

ISSN 0868-3808 TRUNG TÂM KINH TẾ CHÂU Á - THÁI BÌNH DƯƠNG

# Kinh tế

## Châu Á - Thái Bình Dương

## CHUYÊN SAN ĐỔI MỚI & PHÁT TRIỂN

ASIA - PACIFIC ECONOMIC REVIEW

Tháng 12/2021



Sự phát triển điểm đến du lịch thứ cấp tại Việt Nam

Sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ hành chính công

Hành vi tiêu dùng có trách nhiệm bảo vệ môi trường của thanh niên Việt Nam

**TRỤ SỞ CHÍNH**

176 Thái Hà, Đống Đa, Hà Nội

**VĂN PHÒNG GIAO DỊCH**

18 ngõ 49 Linh Lang, Ba Đình, Hà Nội

Hotline: 0888381299

Email: ktcatbd@gmail.com

**TỔNG BIÊN TẬP**

Lê Văn Sang

**PHÓ TỔNG BIÊN TẬP**

Lê Kim Sa (Việt Hà)

Nguyễn Hồng Phôi

**HỘI ĐỒNG KHOA HỌC**

Trần Văn Thọ

Võ Đại Lược

Trần Đình Thiên

Lê Bộ Lĩnh

Nguyễn Đức Thành

Trần Đức Hiệp

Lê Văn Chiến

Bùi Quang Tuấn

Phí Mạnh Tường

Trần Thị Lan Hương

Trương Thị Nam Thắng

Chu Văn Thắng

**BAN CHUYÊN SAN ĐỔI MỚI -  
PHÁT TRIỂN**

Nguyễn Minh Anh: 0949.252.198

Email: chuyensan.vid@gmail.com

**GIẤY PHÉP XUẤT BẢN:**

1545/BC-GPXB; 175/GP-BVHTT;

11/GP-SĐBS-GPHĐBC; 274/GP-BTTTT

In tại Công ty Hoa Sách

Giá: 40.000 VND

## MỤC LỤC

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng  
của người dân sử dụng dịch vụ hành chính công 3

*Nguyễn Thiện Dũng*

*Dương Thị Thúy Hà*

*Mai Thị Ngọc Bích*

Factors affecting affective commitment of Gen Z:  
A case study of Deloitte in Vietnam 13

*Nguyen Trung Ngan*

*Pham Thi Bích Ngọc*

Những yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển  
điểm đến du lịch thứ cấp tại Việt Nam 30

*Vũ Hương Giang*

*Ngô Thị Phương Thu*

Tổng quan hệ thống sự gắn kết với tổ chức của nhân viên  
tại các ngân hàng thương mại trong bối cảnh toàn cầu hóa 44

*Đào Thanh Nhân*

*Nguyễn Thị Ngọc Phương*

Nghiên cứu hành vi tiêu dùng có trách nhiệm  
bảo vệ môi trường của thanh niên Việt Nam 52

*Phạm Nguyễn Quang Huy*

*Phạm Nguyễn Gia Bảo*

# QUY ĐỊNH BÀI VIẾT GỬI ĐĂNG CHUYÊN SAN ĐỔI MỚI VÀ PHÁT TRIỂN

## 1. QUY ĐỊNH CHUNG VỀ GỬI BÀI

Bài viết gửi đăng Chuyên san Đổi mới và Phát triển là bài viết chưa từng được công bố trên bất kì tạp chí khoa học nào trước đó. Tác giả không gửi bài viết đến tạp chí khác khi chưa có quyết định từ chối đăng của Chuyên san. Bài viết gửi đăng được viết bằng ngôn ngữ tiếng Việt hoặc tiếng Anh. Bài viết phải được soạn thảo bằng phần mềm MsWord, font chữ Time New Roman, cỡ chữ 12, khoảng cách dòng 1.3. Độ dài bài viết không quá 7000 chữ. Bài viết gửi đến Chuyên san qua email: [chuyensan.vid@gmail.com](mailto:chuyensan.vid@gmail.com)

## 2. QUY ĐỊNH VỀ THÀNH PHẦN CỦA BÀI VIẾT

### 2.1 Tên bài báo

Tên bài báo cần phải ngắn gọn (không nên quá 20 chữ/words), rõ ràng và phải phản ánh nội dung chính của bài báo

### 2.2 Tóm tắt bài báo

Tóm tắt không dài quá 200 chữ (words), phản ánh khái quát những nội dung chính trong bài báo và thể hiện rõ những kết quả, đóng góp, điểm mới của bài báo. Tóm tắt phải được viết bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh.

### 2.3. Từ khóa

Bài viết cần đưa ra 3 đến 6 từ khóa về chủ đề của bài. Các từ khóa được sắp xếp theo thứ tự bảng chữ cái.

### 2.4. Giới thiệu hoặc đặt vấn đề

Phần giới thiệu (hoặc đặt vấn đề) cần trình bày: (i) Lý do thực hiện nghiên cứu và tầm quan trọng của chủ đề nghiên cứu (có ý nghĩa như thế nào về mặt lý luận và thực tiễn); (ii) Xác định vấn đề nghiên cứu; (iii) Nội dung chính mà bài báo sẽ tập trung giải quyết.

### 2.5. Tổng quan nghiên cứu, cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

Nội dung phần này cần trình bày: (i) Tổng hợp các công trình nghiên cứu có liên quan để qua đó chỉ ra khoảng trống nghiên cứu (research gap); (ii) Và/hoặc Cơ sở lý thuyết liên quan; và khung lý thuyết hoặc khung phân tích sử dụng trong bài.

### 2.6. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả có thể lựa chọn phương pháp nghiên cứu định tính hoặc định lượng, hoặc cả hai tùy theo cách tiếp cận mà mình lựa chọn, trong đó cần thể hiện mô hình và các giả thuyết nghiên cứu (nghiên cứu định lượng) và/hoặc thiết kế nghiên cứu định tính. Trong phần này, cách thức thu thập dữ liệu cần được chỉ ra.

### 2.7. Kết quả và thảo luận

Kết quả và thảo luận cần: (i) Diễn giải, phân tích các kết quả phát hiện trong nghiên cứu; (ii) Rút ra mối quan hệ chung, mối liên hệ giữa kết quả nghiên cứu của tác giả với những phát hiện khác trong các nghiên cứu trước đó.

Đối với một số dạng bài báo mang tính chất tư vấn, phản biện chính sách, ý kiến chuyên gia... phần này có thể chỉ tập trung vào đánh giá thực trạng vấn đề nghiên cứu (đánh giá thành tựu, hạn chế và nguyên nhân).

### 2.8. Kết luận hoặc/và giải pháp/khuyến nghị/hàm ý

Tùy theo mục tiêu nghiên cứu, các bài báo cần có kết luận và đưa ra giải pháp hay khuyến nghị cho các nhà quản lý doanh nghiệp và/hoặc các nhà hoạch định chính sách xuất phát từ kết quả nghiên cứu.

### 2.9. Tài liệu tham khảo

Danh mục tài liệu tham khảo được đặt cuối bài viết, liệt kê sắp xếp thứ tự Alphabet theo họ tác giả, tên bài viết/ấn phẩm không có tác giả. Chỉ liệt kê các tài liệu tham khảo được trích dẫn trong bài. Mỗi tài liệu tham khảo bao gồm các thông tin: họ tác giả, năm xuất bản, tên tác phẩm, nơi xuất bản. Quy chuẩn trình bày một số tài liệu tham khảo:

- *Sách tham khảo, giáo trình*: Họ tên tác giả (năm xuất bản), tên sách/giáo trình, nhà xuất bản, nơi xuất bản.

- *Bài báo trên tạp chí khoa học*: Họ tên tác giả (năm xuất bản), 'tên bài báo', tên tạp chí, số..., tập phát hành, trang chứa nội dung bài báo trên tạp chí.

- *Tài liệu trên World Wide Web (WWW)*: Tên tác giả (năm công bố), tên bài viết/tài liệu, truy cập ngày...tháng...năm..., từ <liên kết đến tài liệu trên internet>

- *Luận văn/Luận án/Đề tài*: Tên tác giả (năm công bố), 'Tên luận văn/luận án/đề tài', loại luận văn/luận án/đề tài, nơi bảo vệ luận văn/luận án/đề tài.

- *Bài viết trên kỷ yếu hội thảo/hội nghị*: Họ tên tác giả (năm), 'tên bài viết', tên kỷ yếu hội thảo/hội nghị, tên tổ chức xuất bản, nơi xuất bản, trang trích dẫn.

- *Báo cáo của các tổ chức*: Tên tổ chức (năm công bố báo cáo), *tên báo cáo*, địa danh ban hành báo cáo.

Tác giả có thể xem đây đủ chi tiết quy định gửi bài của Chuyên san Đổi mới và Phát triển tại: <https://vidinstitute.org/>

### 2.10. Trình bày bảng, sơ đồ, hình vẽ

Các bảng dữ liệu trình bày trong bài báo được ghi thống nhất là Bảng. Các bảng dữ liệu phải là định dạng bảng (table) trong phần mềm Microsoft Word. Các đồ thị, biểu đồ, sơ đồ trong bài báo được ghi thống nhất là Hình. Các đồ thị/biểu đồ được xây dựng từ phần mềm Microsoft Excel thì tác giả cần gửi kèm file gốc excel của đồ thị/biểu đồ đó. Với các hình được làm bằng các chương trình đồ họa (Corel Draw, Adobe Photoshop...) thì tác giả đính kèm file gốc. Với các hình dạng ảnh (photo), yêu cầu là file JPEG, TIF có độ phân giải không dưới 300 dpi.

Các bảng, biểu, đồ thị và hình vẽ nên được trình bày đen trắng, phải có nội dung là ngôn ngữ tiếng Việt, kể cả bảng, biểu, đồ thị và hình vẽ trích xuất từ phần mềm xử lý dữ liệu (chẳng hạn như phần mềm SPSS) và được đánh số riêng biệt theo thứ tự liên tục bằng chữ số A-rập, số thứ tự được đặt sau từ "Bảng" hoặc "Hình" (ví dụ: Bảng 1, Bảng 2, Hình 1, Hình 2). Mỗi bảng/hình cần phải có tên tương ứng mô tả chính xác nội dung của bảng/hình. Số thứ tự và tên bảng /hình được đặt ở vị trí phía trên cùng của bảng/hình đó theo phương chiều ngang, chữ in đậm.

Các bảng/hình trong bài báo phải được dẫn nguồn. Nguồn được đặt dưới cùng của bảng/hình, chữ trình bày in nghiêng, không in đậm. Các ghi chú cũng cần được đưa vào để giải thích thêm cho bảng/hình trong trường hợp cần thiết.



# Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ hành chính công

**Nguyễn Thiện Dũng**

*Đại học Thủy lợi*

*Email: dzungngt@tlu.edu.vn*

**Dương Thị Thúy Hà**

*Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh*

**Mai Thị Ngọc Bích**

*Đại học Thủy lợi – Học viên lớp K28QLKT*

Ngày nhận: 15/10/2021

Ngày nhận bản sửa: 06/11/2021

Ngày duyệt đăng: 22/11/2021

## **Tóm tắt:**

*Xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam, cải cách hành chính nhà nước được xem là một trong 3 nhiệm vụ trọng tâm có tính đột phá chiến lược. Trong cải cách hành chính công (HCC) Chính Phủ đã coi trọng và lấy sự hài lòng của người dân làm gốc của vấn đề và là mục tiêu chính để nền HCC phục vụ. Dựa trên mô hình Parasuraman (1991), nghiên cứu đã kế thừa và phát triển đánh giá sự hài lòng của người dân thông qua 6 nhóm nhân tố: (1) Sự tin cậy, (2) Cơ sở vật chất; (3) Năng lực đội ngũ cán bộ công chức (CBCC); (4) Thái độ phục vụ; (5) Sự đồng cảm; (6) Quy trình thủ tục hành chính. Thông qua 420 phiếu khảo sát về sự hài lòng với chất lượng dịch vụ HCC tại Phường 14, Quận Gò Vấp, TP. Hồ Chí Minh, nghiên cứu đã tiến hành kiểm định Cronbach's alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy đa biến để đánh giá vai trò ảnh hưởng của các nhân tố. Trên cơ sở các kết quả nghiên cứu điển hình đã khuyến nghị các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ HCC.*

**Từ khóa:** *Chất lượng dịch vụ, Hành chính công, Sự hài lòng, Phân tích EFA*

## **Research of factors affecting the satisfaction of citizens used Public administrative services**

### **Abstract:**

*In processing of building and perfecting the law rules of Vietnam socialist state administration. State administrative reform is considered as one of three tasks and breakthrough strategies. Public administrative reform needs to take the satisfaction*

*of households and people as the root of the problem solution. Based on Parasuraman theory (1991), this research has developed a new model to assess people's satisfaction through six-factor groups: (1) Reliability; (2) Infrastructure; (3) Capacity of administrators; (4) Attitude of administrators; (5) Sympathy of people; (6) Administrative procedures. This research had conducted with 420 people who have used administrative services at 14 Ward, Govap district, Ho Chi Minh city. the study used Cronbach's alpha test and Exploratory Factor Analysis (EFA). Finally, research also uses multiple- linear regression model to estimate the role of each factor. Based on research results, some recommendations have been carried out to improve administrative services at 14 Ward, Govap district, Ho Chi Minh city.*

**Keywords:** *Services quality, Public administrative services, Satisfaction, Exploratory factor analysis (EFA).*

### 1. Đặt vấn đề

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ HCC và sự hài lòng (SHL) của người dân về dịch vụ HCC là chủ đề được các nhà nghiên cứu đưa ra bàn luận trong các thập kỷ qua. Nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng trong các ngành dịch vụ đã được thực hiện và nhìn chung đều kết luận rằng chất lượng và sự hài lòng là hai khái niệm được phân biệt. Theo Zeithaml & Bitner (2000): SHL của khách hàng, khách hàng ở đây được hiểu là người dân sử dụng dịch vụ HCC, là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng hay sử dụng một dịch vụ. Trong khi đó, chất lượng dịch vụ là quan tâm đến các thành phần cụ thể của dịch vụ. Theo Parasuraman (1985, 1988): Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ.

Nhiều công trình nghiên cứu thực tiễn về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và SHL của khách hàng, Cronin & Taylor (1992) đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận rằng cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự hài lòng của khách hàng. Các nghiên cứu kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng (Cronin và Taylor (1992); Spreng và Mackoy (1996)) và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.

Theo Ernani Hadiyati (2014), trong nghiên cứu về tác động của chất lượng dịch vụ đến SHL của người dân trong lĩnh vực hành chính công đã chỉ ra rằng dịch vụ công phải mang lại sự hài lòng cho cộng đồng. Có hai mục đích chính của dịch vụ công: (1) Áp đặt bộ máy hành chính sạch sẽ và xuất sắc; (2) Giúp Chính phủ phục vụ công chúng như khách hàng. Khi thực hiện các trách nhiệm này, Chính phủ phải cung cấp dịch vụ công có chất lượng cao và dịch vụ khách hàng tốt để đạt được mục tiêu chính. Nghiên cứu được thực hiện tại các tổ chức Chính phủ, tại văn phòng hải quan và thuế. Nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ, cụ thể là: độ tin cậy, sự đảm bảo, hữu hình, sự đồng cảm, khả năng đáp ứng, chất lượng cảm nhận và khả năng khôi phục có ảnh hưởng đồng thời và một phần đến sự hài lòng của khách hàng.

Theo nghiên cứu của Ilhaamie Abdul Ghani Azmi (2010), đã chỉ ra công cụ SERVQUAL đã được phân phối cho 300 tổ chức công tại Malaysia nhằm đánh giá mức độ chất lượng dịch vụ, kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng đối với các dịch vụ công tại Malaysia.