời với việc đổi mới về kinh tế thì cải cách hành chính cũng được tiến hành. Cuộc cải cách hành chính được thực hiện từng bước thận trọng và đã thu được nhiều kết quả rất đáng khích lệ. Tuy nhiên, kết quả công cuộc cải cách hành chính còn rất hạn chế. Ông Đinh Duy Hòa, Vụ trưởng Cải cách hành chính (Bộ Nội vụ) khẳng định tại Diễn đàn Quan hệ đối tác cải cách hành chính do Bộ Nội vụ và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tổ chức vào ngày 8/12/2011: “tuyệt đại đa số người dân, tổ chức” không hài lòng với các dịch vụ công, “cùng lắm chỉ 15-20% là hài lòng”.

Theo Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, ban hành tại Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ vào ngày 8/11/2011, một trong 3 trọng tâm cải cách hành chính trong 10 năm tới là: Nâng cao chất lượng dịch

vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công với mục tiêu phấn đấu đến năm 2020 sẽ cơ bản làm trên 80% người dân hài lòng khi tiếp xúc các dịch vụ công.

Trong lĩnh vực nông nghiệp, với các cam kết gia nhập tổ chức Thương mại thế giới, thuế quan đối với mặt hàng nông sản được cắt giảm. Hơn nữa, do đời sống của người dân được cải thiện, nhu cầu tiêu dùng các mặt hàng nông sản như hoa quả, thực phẩm cao cấp gia tăng. Chính vì vậy, những năm gần đây kim ngạch nhập khẩu hàng nông sản gia tăng. Tuy nhiên, đây là những mặt hàng thuộc diện quản lý chặt chẽ về chất lượng, vệ sinh an toàn thực phẩm, vì thế khi nhập khẩu những mặt hàng này phải vượt qua các hàng rào kỹ thuật như tiêu chuẩn chất lượng, tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm. Những tiêu chuẩn này được quy định trong các Pháp lệnh Thú y, Pháp lệnh Bảo vệ thực vật, Pháp lệnh Vệ sinh an toàn thực phẩm và các văn bản hướng dẫn. Do có nhiều văn bản hướng dẫn và liên quan đến nhiều cơ quan quản lý nên thủ tục hành chính tuy đã được cải cách nhưng vẫn còn rườm rà, phức tạp gây

nhiều khó khăn cho doanh nghiệp khi tiến hành nhập khẩu.

Chính vì vậy, cần thiết xây dựng phương án điều tra và nghiên cứu nâng cao chất lượng dịch vụ công trong cấp phép nhập khẩu nông sản và tìm ra những nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp. Cụ thể, bài viết này nhằm đạt được mục tiêu sau:

- Mục tiêu chung:

Nghiên cứu các yếu tố chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực cấp phép nhập khẩu nông sản và đề xuất giải pháp thích hợp để nâng cao chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực cấp phép nhập khẩu nông sản tại Việt Nam.

- Mục tiêu cụ thể:

- + Xác định các yếu tố chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực cấp phép nhập khẩu nông sản;
- + Đo lường các yếu tố chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực cấp phép nhập khẩu nông sản ảnh hưởng tới sự hài lòng của doanh nghiệp;
- + Đề xuất giải pháp, kiến nghị để nâng cao chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực cấp phép nhập khẩu nông sản.

2. Cơ sở lý thuyết

Cách tiếp cận của nghiên cứu này là sử dụng mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) để xác định các thành phần chất lượng dịch vụ. Kết hợp với những đặc điểm dịch vụ hành

chính công cấp phép nhập khẩu nông sản, xác định các yếu tố chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực cấp phép nhập khẩu nông sản. Sau đó tiến hành đo lường các yếu tố chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực cấp phép nhập khẩu nông sản ảnh hưởng tới sự hài lòng của doanh nghiệp. (Hình 1).

3. Phương pháp nghiên cứu

Để đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ công trong cấp phép nhập khẩu nông sản, việc nghiên cứu kết hợp phương pháp định tính và định lượng.

3.1. Nghiên cứu sơ bộ (định tính)

Dựa trên cơ sở lý thuyết về mô hình và thành phần của chất lượng dịch vụ cũng như tính đặc thù của dịch vụ công trong cấp phép nhập khẩu nông sản, tiến hành xây dựng thang đo nháp và tiếp tục thực hiện các bước sau:

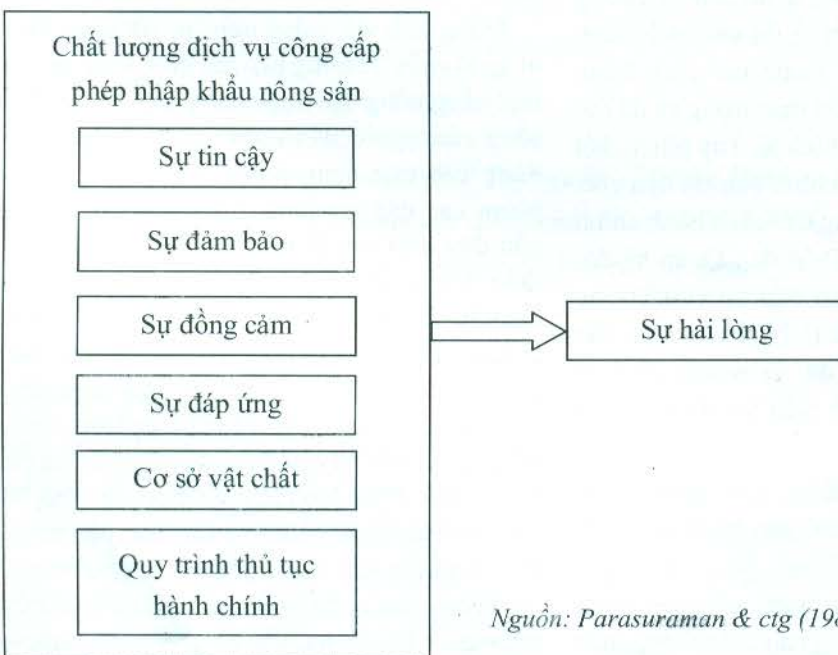
- Thảo luận nhóm

Nhóm thảo luận bao gồm 10 người là các chuyên gia am hiểu trong lĩnh vực dịch vụ công trong cấp phép nhập khẩu nông sản... Ngoài ra, thực hiện phương pháp phỏng vấn sâu để thu thập thông tin và tăng chất lượng của thông tin lấy được.

- Thiết kế bảng câu hỏi và tham khảo ý kiến

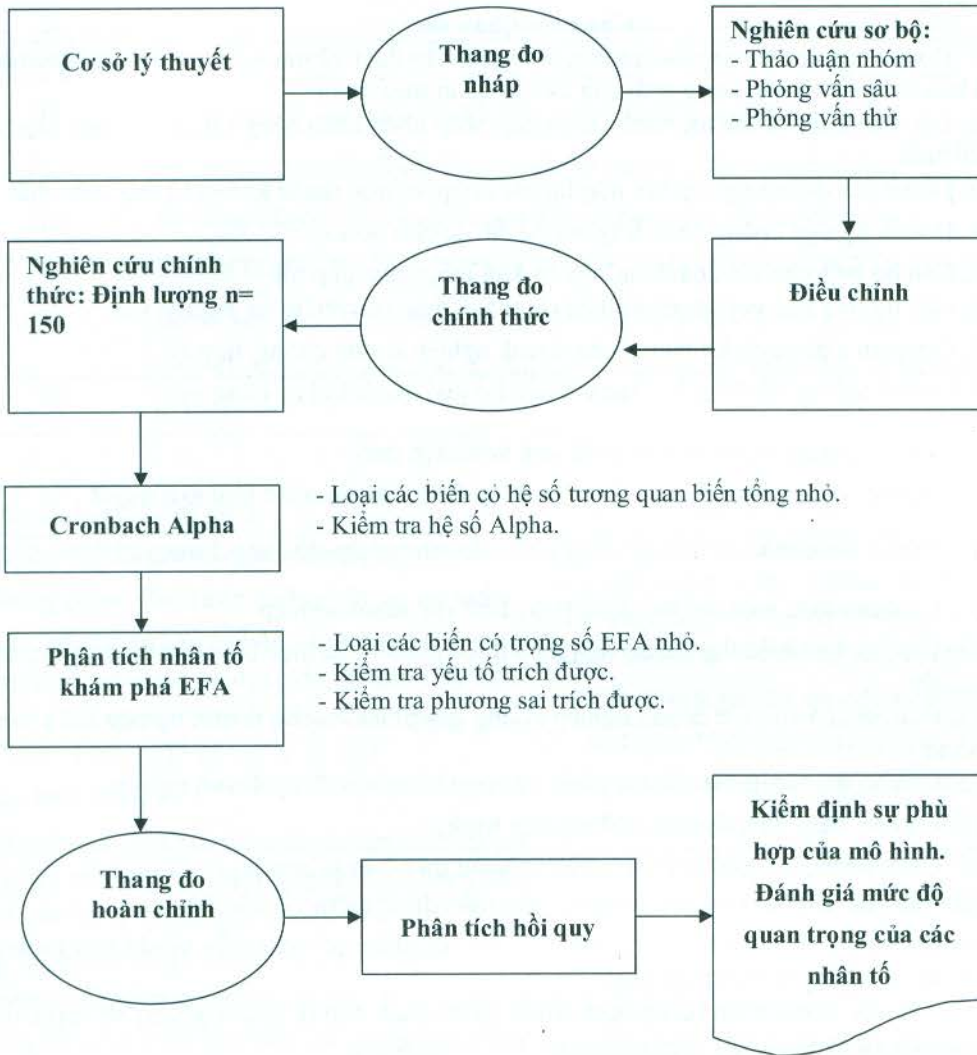
Sau thảo luận nhóm và phỏng vấn sâu là phân thiết kế bảng câu hỏi. Sau khi thiết kế bảng câu hỏi xong, gửi đi khảo sát thử nghiệm 20 doanh nghiệp. Dựa vào kết quả thử nghiệm bảng câu hỏi, chỉnh sửa bảng hỏi

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Parasuraman & ctg (1988) và tổng hợp của nhóm tác giả

Hình 2: Phương pháp nghiên cứu



Nguồn: Nhóm tác giả tự thiết kế

Bảng 1: Thành phần chất lượng dịch vụ công trong cấp phép nhập khẩu nông sản

Thành phần	Số biến	Đo lường
Sự tin cậy	4	Khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay từ lần đầu tiên
Sự đảm bảo	3	Trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng
Sự đồng cảm	3	Thể hiện sự quan tâm đến khách hàng
Sự đáp ứng	6	Sự sẵn sàng của cán bộ cung cấp dịch vụ cho khách hàng
Cơ sở vật chất	3	Các yếu tố hữu hình thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên, bề ngoài vật lý của phòng ốc, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ
Quy trình thủ tục hành chính	5	Quy trình thủ tục, thời gian thực hiện thủ tục hành chính công

Nguồn: Nhóm tác giả tự thiết kế

Bảng 2: Các biến quan sát của các thang đo

Các biến quan sát	
I. Sự tin cậy	1. Doanh nghiệp dễ dàng tìm những thông tin cần thiết về thủ tục hành chính cấp phép nhập khẩu nông sản ở các trang web của các cơ quan trực thuộc 2. Các thông tin về thủ tục hành chính cấp phép nhập khẩu nông sản được cung cấp rõ ràng, dễ hiểu 3. Hồ sơ của doanh nghiệp khi nộp tại các cơ quan trực thuộc không bị mất mát, thất lạc 4. Doanh nghiệp không phải đi lại nhiều lần để làm hồ sơ
II. Sự đảm bảo	5. Cán bộ tiếp xúc với doanh nghiệp có khả năng giao tiếp tốt 6. Cán bộ tiếp xúc với doanh nghiệp rất thành thạo chuyên môn, nghiệp vụ 7. Cơ quan giải quyết khiếu nại của doanh nghiệp nhanh chóng, hợp lý 8. Doanh nghiệp dễ dàng liên lạc với cán bộ giải quyết khi có công việc
III. Sự đồng cảm	9. Cán bộ giải quyết hồ sơ một cách linh hoạt, kịp thời 10. Những yêu cầu hợp lý của doanh nghiệp được cán bộ quan tâm giải quyết
IV. Sự đáp ứng	11. Nếu có thắc mắc về thủ tục nhập khẩu, doanh nghiệp dễ dàng được giải đáp 12. Cơ quan thực hiện thủ tục đúng ngày hẹn với doanh nghiệp 13. Cán bộ thực hiện thủ tục có tinh thần trách nhiệm cao thực hiện các thủ tục cho doanh nghiệp 14. Cán bộ tiếp xúc với doanh nghiệp không gây phiền hà cho doanh nghiệp khi giải quyết hồ sơ 15. Cán bộ thực hiện các thủ tục phục vụ công bằng với tất cả doanh nghiệp 16. Cán bộ kiểm dịch thực hiện đúng quy trình
V. Cơ sở vật chất	17. Cách bố trí, sắp xếp nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ là hợp lý 18. Các quy trình thủ tục hành chính, biểu mẫu được niêm yết đầy đủ 19. Phòng thử nghiệm có đầy đủ thiết bị phục vụ phân tích trên mẫu về chỉ tiêu kiểm dịch và chỉ tiêu vệ sinh an toàn thực phẩm
VI. Quy trình thủ tục hành chính	20. Yêu cầu thành phần hồ sơ hành chính tại cơ quan hợp lý (các loại giấy tờ nộp khi tham gia dịch vụ hành chính) 21. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy trình niêm yết hợp lý 22. Quy trình, các bước xử lý hồ sơ đã được niêm yết là hợp lý 23. Các quy định pháp luật về thủ tục hành chính công phù hợp 24. Thủ tục hành chính dễ dàng để doanh nghiệp thực hiện
VII. Sự hài lòng	25. Doanh nghiệp rất hài lòng với dịch vụ cấp phép nhập khẩu nông sản 26. Doanh nghiệp rất hài lòng với cung cách phục vụ của cơ quan 27. Nhìn chung doanh nghiệp hài lòng khi thực hiện dịch vụ cấp phép nhập khẩu nông sản tại các cơ quan trực thuộc

Nguồn: Nhóm tác giả tự thiết kế

để đảm bảo những đối tượng tham gia phỏng vấn hiểu hoàn toàn thấu đáo các câu hỏi đặt ra.

Thang đo chính thức

Thang đo đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ công trong cấp phép nhập khẩu nông sản gồm:

- Thang đo chất lượng dịch vụ công trong cấp phép nhập khẩu nông sản gồm 24 biến quan sát để

đo lường các thành phần chất lượng dịch vụ cụ thể như bảng 1.

- Thang đo mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ công trong cấp phép nhập khẩu nông sản gồm ba biến đo lường ba khía cạnh của sự hài lòng.

Thang đo mức độ của các thành phần chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của doanh nghiệp dựa

Bảng 3: Các giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Nội dung
H1	Sự tin cậy có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp.
H2	Sự đảm bảo có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp.
H3	Sự đồng cảm có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp.
H4	Sự đáp ứng có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp.
H5	Cơ sở vật chất có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp.
H6	Quy trình thủ tục hành chính phù hợp có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp.

Nguồn: Nhóm tác giả tự thiết kế

trên thang đo Likert cấp độ 5.

3.2. Nghiên cứu chính thức (định lượng)

• Phương pháp thu thập thông tin và cỡ mẫu

Kỹ thuật phỏng vấn trực diện và phỏng vấn thông qua mạng Internet được sử dụng để thu thập dữ liệu. Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện. Quy mô mẫu điều tra hợp lệ để xử lý là 150.

- Phân tích số liệu

Các dữ liệu sau khi thu thập được làm sạch và xử lý bằng phần mềm SPSS. Một số phương pháp phân tích được sử dụng trong nghiên cứu như sau:

- + Lập bảng tần số để mô tả mẫu thu thập;
- + Cronbach alpha: sử dụng để loại bỏ các biến không phù hợp, hạn chế các biến rác trong quá trình nghiên cứu và đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach alpha;
- + Phân tích nhân tố khám phá EFA: được sử dụng nhằm thu nhỏ, tóm tắt các dữ liệu;
- + Phân tích hồi quy: được sử dụng nhằm kiểm định sự phù hợp của mô hình nghiên cứu, kiểm định các giả thuyết để xác định được rõ ràng mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp.

3.3. Các giả thuyết nghiên cứu

Từ mô hình nghiên cứu đề nghị có sáu giả thuyết nghiên cứu như bảng 3.

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Mô tả mẫu

Trong mẫu khảo sát có 62% doanh nghiệp nhập khẩu nông sản có hoạt động kinh doanh chính là sản xuất. Về loại mặt hàng nhập khẩu, có 45 doanh nghiệp (chiếm tỷ lệ 30%) nhập khẩu từ hai loại nông sản trở lên. Có thể việc nhập khẩu nông sản đòi hỏi

nguồn lực nên số doanh nghiệp nhập khẩu nông sản hoạt động kinh doanh từ 10 năm trở lên và doanh thu hàng năm từ 50 tỷ đồng trở lên chiếm tỷ lệ cao, lần lượt là 55% và 62% trong 150 doanh nghiệp khảo sát. (Chi tiết thống kê mẫu trong Phụ lục 1).

4.2. Đánh giá độ tin cậy và phân tích nhân tố

Kết quả đánh giá độ tin cậy:

- Hệ số α toàn thang đo đạt 0,932 và hệ số α từng thang đo thành phần đều cao hơn 0,5 nên thang đo đạt độ tin cậy.

- Loại biến *Hồ sơ của DN khi nộp tại các cơ quan không bị mất mát, thất lạc* vì có hệ số tương quan với biến tổng thấp, chỉ đạt 0,283 (nhỏ hơn 0,3) và biến *Cán bộ kiểm dịch thực hiện đúng quy trình* vì khi loại biến này khỏi thang đo Sự đáp ứng thì làm hệ số α của thang đo tăng từ 0,818 lên thành 0,821.

Thang đo chất lượng dịch vụ sau khi loại hai biến được đưa vào phân tích nhân tố. Phân tích nhân tố được thực hiện bằng rút trích thành phần chính và xoay Varimax. Phân tích nhân tố lần 1 cho kết quả có 6 nhân tố được rút trích với tổng phương sai trích đạt 71,3%. Tuy nhiên, ở nhân tố 5 chỉ có một biến có hệ số tải nhân tố cao nhất là biến *DN không phải đi lại nhiều lần để làm hồ sơ* và nhân tố 6 chỉ có một biến có hệ số tải nhân tố cao nhất là biến *Cách bố trí, sắp xếp nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ là hợp lý* trong khi các biến khác trong hai nhân tố này có hệ số tải thấp hơn so với hệ số tải trong các nhân tố khác. Điều đó có nghĩa nhân tố 5 và nhân tố 6 chỉ có một biến giải thích. Vì vậy, hai biến này bị loại. Như vậy thang đo chất lượng dịch vụ sau khi loại 2 nhân tố còn 4 nhân tố.

Thang đo gồm 20 biến tiếp tục được phân tích nhân tố lần 2 và kết quả có 4 nhân tố được rút trích với tổng phương sai trích đạt 64,3%, hệ số KMO đạt

0,808, kiểm định Barlett bác bỏ giả thuyết không: các biến không có tương quan trong tổng thể ở mức ý nghĩa 5%. Như vậy, việc phân tích nhân tố lần 2 là phù hợp. Ở mỗi nhân tố, chọn biến có hệ số tải cao nhất. Không có biến nào bị loại vì hệ số tải đều lớn hơn 0,3. Các biến ở các nhân tố được sắp xếp lại

và đặt tên lại cho phù hợp. Thang đo sự hài lòng qua phân tích nhân tố cho kết quả có một nhân tố được rút trích với tổng phương sai trích đạt 62,2%. Nhân tố này được đặt tên là “Sự hài lòng”.

Các nhân tố này được tính toán dựa trên trung bình các biến quan sát để đưa vào phân tích tương

Bảng 4: Đánh giá độ tin cậy toàn thang đo và thang đo thành phần

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Toàn thang đo $\alpha=0,932$				
Sự tin cậy: $\alpha= 0,628$				
DN dễ dàng tìm những thông tin cần thiết về thủ tục	11,32	2,031	0,431	0,548
Thông tin về thủ tục hành chính cấp phép NK nông sản được cung cấp rõ ràng, dễ hiểu	11,4	1,973	0,64	0,375
Hồ sơ của DN khi nộp tại các cơ quan không bị mất mát, thất lạc	11,26	2,811	0,283	0,636
DN không phải đi lại nhiều lần để làm hồ sơ	11,56	2,624	0,312	0,622
Sự đảm bảo: $\alpha=0,769$				
Cán bộ tiếp xúc với DN có khả năng giao tiếp tốt	7,76	1,432	0,621	0,669
Cán bộ tiếp xúc với DN rất thành thạo chuyên môn, nghiệp vụ	7,54	1,7	0,612	0,692
Cơ quan giải quyết khiếu nại của DN nhanh chóng, hợp lý	7,9	1,419	0,591	0,708
Sự đồng cảm: $\alpha=0,629$				
DN dễ dàng liên lạc với cán bộ giải quyết khi có công việc	7,62	0,962	0,451	0,519
Cán bộ giải quyết hồ sơ một cách linh hoạt, kịp thời	7,78	1,099	0,472	0,487
Những yêu cầu hợp lý của DN được cán bộ quan tâm giải quyết	7,76	1,19	0,401	0,582
Sự đáp ứng: $\alpha=0,818$				
Nếu có thắc mắc về thủ tục nhập khẩu, DN dễ dàng được giải đáp	19,06	6,379	0,469	0,815
Cơ quan thực hiện thủ tục đúng ngày hẹn với DN	19,12	6,428	0,524	0,801
Cán bộ thực hiện thủ tục có tinh thần trách nhiệm cao thực hiện các thủ tục cho DN	19,08	5,712	0,761	0,749
Cán bộ tiếp xúc với DN không gây phiền hà cho doanh nghiệp khi giải quyết hồ sơ	19,18	6,149	0,597	0,785
Cán bộ thực hiện các thủ tục phục vụ công bằng với tất cả DN	19,04	5,596	0,743	0,751
Cán bộ kiểm dịch thực hiện đúng quy trình	18,82	6,954	0,411	0,821
Cơ sở vật chất: $\alpha=0,764$				
Cách bố trí, sắp xếp nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ là hợp lý	7,68	1,427	0,57	0,717
Các quy trình thủ tục hành chính, biểu mẫu được niêm yết	7,38	1,647	0,654	0,646

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
đầy đủ				
Phòng thử nghiệm có đầy đủ thiết bị phục vụ phân tích trên mẫu	7,66	1,353	0,592	0,695
Quy trình thủ tục hành chính: $\alpha=0,813$				
Yêu cầu thành phần hồ sơ hành chính tại cơ quan hợp lý	15,32	3,763	0,605	0,775
Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy trình niêm yết hợp lý	15,46	3,673	0,547	0,796
Quy trình, các bước xử lý hồ sơ đã được niêm yết là hợp lý	15,24	3,606	0,796	0,725
Các quy định pháp luật về thủ tục hành chính công phù hợp	15,5	3,715	0,591	0,78
Thủ tục hành chính dễ dàng để DN thực hiện	15,36	3,896	0,506	0,805
Sự hài lòng: $\alpha=0,669$				
DN rất hài lòng với dịch vụ cấp phép nhập khẩu nông sản	7,72	0,807	0,413	0,709
DN rất hài lòng với cung cách phục vụ của cơ quan	7,5	0,977	0,471	0,587
DN hài lòng khi thực hiện dịch vụ cấp phép nhập khẩu nông sản tại các cơ quan trực thuộc	7,58	0,97	0,607	0,448

Nguồn: Tổng hợp kết quả phân tích dữ liệu

quan và hồi quy.

4.3. Phân tích hồi quy

Trước khi phân tích hồi quy, các biến độc lập và phụ thuộc được kiểm định tương quan bằng hệ số tương quan Pearson. Kết quả các biến có tương quan ở mức ý nghĩa 1%.

Mô hình phân tích hồi quy là:

Sự hài lòng = f (Thủ tục hành chính, Sự đáp ứng, Sự đảm bảo, Thông tin về thủ tục) (Bảng 6).

Các biến độc lập đều có ý nghĩa thống kê ở mức ý nghĩa 5% trừ biến *Sự đảm bảo* có ý nghĩa thống kê 10%.

Mô hình hồi quy mẫu là:

Sự hài lòng = 0,963 + 0,206 * Thủ tục hành chính + 0,216 * Sự đáp ứng + 0,124 * Sự đảm bảo + 0,197 * Thông tin về thủ tục + e

với e là số dư.

Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình cho thấy F có ý nghĩa thống kê ở 1% nên mô hình phù hợp với dữ liệu. Kiểm định các vi phạm giả định của của mô hình hồi quy cho kết quả như sau:

(1) Đa cộng tuyến: các VIF đều nhỏ hơn 10 nên mô hình không bị đa cộng tuyến.

(2) Phương sai của sai số thay đổi: Sử dụng kiểm định tương quan giữa số dư và một biến độc lập bất kỳ.

H_0 : Hệ số tương quan của tổng thể bằng 0 hay

Phương sai của sai số không đổi

Kết quả số dư chưa chuẩn hóa và các biến độc lập không tương quan ở mức ý nghĩa 5%. Như vậy mô hình không có hiện tượng phương sai của sai số thay đổi. (Chi tiết kết quả kiểm định trong Phụ lục 2).

(3) Tự tương quan: Dùng đại lượng thống kê d của Durbin-Watson, mô hình hồi quy mẫu có $d=2,018$. Vậy không có hiện tượng tự tương quan giữa các số dư.

(4) Phần dư không phân phối chuẩn: Dựa vào đồ thị P-P plot kết luận phần dư có phân phối chuẩn (Chi tiết trong Phụ lục 2).

Như vậy mô hình hồi quy mẫu không vi phạm các giả định của mô hình hồi quy. Với kết quả hồi quy, các giả thuyết về mô hình nghiên cứu như bảng 7.

4.4. Diễn giải kết quả:

Các nhân tố có tác động dương đến sự hài lòng, trong đó tác động mạnh nhất là *Thông tin về thủ tục* (hệ số hồi quy Beta chuẩn hóa là 0,304), tiếp đến là *Sự đáp ứng* (0,249), *Thủ tục hành chính* (0,222) và cuối cùng là *Sự đảm bảo* (0,139).

Đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực cấp phép nhập khẩu nông sản

Đánh giá mức độ hài lòng chung

Kết quả khảo sát có điểm trung bình từ 3,68 đến

Bảng 5: Kết quả phân tích nhân tố lần 2 thang đo chất lượng dịch vụ

Nhân tố	Biên quan sát	Hệ số tải
Thủ tục hành chính	DN dễ dàng liên lạc với cán bộ giải quyết khi có công việc	0,479
	Các quy trình thủ tục hành chính, biểu mẫu được niêm yết đầy đủ	0,751
	Phòng thủ nghiệm có đầy đủ thiết bị phục vụ phân tích trên mẫu	0,784
	Yêu cầu thành phần hồ sơ hành chính tại cơ quan hợp lý	0,612
	Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy trình niêm yết hợp lý	0,731
	Quy trình, các bước xử lý hồ sơ đã được niêm yết là hợp lý	0,631
	Các quy định pháp luật về thủ tục hành chính công phù hợp	0,661
Sự đáp ứng	Cán bộ tiếp xúc với DN có khả năng giao tiếp tốt	0,64
	Cơ quan giải quyết khiếu nại của DN nhanh chóng, hợp lý	0,673
	Cán bộ giải quyết hồ sơ một cách linh hoạt, kịp thời	0,728
	Cơ quan thực hiện thủ tục đúng ngày hẹn với DN	0,445
	Thủ tục hành chính dễ dàng để DN thực hiện	0,769
Sự đảm bảo	Cán bộ tiếp xúc với DN rất thành thạo chuyên môn, nghiệp vụ	0,495
	Những yêu cầu hợp lý của DN được cán bộ quan tâm giải quyết	0,474
	Nếu có thắc mắc về thủ tục nhập khẩu, DN dễ dàng được giải đáp	0,652
	Cán bộ thực hiện thủ tục có tinh thần trách nhiệm cao thực hiện các thủ tục cho DN	0,776
	Cán bộ tiếp xúc với DN không gây phiền hà cho doanh nghiệp khi giải quyết hồ sơ	0,84
	Cán bộ thực hiện các thủ tục phục vụ công bằng với tất cả DN	0,66
Thông tin về thủ tục	DN dễ dàng tìm những thông tin cần thiết về thủ tục	0,838
	Thông tin về thủ tục hành chính cấp phép nhập khẩu nông sản được cung cấp rõ ràng, dễ hiểu	0,761

Nguồn: Tổng hợp kết quả phân tích dữ liệu

Bảng 6: Kết quả phân tích hồi quy

Hệ số xác định hiệu chỉnh	0,493
F	37,218
Durbin-Watson	2,018

	B	Std. Error	Beta chuẩn		Sig.	Tolerance	VIF
			hóa	t			
Hằng số	0,963	0,241		4,003	0,000		
Thủ tục hành chính	0,206	0,074	0,222	2,767	0,006	0,527	1,899
Sự đáp ứng	0,216	0,075	0,249	2,871	0,005	0,451	2,217
Sự đảm bảo	0,124	0,072	0,139	1,712	0,089	0,518	1,93
Thông tin về thủ tục	0,197	0,042	0,304	4,723	0,000	0,822	1,217

Biến phụ thuộc: Sự hài lòng

Nguồn: Tổng hợp kết quả phân tích dữ liệu

Bảng 7: Kết quả kiểm định giả thuyết của mô hình nghiên cứu

Giả thuyết	Nội dung	Kết quả	Ghi chú
H1	Sự tin cậy có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp.	Chấp nhận	Nhân tố <i>Sự tin cậy</i> bỏ hai biến quan sát và đổi tên thành <i>Thông tin về thủ tục</i>
H2	Sự đảm bảo có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp.	Chấp nhận	
H3	Sự đồng cảm có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp.	Bác bỏ	
H4	Sự đáp ứng có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp.	Chấp nhận	
H5	Cơ sở vật chất có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp.	Bác bỏ	
H6	Quy trình thủ tục hành chính phù hợp có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp.	Chấp nhận	

Nguồn: Nhóm tác giả tự tính toán

3,82 đều cao hơn mức trung bình là 3 và độ lệch chuẩn xấp xỉ nhau. Xét chi tiết theo từng mức độ hài lòng của doanh nghiệp (5 cấp độ) đối với từng biến quan sát trong mức độ hài lòng chung thì chỉ trừ biến *DN rất hài lòng với dịch vụ cấp phép nhập khẩu nông sản* có 2% doanh nghiệp không hài lòng, hai biến còn lại không có doanh nghiệp không hài lòng. Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hài lòng đạt tỷ lệ cao nhất ở cả ba biến khi tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá mức hài lòng lần lượt ở ba biến là 50%, 70% và 74%. Tuy nhiên, tỷ lệ doanh nghiệp rất hài lòng không cao, chỉ đạt ở ba biến tỷ lệ 10%, 10% và 4% (chi tiết đánh giá trong Phụ lục 3). Điều này cho thấy các cơ quan quản lý nhập khẩu nông sản còn phải cải tiến thêm để nâng sự hài lòng của doanh nghiệp.

Đánh giá mức độ hài lòng về Thông tin về thủ tục

Trong bốn nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng chung thì nhân tố *Thông tin về thủ tục* có tác động mạnh nhất. Điều này có thể lý giải rằng thông tin là nhu cầu rất cần thiết đối với một doanh nghiệp. Tỷ lệ trung bình doanh nghiệp hài lòng với nhân tố này là 60% nhưng cũng có 2% doanh nghiệp hoàn toàn không hài lòng và 5% doanh nghiệp không hài lòng. Có 64% doanh nghiệp hài lòng về việc tìm kiếm thông tin cần thiết về thủ tục dễ dàng. Số liệu này

cho thấy các cơ quan quản lý thực hiện khá tốt việc công bố thông tin cho đúng đối tượng. Tuy nhiên vẫn còn 2% doanh nghiệp hoàn toàn chưa hài lòng và 6% doanh nghiệp chưa hài lòng với việc tìm kiếm thông tin (chi tiết đánh giá trong Phụ lục 3).

Đánh giá mức độ hài lòng về Thủ tục hành chính

Theo đánh giá của doanh nghiệp, mức độ hài lòng đối với thành phần *Thủ tục hành chính* đạt trên trung bình (đạt trung bình 3,84 điểm). Tuy nhiên vẫn còn 2% doanh nghiệp hoàn toàn không hài lòng và 6% không hài lòng đối với việc liên lạc với cán bộ khi giải quyết công việc. Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hài lòng đạt cao nhất trong năm mức đánh giá ở các biến, trung bình là 57,14%. Tuy nhiên biến *Phòng thử nghiệm có đầy đủ thiết bị phục vụ phân tích trên mẫu* chỉ có 40% doanh nghiệp hài lòng (chi tiết đánh giá trong Phụ lục 3).

Đánh giá mức độ hài lòng về Sự đáp ứng

Trong bốn nhân tố tác động đến sự hài lòng thì nhân tố *Sự đáp ứng* tác động lớn thứ hai. Tỷ lệ trung bình doanh nghiệp hài lòng đối với *Sự đáp ứng* là 56%. Có hai biến quan sát mà tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng thấp hơn mức trung bình là *Cơ quan giải quyết khiếu nại của DN nhanh chóng, hợp lý* (56%) và *Thủ tục hành chính dễ dàng để DN thực hiện* (58%). Hai biến *Cán bộ tiếp xúc với DN có khả năng giao*

tiếp tốt và Cơ quan giải quyết khiếu nại của DN nhanh chóng, hợp lý có 2% doanh nghiệp hoàn toàn chưa hài lòng (chi tiết đánh giá trong Phụ lục 3).

Đánh giá mức độ hài lòng về Sự đảm bảo

Tỷ lệ trung bình hài lòng của doanh nghiệp đối với nhân tố Sự đảm bảo là 55,67% và rất hài lòng là 13% nhưng cũng có 2% doanh nghiệp hoàn toàn không hài lòng. Có ba biến quan sát có tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng thấp hơn mức trung bình và ba biến này đều liên quan đến yếu tố nhân viên thực thi công vụ. Đó là ba biến *Cán bộ thực hiện thủ tục có tinh thần trách nhiệm cao thực hiện các thủ tục cho DN, Cán bộ tiếp xúc với DN không gây phiền hà cho doanh nghiệp khi giải quyết hồ sơ, Cán bộ thực hiện các thủ tục phục vụ công bằng với tất cả DN*. Trong khi đó biến *Cán bộ tiếp xúc với DN rất thành thạo chuyên môn, nghiệp vụ* có 62% doanh nghiệp đánh giá hài lòng (chi tiết đánh giá trong Phụ lục 3). Như vậy kết hợp với các đánh giá nhân viên thực thi công vụ ở hai nhân tố trước có thể nhận định chuyên môn của nhân viên thực thi công vụ khá tốt nhưng kỹ năng mềm của họ cần được cải thiện.

5. Giải pháp

Dựa trên kết quả phân tích, một số giải pháp sau cần hoàn thiện:

5.1. Giải pháp về thông tin thủ tục

Hiện nay, những thông tin cần thiết về quy trình, thủ tục, văn bản đã được công bố. Tuy nhiên để nâng cao khả năng tiếp cận thông tin cũng như giảm tải trả lời thắc mắc cho doanh nghiệp, việc tổ chức thông tin công bố trên mạng rõ ràng và theo hệ thống là điều cần thiết. Chẳng hạn quy trình nhập khẩu thực vật và sản phẩm thực vật có thể tổ chức theo từng bước và ở các bước áp dụng các văn bản nào, văn bản nào mới cập nhật. Hoặc các thông tin này được tổ chức dưới hình thức tra cứu để tất cả những doanh nghiệp quan tâm về thủ tục cũng có thể tra cứu và thực hiện theo đúng pháp luật.

5.2. Giải pháp hoàn thiện thủ tục hành chính và sự phối hợp giữa các cơ quan

Nâng cao sự phối hợp giữa các cơ quan quản lý cấp vùng và cơ quan quản lý địa phương bằng một quy chế công khai về phân quyền, ủy quyền, tản quyền và trao đổi thông tin. Việc nâng cao phối hợp còn thể hiện ở sự quản lý các nông sản khảo nghiệm, cách ly kiểm dịch ở địa phương, để tránh các tác hại cho cây trồng, vật nuôi bản địa.

5.3. Giải pháp nâng cao năng lực cho công chức

Đội ngũ công chức ngoài nắm vững chuyên môn, nghiệp vụ cũng cần bồi dưỡng kỹ năng mềm như kỹ năng giao tiếp, tinh thần trách nhiệm. Tiếp tục bồi dưỡng, cập nhật kiến thức về quản lý nhà nước cho đội ngũ công chức để đảm bảo đội ngũ này hoạt động đúng khuôn khổ và nâng cao tinh thần trách nhiệm khi làm việc. Ngoài ra để tạo động lực và hạn chế tiêu cực cũng cần có cơ chế lương thưởng hợp lý.

5.4. Giải pháp hoàn thiện cơ sở vật chất tại đơn vị thực hiện dịch vụ công trong cấp phép nhập khẩu nông sản

Cần ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong hoạt động của các cục, chi cục. Xây dựng các trung tâm xử lý dữ liệu, là nơi cung cấp thông tin và dữ liệu cho các bộ phận chức năng của cơ quan thực hiện các tác nghiệp quản lý của mình. Đầu tư, bổ sung thiết bị, nâng cao năng lực phân tích kiểm dịch, kiểm tra an toàn thực phẩm cho các phòng thí nghiệm.

6. Kết luận

Nghiên cứu “Chất lượng dịch vụ công trong cấp phép nhập khẩu nông sản ảnh hưởng tới sự hài lòng của doanh nghiệp” nhằm mục tiêu nghiên cứu các yếu tố chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực cấp phép nhập khẩu nông sản và đề xuất giải pháp thích hợp để nâng cao chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực cấp phép nhập khẩu nông sản tại Việt Nam. Trong nghiên cứu này, mô hình SERVQUAL (được chỉnh sửa cho phù hợp với những đặc thù riêng của chất lượng dịch vụ hành chính công tại Việt Nam) được sử dụng. Mô hình nghiên cứu chính thức gồm sáu nhân tố thành phần đo lường chất lượng dịch vụ là *Sự tin cậy, Sự đảm bảo, Sự đồng cảm, Sự đáp ứng, Cơ sở vật chất, Quy trình thủ tục hành chính* và một nhân tố đo sự hài lòng của doanh nghiệp. Dựa vào mô hình này có sáu giả thuyết được đặt ra.

Sau khi phân tích số liệu thu thập bằng các phân tích nhân tố, hồi quy, có bốn giả thuyết được chấp nhận là: (1) Thông tin về thủ tục có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp; (2) Sự đảm bảo có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp; (3) Sự đáp ứng có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp; (4) Quy trình thủ tục hành chính phù hợp có tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp. □

Ghi chú: Do khuôn khổ của tạp chí có hạn nên phần phụ lục nếu độc giả quan tâm có thể liên hệ với đại diện nhóm tác giả theo địa chỉ email: huyen116@yahoo.com

Tài liệu tham khảo:

Chi cục KDTV Vùng II, IX, Báo cáo công tác kiểm dịch thực vật nội địa năm 2012 và phương hướng công tác năm 2013, 2012.

Cơ quan Thú y vùng VI, Báo cáo tổng kết công tác năm 2010, 2011, 2012.

Học viện Hành chính Quốc gia (2006), Tài liệu bồi dưỡng Dự án DANIDA-NAPA

Kotler, P. (2002), *Marketing Management*, Millenium Edition. Custom Edition for University of Phoenix. Pearson Custom Publishing.

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, Vol. 49, Autumn, pp. 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988), *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 64 (Spring), 1, 12-40.

The effect of public service quality in issuing license for importing agricultural commodities on business satisfaction

Abstract:

This research aims at finding the determinants of public service quality in issuing license for importing agricultural commodities and suggests the suitable solutions to increasing the public service quality in this field in Vietnam. The SERVQUAL model (made some adjustment to be suitable with specific characteristics of Vietnamese public service) is applied to conduct the research. The model has six key factors measuring service quality: Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness, Tangibles, Administrative Procedure and one factor measuring the business satisfaction. From this model, six hypotheses are produced.

After analyzing the survey data by using exploratory factor analysis, running the regression, there are four accepted hypotheses: (1) Information about administrative procedure is positively affected on the business satisfaction; (2) Assurance is positively associated with the business satisfaction; (3) Responsiveness affects positively on the business satisfaction; (4) Suitable administrative procedure positively correlates with the business satisfaction.

Thông tin tác giả:

* **Nguyễn Thắng**, tiến sĩ

- Nơi công tác: Trường Cán bộ quản lý Nông nghiệp và PTNT II

Email: nguyenthang@cmard2.edu.vn

** **Nguyễn Trung Đông**, tiến sĩ

- Nơi công tác: Trường Cán bộ quản lý nông nghiệp và PTNT II

Email: trungdong@cmard2.edu.vn

*** **Nguyễn Thị Thanh Huyền**, tiến sĩ

- Nơi công tác: Khoa Môi trường đô thị, trường đại học Kinh tế quốc dân

Email: huyen116@yahoo.com