



Original Article

Measuring Resident Satisfaction of the Quality of Fishery Public Services in the South Central Coast

Nguyen Danh Nam*, Uong Thi Ngoc Lan

*Hanoi University of Natural Resources and Environment
No. 41A, Phu Dien Road, Bac Tu Liem Distr., Hanoi, Vietnam*

Received 05 February 2021

Revised 13 April 2021; Accepted 25 June 2021

Abstract: This study examines factors affecting resident satisfaction of the quality of fishery public services. The data collected from 398 interviewees living in Quang Ngai and Binh Dinh provinces are processed with descriptive statistics, Cronbach's alpha, Exploratory Factor Analysis (EFA), and multivariate regression analysis. It is indicated in the research that there are six factors affecting resident satisfaction of the quality of fishery public services including: i) empathy; ii) tangibles; iii) reliability; iv) responsiveness; v) assurance; and vi) transparency. Based on the research results, a number of solutions have been proposed so as to improve resident satisfaction of the quality of fishery public services.

Keywords: Satisfaction, service quality, fishery public services.

*Corresponding author

E-mail address: ndnam@hunre.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1108/vnueab.4485>

Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp vùng Duyên hải Nam Trung bộ

Nguyễn Danh Nam*, Uông Thị Ngọc Lan

*Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường
Số 41A đường Phú Diễn, Quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội, Việt Nam*

Nhận ngày 05 tháng 02 năm 2021

Chỉnh sửa ngày 13 tháng 4 năm 2021; Chấp nhận đăng ngày 25 tháng 6 năm 2021

Tóm tắt: Mục đích của nghiên cứu là kiểm tra các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp. Dữ liệu thu được từ 398 người dân khảo sát tại 2 tỉnh Quảng Ngãi và Bình Định được xử lý bằng thống kê mô tả, kiểm tra thang đo Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy bội. Kết quả nghiên cứu chỉ ra có 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp, được sắp xếp theo mức độ từ mạnh nhất đến yếu nhất: i) Sự tin cậy; ii) Sự phản hồi; iii) Sự đảm bảo; iv) Sự cảm thông; v) Tính minh bạch; và vi) Phương tiện hữu hình. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, một số hàm ý quản trị đã được đề xuất nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp.

Từ khóa: Sự hài lòng; chất lượng dịch vụ; dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp.

1. Đặt vấn đề

Dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp có liên quan đến quá trình phục vụ sản xuất ngư nghiệp từ đầu vào đến đầu ra, bao gồm cung ứng vật tư ngư nghiệp, cung ứng giống, khuyến ngư, chuyển giao công nghệ, bảo vệ nguồn lợi thủy sản, thú y, kiểm soát chất lượng, cơ giới hóa phục vụ sản xuất, dịch vụ tín dụng nông thôn, bảo hiểm ngư nghiệp, thông tin và xúc tiến thương mại, tiêu thụ sản phẩm... [1]. Dựa vào các nghiên cứu có liên quan đến dịch vụ công [2, 3], nhóm tác giả đưa ra khái niệm: "Dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp do nhà nước chịu trách nhiệm cung ứng một cách trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua các tổ chức được ủy quyền nhằm đáp ứng nhu cầu cần thiết của người dân". Tại Việt Nam, dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp được triển khai có hệ thống từ Trung ương đến địa phương gồm 3

loại: dịch vụ hành chính công, dịch vụ sự nghiệp công (khuyến ngư) và dịch vụ công ích [4].

Đánh giá chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp là sự ghi nhận cảm nhận thực tế của người dân về các khía cạnh chất lượng dịch vụ, cho phép xác định được điểm yếu của dịch vụ, từ đó có chính sách phù hợp để cải thiện chất lượng dịch vụ [5]. Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ bao gồm phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự phản hồi, sự đảm bảo và sự cảm thông. Mô hình SERVQUAL được sử dụng phổ biến trong nghiên cứu chất lượng dịch vụ [6, 7]. Hạn chế của mô hình là khía cạnh minh bạch trong cung ứng dịch vụ công chưa được đề cập tới. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đo lường chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp vùng Duyên hải Nam Trung Bộ, dựa trên mô hình SERVQUAL và mở rộng các tiêu chí chất lượng đặc thù của dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp. Cụ thể hơn, nghiên cứu đánh giá các khía

* Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: ndnam@hunre.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1108/vnueab.4440>

chất lượng của từng loại hình dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp để nắm được các mặt còn hạn chế, từ đó có chính sách hoàn thiện phù hợp.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Kết quả tổng quan nghiên cứu và ý kiến thu thập được từ các cuộc phỏng vấn sâu với người dân và các chuyên gia trong lĩnh vực ngư nghiệp cho thấy, chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp thể hiện qua phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự phản hồi, sự đảm bảo, sự cảm thông và tính minh bạch.

Phương tiện hữu hình: Bao gồm diện mạo cơ sở vật chất, phương tiện thiết bị sử dụng trong quá trình cung ứng dịch vụ.

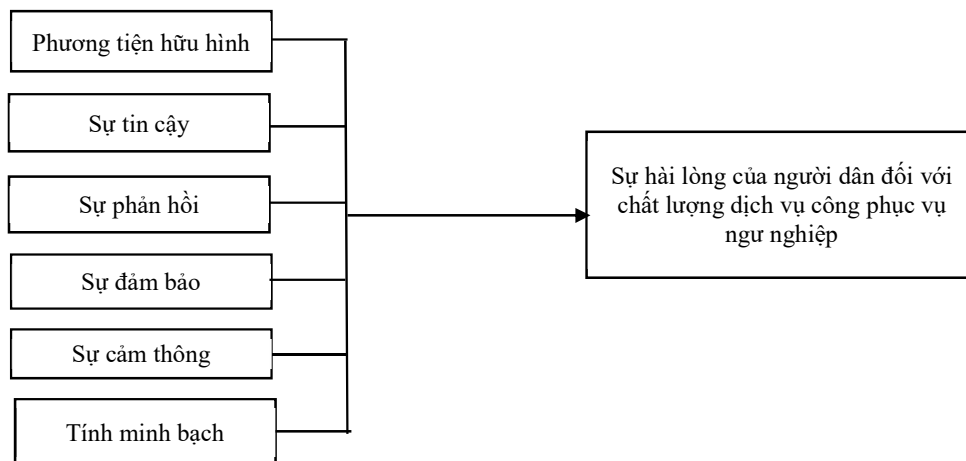
Sự tin cậy: Khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết với người dân như: giải quyết công việc kịp thời, đầy đủ, chính xác và đúng pháp luật; tạo được sự an tâm cho người dân.

Sự phản hồi: Sự sẵn sàng của bên cung ứng trong việc cung cấp dịch vụ nhanh và kịp thời, sẵn sàng giúp khách hàng giải quyết các vấn đề, hoặc sẵn sàng trả lời thắc mắc của người dân khi có yêu cầu, bao gồm cả việc cung cấp cho người dân về thời điểm triển khai dịch vụ.

Sự đảm bảo: Phản ánh mức độ tin tưởng của người dân về nhân viên và đơn vị cung ứng, được thể hiện qua sự đánh giá về mức độ hiểu biết và thái độ lịch sự của nhân viên. Khi nhân viên thể hiện thái độ lịch sự và có trình độ chuyên môn, hiểu biết rộng để có thể trả lời mọi thắc mắc của người dân thì có thể tạo cho họ cảm giác tin tưởng.

Sự cảm thông: Thể hiện sự quan tâm, chú ý của nhân viên và đơn vị cung ứng tới nhu cầu khác biệt của từng đối tượng, luôn đặt lợi ích của người dân vào trung tâm quá trình cung ứng và thời gian mở cửa hoạt động của đơn vị thuận tiện cho người dân tới giao dịch.

Tính minh bạch: Thể hiện ở sự công bằng và không quan liêu, nhũng nhiễu; tạo điều kiện tốt nhất cho người dân, có những lời khuyên tốt khi người dân cần tư vấn; quan tâm, tìm hiểu tâm tư nguyện vọng của mọi người dân như nhau [8].



Hình 1: Mô hình đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp vùng Duyên hải Nam Trung Bộ

Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất.

Giả thuyết nghiên cứu:

Giả thuyết H1: Phương tiện hữu hình có ảnh hưởng cùng chiều tới sự hài lòng của

người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp.

Giả thuyết H2: Sự tin cậy có ảnh hưởng cùng chiều tới sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp.

Giả thuyết H3: Sự phản hồi có ảnh hưởng cùng chiều tới sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp.

Giả thuyết H4: Sự đảm bảo có ảnh hưởng cùng chiều tới sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp.

Giả thuyết H5: Sự cảm thông có ảnh hưởng cùng chiều tới sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp.

Giả thuyết H6: Tính minh bạch có ảnh hưởng cùng chiều tới sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp.

Mô hình hồi quy được xác định như sau:

$$SHL(Y) = \beta_0 + \beta_1*HH + \beta_2*TC + \beta_3*PH + \beta_4*ĐB + \beta_5*CT + \beta_6*MB$$

Trong đó:

- SHL (Biến phụ thuộc): Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp

- Các biến độc lập (X_1): Phương tiện hữu hình (HH); Sự tin cậy (TC); Sự phản hồi (PH); Sự đảm bảo (ĐB); Sự cảm thông (CT); Tính minh bạch (MB)

- β_k : Hệ số hồi quy ($k = 0, 1, 2, \dots, 5$)

2.2. Thiết kế bảng hỏi và thu thập dữ liệu

Bảng hỏi gồm các nhận định về các khía cạnh chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp, gồm 27 câu hỏi tương ứng với 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp. Nghiên cứu được đo lường bằng thang đo Likert 5 mức độ (1 = hoàn toàn không đồng ý, 2 = không đồng ý, 3 = trung bình, 4 = đồng ý và 5 = hoàn toàn đồng ý), phản ánh mức độ đồng ý của người dân với các nhận định trong bảng hỏi.

Dữ liệu được thu thập trong tháng 08/2020, thông qua phát phiếu khảo sát trực tiếp tới người dân tại một số xã ngư nghiệp ở 2 tỉnh đại diện thuộc vùng Duyên hải Nam Trung Bộ là Quảng Ngãi và Bình Định. Mỗi tỉnh khảo sát tại 2 huyện phát triển ngư nghiệp và mỗi huyện có 2 xã đại diện về ngư nghiệp. Cụ thể, Quảng Ngãi khảo sát tại 2 huyện gồm Đức Phổ (xã Phổ Quang và xã

Phổ An) và huyện đảo Lý Sơn (không có đơn vị hành chính cấp xã); Bình Định khảo sát tại 2 huyện gồm Hoài Nhơn (xã Tam Quan Bắc và xã Tam Quan Nam) và Phù Cát (xã Cát Khánh và xã Cát Hải).

* Mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra ngẫu nhiên phân tầng để tiến hành thu thập thông tin của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp. Tổng số dân tại các điểm nghiên cứu tính đến cuối năm 2019 là 92.535 người. Vì vậy, quy mô mẫu sẽ được tính theo công thức của Slovin (1984) như sau:

$$n = N/(1 + e^2N) = 92.535/(1 + 0,05^2 * 92.535) = 398$$

Trong đó:

- n: Quy mô mẫu mong muốn

- N: Quy mô tổng thể

- e: Sai số cho phép (chọn 0,05)

Tác giả sẽ chia đều mẫu điều tra cho các điểm nghiên cứu là 398/8 xã = 50 người dân/xã.

2.3. Phân tích và xử lý dữ liệu

Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 26.0. Sau khi mã hóa và sàng lọc, dữ liệu được phân tích như sau: thống kê mô tả; đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hai công cụ là hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố. Hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng để loại các biến "rác", các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo sẽ được chọn khi hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 [9]. Phân tích EFA xem xét các biến quan sát có hệ số truyền tải nhỏ hơn 0,5 và được trích vào 2 nhân tố có sự chênh lệch nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại. Điểm dừng Eigenvalue (đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố) lớn hơn 1 và tổng phương sai trích lớn hơn 50% [10]. Bên cạnh đó, kiểm định KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) và Bartlett được sử dụng để đánh giá tính hợp lý của dữ liệu. Sử dụng kiểm định F trong bảng phân tích phương sai để kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Khi Sig. < 0,05 thì mô hình hồi quy phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được. Sử dụng hệ số VIF để kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến (VIF < 10) [11].

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Thống kê mô tả

Nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê tần số các thông tin gồm giới tính, tuổi, trình độ học vấn và diện tích sản xuất. Trong 398 phiếu thu được, thống kê về giới tính có 47,3% nam và 52,7% nữ; phần lớn trên 40 tuổi (90,8%), khoảng 2/3 người trả lời mới tốt nghiệp cấp 2 (62%). Ngoài ra, phần lớn là đối tượng có diện tích sản xuất nhỏ, dưới 5.000 m² (0,5 ha) (chiếm 94,7%). Thuộc tính của mẫu khảo sát phù hợp với thực tế ngành ngư nghiệp Việt Nam, đối tượng làm ngư nghiệp phần nhiều là nữ giới, ở độ tuổi trung niên, với trình độ học vấn không cao, quy mô sản xuất còn nhỏ lẻ, manh mún.

3.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo của mô hình nghiên cứu cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của thang đo thấp nhất là 0,893 và cao nhất là 0,948 (Bảng 1). So với chuẩn 0,6 thì tất cả các biến quan sát của các thang đo đều đạt yêu cầu. Các hệ số tương quan biến - tổng đều có kết quả lớn hơn 0,3. Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến của tất cả 30 biến quan sát đều nhỏ hơn

hệ số Cronbach's Alpha tổng nên không có biến nào bị loại. Tất cả các thang đo đều đạt được cả 2 giá trị tin cậy và giá trị phân biệt, do đó thang đo được đánh giá là tốt, đạt yêu cầu để đưa vào phân tích EFA (Bảng 1).

3.3. Phân tích EFA

Kết quả phân tích EFA các biến độc lập (Bảng 2) cho thấy hệ số KMO đạt 0,539 ($0,5 < KMO < 1$) và mức ý nghĩa 0,000 ($< 0,05$). Tại mức giá trị Eigenvalue = 1,378 (> 1), phân tích nhân tố đã trích ra được 6 nhân tố từ 27 biến quan sát với hệ số phương sai trích đạt 80,634% (lớn hơn 50%). Năm nhân tố này giải thích được 80,634% sự biến thiên của dữ liệu. Hệ số tải của các biến quan sát đều lớn hơn 0,5; cho thấy phân tích EFA là phù hợp (Bảng 2).

Kết quả phân tích nhân tố thang đo sự hài lòng gồm 3 biến quan sát lần lượt có hệ số tải (0,812; 0,811; 0,801), đều lớn hơn 0,5 nên các biến quan sát này có ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp. Kiểm định KMO cho kết quả là 0,75 (lớn hơn 0,5) với mức ý nghĩa 0,000 ($< 0,05$), hệ số Eigenvalue = 2,473 (lớn hơn 1), tổng phương sai trích được 82,438%.

Bảng 1: Đánh giá độ tin cậy thang đo

Biến quan sát	Tương quan biến – tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Phương tiện hữu hình (HH): Cronbach's Alpha = 0,839		
HH1	0,724	0,844
HH2	0,723	0,848
HH3	0,730	0,814
HH4	0,727	0,827
Sự tin cậy (TC): Cronbach's Alpha = 0,817		
TC1	0,834	0,884
TC2	0,794	0,898
TC3	0,830	0,885
TC4	0,784	0,902
Sự phản hồi (PH): Cronbach's Alpha = 0,848		
PH1	0,736	0,861
PH2	0,739	0,838
PH3	0,732	0,840
PH4	0,740	0,833
PH5	0,738	0,843
Sự đảm bảo (ĐB): Cronbach's Alpha = 0,841		
ĐB1	0,726	0,849
ĐB2	0,730	0,826

ĐB3	0,729	0,834
ĐB4	0,731	0,823
ĐB5	0,722	0,872
Sự cảm thông (CT): Cronbach's Alpha = 0,840		
CT1	0,722	0,861
CT2	0,727	0,834
CT3	0,729	0,822
CT4	0,729	0,820
Tính minh bạch (MB): Cronbach's Alpha = 0,793		
MB1	0,644	0,796
MB2	0,659	0,777
MB3	0,639	0,799
MB4	0,651	0,743
MB5	0,633	0,748
Sự hài lòng (SHL): Cronbach's Alpha = 0,776		
SHL1	0,613	0,709
SHL2	0,671	0,787
SHL3	0,607	0,748

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả, 2020.

Bảng 2: Kết quả phân tích EFA các biến độc lập

Biến quan sát	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
HH1	0,821					
HH3	0,813					
HH4	0,809					
HH2	0,807					
TC2		0,846				
TC3		0,843				
TC1		0,829				
TC4		0,823				
PH5			0,821			
PH4			0,811			
PH3			0,809			
PH1			0,794			
PH2			0,764			
ĐB1				0,834		
ĐB3				0,812		
ĐB5				0,805		
ĐB2				0,769		
ĐB4				0,754		
CT1					0,829	
CT3					0,825	
CT2					0,810	
CT4					0,792	
MB2						0,736
MB3						0,694

MB5	0,687	
MB4	0,981	
MB1	0,620	
Hệ số KMO = 0,539		
Kiểm định Bartlett	Giá trị Chi bình phương xấp xỉ	7739,386
	df	300
	Sig.	0,000
Tổng phương sai trích (%)		80,634

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả, 2020.

Bảng 3: Kết quả phân tích EFA biến phụ thuộc

Biến quan sát	Nhân tố	
	1	
SHL1	0,812	
SHL2	0,811	
SHL3	0,801	
Hệ số KMO = 0,75		
Kiểm định Bartlett	Giá trị Chi bình phương xấp xỉ	392,556
	df	3
	Sig.	0,000
Tổng phương sai trích (%)		82,438

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả, 2020.

3.4. Phân tích tương quan Pearson

Trước khi tiến hành phân tích hồi quy tuyến tính bội, ta phải tiến hành phân tích tương quan để xem xét mối tương quan giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc và giữa các biến độc lập với nhau trong mô hình nghiên cứu. Từ kết quả phân tích hệ số tương quan, các giá trị cho thấy các biến có tương quan với nhau, 6 biến độc lập đều có tương quan với biến phụ thuộc sự hài lòng của người dân. Trong đó, tương quan mạnh nhất là biến ĐB (0,628) và tương quan yếu nhất với biến PH (0,536) và mối tương quan có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 99% nên ta có thể kết luận các biến độc lập này được đưa vào mô hình để giải thích cho biến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp. Tóm lại, sau khi kiểm định Pearson thì giữa các biến độc lập với nhau đều thỏa mãn điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy (Bảng 4).

3.5. Phân tích hồi quy

Để đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp, nghiên cứu thực hiện phương pháp phân tích hồi quy 6 nhân tố độc lập và biến phụ thuộc sự hài lòng của người dân bằng phương pháp Enter. Kết quả phân tích cho thấy mô hình nghiên cứu phù hợp với mức ý nghĩa Sig < 0,05. Hệ số $R^2 = 0,646$ và R^2 điều chỉnh = 0,640, cho thấy 71,142% giá trị biến thiên được giải thích bởi 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân (Bảng 5).

Kết quả phân tích ANOVA và kiểm định F (Bảng 6) cho thấy trị số thống kê được tính từ R^2 có giá trị Sig. = 0,000 (< 0,05) và tổng bình phương hồi quy (71,142) lớn hơn tổng bình phương phân dư (38,921) cho thấy mô hình giải thích hầu hết các phương sai của biến phụ thuộc. Điều này chứng tỏ mô hình hồi quy tuyến tính phù hợp với tập dữ liệu nghiên cứu. Như vậy, cả 6 biến độc lập đều có quan hệ với biến phụ thuộc và mô hình hồi quy tuyến tính là phù hợp, có thể sử dụng được cho nghiên cứu.

Kết quả kiểm định hồi quy cho thấy cả 6 nhân tố đều ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp. Trong đó, sự tin cậy có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân, tiếp đến là sự phân hồi, sự đảm bảo, sự cảm thông, tính minh bạch và cuối cùng là phương tiện hữu hình. Kết quả kiểm định các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6 được chấp nhận và đều có mức ý nghĩa Sig. < 0,05. Hệ số phóng đại VIF của các biến độc lập đều < 10 nên không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc

lập. Phương trình hồi quy tuyến tính theo hệ số Beta chuẩn hóa như sau:

$$SHL(Y) = 0,098 \times HH + 0,359 \times TC + 0,223 \times PH + 0,214 \times ĐB + 0,138 \times CT + 0,110 \times MB$$

Bảng 4: Hệ số tương quan tuyến tính Pearson

Các mối tương quan		SHL	HH	TC	PH	ĐB	CT	MB
SHL	Tương quan Pearson	1	0,543**	0,579**	0,536**	0,628**	0,542**	0,541**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	398	398	398	398	398	398	398
HH	Tương quan Pearson	0,543**	1	0,478**	0,497**	0,416**	0,529**	0,521**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	398	398	398	398	398	398	398
TC	Tương quan Pearson	0,579**	0,478**	1	0,470**	0,551**	0,473**	0,449**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	398	398	398	398	398	398	398
PH	Tương quan Pearson	0,536**	0,497**	0,470**	1	0,587**	0,573**	0,536**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	398	398	398	398	398	398	398
ĐB	Tương quan Pearson	0,628**	0,416**	0,551**	0,587**	1	0,583**	0,545**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	398	398	398	398	398	398	398
CT	Tương quan Pearson	0,542**	0,529**	0,473**	0,573**	0,583**	1	0,565**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	398	398	398	398	398	398	398
MB	Tương quan Pearson	0,541**	0,469**	0,528**	0,429**	0,531**	0,456**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	398	398	398	398	398	398	398

** Tương quan có ý nghĩa ở mức 0,01 (2-tailed).

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả, 2020.

Bảng 5: Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình nghiên cứu

Tóm tắt mô hình ^b					
Mô hình	Hệ số R	Hệ số R ²	Hệ số R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Hệ số Durbin-Watson
1	0,804 ^a	0,646	0,640	0,33646	0,961

a. Dự đoán: (Hằng số), HH, TC, PH, ĐB, CT, MB

b. Biến phụ thuộc: SHL

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả, 2020.

Bảng 6: Kiểm định ANOVA của mô hình nghiên cứu

ANOVA ^a						
Mô hình	Tổng bình phương	Hệ số đf	Trung bình bình phương	Hệ số F	Hệ số Sig.	
1	Hồi quy	71,142	6	11,857	104,492	0,000 ^b
	Phần dư	38,921	343	0,113		
	Tổng	110,063	349			

a. Biến phụ thuộc: SHL

b. Dự đoán: (Hàng số), HH, TC, PH, ĐB, CT, MB

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả, 2020.

Bảng 7: Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy ^a						Thống kê đa cộng tuyến	
	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Hệ số t	Hệ số Sig.	Dung sai điều chỉnh		
	Hệ số B	Độ lệch chuẩn	Hệ số Beta			VIF		
(Hàng số)	0,414	0,129		3,199	0,002			
1	HH	0,069	0,027	0,098	2,534	0,012	0,693	1,442
	TC	0,100	0,028	0,359	9,596	0,000	0,604	1,420
	PH	0,163	0,028	0,223	5,912	0,000	0,723	1,382
	ĐB	0,169	0,030	0,214	5,671	0,000	0,722	1,385
	CT	0,275	0,030	0,138	3,280	0,000	0,790	1,449
	MB	0,105	0,027	0,110	2,811	0,005	0,677	1,447

a. Biến phụ thuộc: SHL

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả, 2020.

4. Kết luận và hàm ý chính sách

Kết quả nghiên cứu và phương trình hồi quy thu được cho thấy sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ phục vụ ngư nghiệp chịu tác động bởi 6 yếu tố của chất lượng dịch vụ, được sắp xếp theo mức độ từ mạnh nhất đến yếu nhất: i) sự tin cậy; ii) sự phản hồi; iii) sự đảm bảo; iv) sự cảm thông; v) tính minh bạch; và vi) phương tiện hữu hình. Từ đó, nghiên cứu đề xuất hàm ý chính sách:

Thứ nhất, cần ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong cung ứng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp. Xây dựng các trung tâm xử lý dữ

liệu nhằm cung cấp thông tin và dữ liệu cho các bộ phận chức năng của cơ quan thực hiện các tác nghiệp quản lý. Đầu tư, bổ sung thiết bị phục vụ hoạt động cung ứng dịch vụ công trong lĩnh vực ngư nghiệp.

Thứ hai, trong các yếu tố đo lường sự hài lòng của người dân thì yếu tố tính minh bạch đạt mức độ hài lòng khá thấp. Do vậy, các cơ quan cung ứng dịch vụ công cần phải quán triệt tư tưởng thâm nhuần đạo đức cho toàn thể cán bộ công chức; tăng cường lắng nghe nguyện vọng của người dân; nâng cao công tác phòng và chống tham nhũng...

Thứ ba, đội ngũ cán bộ công chức không chỉ nắm vững chuyên môn, nghiệp vụ mà còn phải bồi dưỡng các kỹ năng mềm. Tiếp tục bồi dưỡng, cập nhật kiến thức về quản lý nhà nước cho đội ngũ cán bộ công chức để đảm bảo đội ngũ này hoạt động đúng khuôn khổ và nâng cao tinh thần trách nhiệm làm việc. Ngoài ra, để tạo động lực làm việc và hạn chế tiêu cực thì cần có cơ chế lương thưởng hợp lý.

Thứ tư, để gia tăng thêm sự tin cậy, cơ quan cung ứng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp cần nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ cung ứng đến người dân thông qua các nội dung như hạn chế đề xảy ra sai sót trong cung ứng dịch vụ công, tạo sự tin tưởng cho người dân, tạo điều kiện cho người dân luôn nhận được kết quả giải quyết chính xác, kịp thời, thông tin của người dân phải được bảo mật và thời gian xử lý phải phù hợp.

Tài liệu tham khảo

- [1] Political Academic I, Studying the current situation of and proposing solutions for public investment, public services in agriculture, 2014.
- [2] M. Gao, Alam, “Service quality of public and private agricultural extension service providers in Bangladesh”, *Journal of Agricultural Extension*, 22 (2018) 2, 57-67.
- [3] Cheng, Liu, Brown, Searle, “Factors affecting farmers’ satisfaction with contemporary China’s land allocation policy-The Link Policy: Based on the empirical research of Ezhou”, *Habitat International*, 75 (2018), 38-49.
- [4] Capture Fisheries, <https://tongcucthuysan.gov.vn/vi-vn/>, accessed on 1 September 2020 (in Vietnamese).
- [5] H.V. Quang, V.T. Binh, “Index of public service quality in agriculture based on service user feedback”, *Journal of Economics and Development*, 241 (2011), 59-67.
- [6] Parasuraman et al., “Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, 64 (1988) 1, 2-40.
- [7] Mauri, Roberta, Muccio, Simonetta, “A Review of Literature on the Gaps Model on Service Quality: A 3-Decades Period: 1985-2013”, *International Business Research*, No. 6, 2013.
- [8] Park, Blenkinsopp, “The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction”, *International Review of Administrative Sciences*, 77 (2011) 2, 254-274.
- [9] H. Trong, C.N.M. Ngoc, *Data analysis with SPSS*, Statistical Publisher, Ho Chi Minh City, 2008.
- [10] K.A. Bollen, *Structural Equations with latent variable*, New York, John Wiley & Sons, 1989.
- [11] CECODES, VFF-CRT & UNDP, Provincial Governance and Public Administration Performance Index (PAPI): Measured from people’s practical experience. Joint policy research report to support the community (CECODES), Center for staff fostering and scientific research in the Vietnamese Fatherland Front, and United Nations Development Programme (UNDP), 2018.