

PHÂN TÍCH SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG: KHỞI SỰ DOANH NGHIỆP TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

**Huỳnh Văn Tùng¹
Võ Thành Danh²**

Phân tích sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cơ chế một cửa liên thông - khởi sự doanh nghiệp tại thành phố Cần Thơ nhằm mục tiêu đánh giá thực trạng về tình hình thực hiện cơ chế một cửa liên thông - khởi sự doanh nghiệp, phân tích mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với cơ chế một cửa liên thông nhằm đề xuất một số giải pháp để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ tại bộ phận này.

Cùng với sự tiến bộ của xã hội, sự phát triển của thời đại và sự cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ, chúng ta không thể không thừa nhận là việc thỏa mãn nhu cầu khách hàng sẽ dẫn đến hoạt động kinh doanh thành công trong lĩnh vực tư nhân. Các doanh nghiệp xuất sắc là những doanh nghiệp có khả năng phát triển những nguyên tắc và những chiến lược nhằm đạt được sự thỏa mãn của khách hàng. Các nghiên cứu đã xác định các yếu tố và hành động của các tổ chức dịch vụ khách hàng thành công trong nền

kinh tế thị trường. Các nhà cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ phải tập trung đạt được mức thỏa mãn của khách hàng tối đa và đưa vấn đề quan trọng nhất này trong toàn bộ tổ chức từ trên xuống dưới với một khung chính sách, nguyên tắc và thông tin vững chắc.

Trong khi các doanh nghiệp hoạt động để thu hút và thỏa mãn khách hàng, bản thân khách hàng lại sử dụng tầm ảnh hưởng tối thượng này. Sự thỏa mãn của họ phụ thuộc vào sự kỳ vọng và cảm nhận của họ. Thông qua sự lựa chọn của họ, các khách hàng quyết định tổ chức nào sống còn và phát triển thịnh vượng, xác định hàng hóa và dịch vụ nào tồn tại và định dạng chúng được cung cấp như thế nào. Tất cả những điều trên đã thể hiện tầm quan trọng của việc thỏa mãn

¹ Huỳnh Văn Tùng, Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Cần Thơ.

² Võ Thành Danh, Phó giáo sư, Tiến sĩ, Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Cần Thơ.

khách hàng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Vậy đối với các cơ quan nhà nước thì việc thỏa mãn nhu cầu của khách hàng cũng không kém phần quan trọng. Hơn nữa, việc thỏa mãn nhu cầu dịch vụ sẽ giúp người dân/ khách hàng tín nhiệm và tin tưởng vào các tổ chức/ các nhà cung cấp dịch vụ mà đặc biệt là trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ hành chính của các cơ quan nhà nước. Phạm vi nghiên cứu sẽ làm rõ các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với bộ phận một cửa liên thông để có các biện pháp nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ tại bộ phận này.

1. Thực trạng về cơ chế một cửa liên thông - khởi sự doanh nghiệp tại thành phố Cần Thơ

Theo cơ chế này thì việc cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế (đối với doanh nghiệp) hoặc giấy chứng nhận đăng ký hoạt động và đăng ký thuế (đối với chi nhánh, văn phòng đại diện), cấp thay đổi đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế cho doanh nghiệp, chi nhánh, văn phòng đại diện; cấp giấy chứng nhận đã đăng ký mẫu dấu và con dấu cho các loại hình doanh nghiệp, chi nhánh, văn phòng đại diện theo cơ chế "một cửa liên thông" tại một cơ quan đầu mối là Sở Kế hoạch và Đầu tư.

Trong đó, thời hạn để bộ phận "một cửa liên thông" cấp Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế cho doanh nghiệp, Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động và đăng ký thuế chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp tối đa là 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ. Thời hạn để các cơ quan chức năng chuyển kết quả cho nhau như sau:

- Sở Kế hoạch và Đầu tư tác nghiệp và chuyển kết quả trong vòng 2 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của

doanh nghiệp cho Cục Thuế thành phố;

- Cục thuế thành phố thông báo mã số doanh nghiệp cho Sở Kế hoạch và Đầu tư để ghi vào giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế (đối với doanh nghiệp), Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động và đăng ký thuế (đối với chi nhánh, văn phòng đại diện) trong thời gian 2 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông tin về doanh nghiệp do Sở Kế hoạch và Đầu tư chuyển đến;

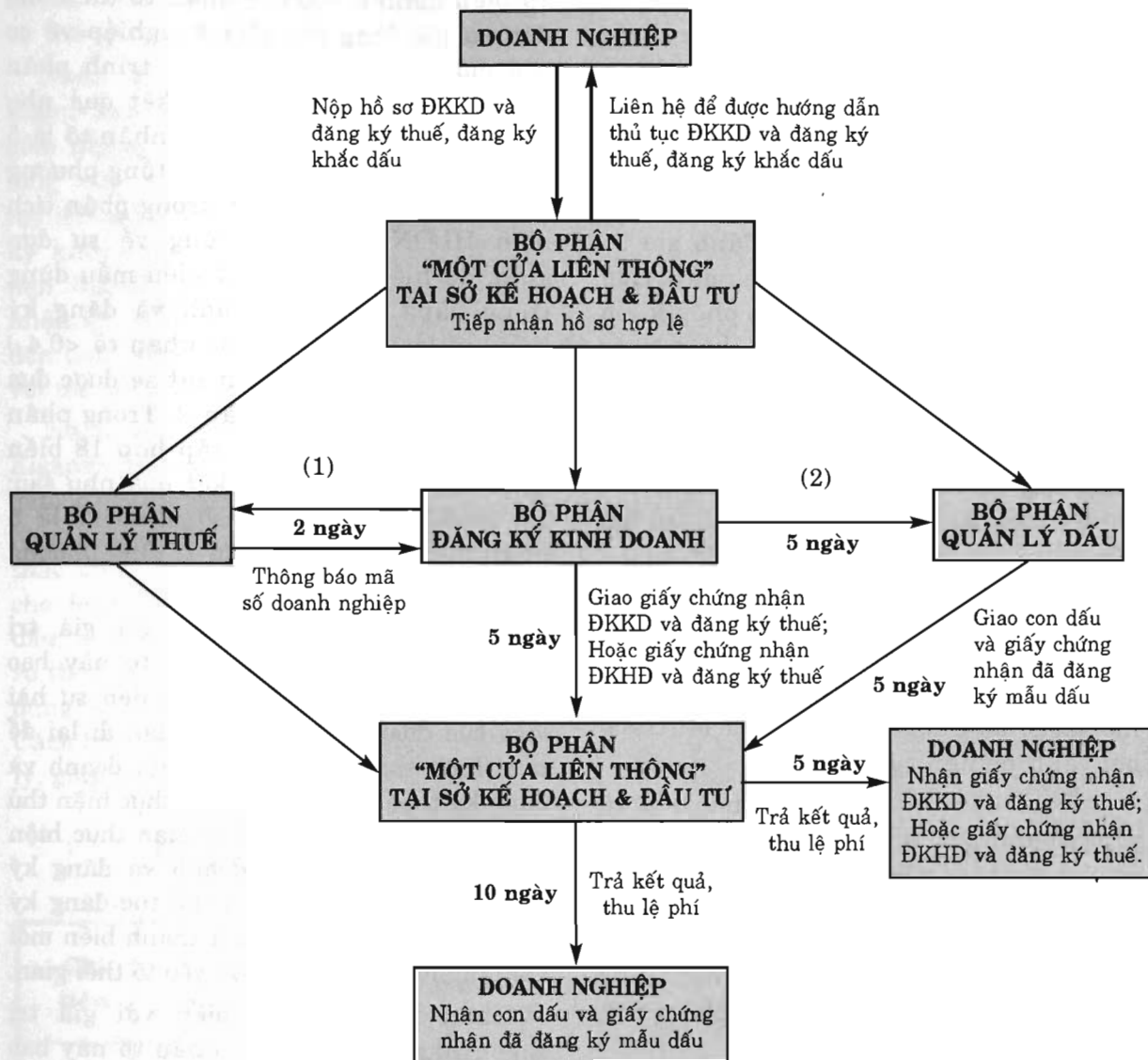
- Sở Kế hoạch và Đầu tư tác nghiệp và chuyển bản sao giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế (đối với doanh nghiệp) hoặc giấy chứng nhận đăng ký hoạt động và đăng ký thuế (đối với chi nhánh, văn phòng đại diện) cho cơ quan công an trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ của doanh nghiệp.

2. Phương pháp nghiên cứu

Chỉ số hài lòng khách hàng (Customer Satisfaction Index -CSI) được ứng dụng nhằm đo lường sự thỏa mãn của khách hàng đối với các ngành, các tổ chức, các doanh nghiệp. Nghiên cứu sẽ tiến hành phân tích các nhân tố đối với sự kỳ vọng và các nhân tố đối với sự hài lòng của khách hàng doanh nghiệp khi đăng ký khởi sự doanh nghiệp theo cơ chế một cửa liên thông, đồng thời nghiên cứu cũng đánh giá được sự thỏa mãn của khách hàng doanh nghiệp qua việc kiểm định giữa kỳ vọng về dịch vụ trước khi đăng ký và cảm nhận về dịch vụ sau khi đã đăng ký. Ngoài ra, nghiên cứu cũng cho biết những yếu tố nội sinh và ngoại sinh ảnh hưởng đến hành vi sử dụng dịch vụ của khách hàng, các yếu tố này có tác động tích cực hoặc tiêu cực đến hành vi sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp từ thông tin chung về hoạt động của cơ chế một cửa liên thông - khởi sự doanh nghiệp. Ngoài ra,

Sơ đồ 2.1. Quy trình phối hợp "Một cửa liên thông" - Khởi sự doanh nghiệp



- (1)
- Giấy đề nghị đăng ký kinh doanh;
 - Hoặc Thông báo thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện;
 - Bản kê khai thông tin đăng ký thuế.

- (2)
- Bản sao giấy chứng nhận ĐKKD và đăng ký thuế;
 - Hoặc Giấy chứng nhận ĐKKH và đăng ký thuế.

dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng bảng câu hỏi từ việc phỏng vấn trực tiếp 150 doanh nghiệp đại diện đã tiến hành thủ tục khởi sự doanh nghiệp tại bộ phận một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố Cần Thơ để thu thập thông tin về sự hài lòng của khách hàng doanh nghiệp.

Ngoài các thông tin cá nhân của khách

hàng doanh nghiệp, bảng câu hỏi được thiết kế gồm 20 thuộc tính về sự hài lòng của khách hàng doanh nghiệp được thể hiện trên thang đo Likert 5 khoảng từ 1 điểm (thể hiện mức kỳ vọng không nhiều hoặc mức độ hài lòng rất thấp) đến 5 điểm (thể hiện mức kỳ vọng rất cao hoặc mức độ rất hài lòng về cơ chế một cửa

liên thông). Với cách thiết kế bảng câu hỏi như vậy, doanh nghiệp sẽ cho biết kỳ vọng và cảm nhận của mình về các thuộc tính do cơ chế liên thông mang lại bằng cách khoanh tròn vào con số thích hợp. Bằng cách này sẽ giúp lượng hóa được ý kiến của người được điều tra và sử dụng điểm số Likert để kiểm định thống kê và phân tích số liệu trong việc đánh giá sự thỏa mãn của doanh nghiệp sau này. Hơn nữa, hệ số Cronbach á là một phép kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau. Hệ số này có thể cho biết các đo lường trong nghiên cứu có liên kết với nhau hay không. Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng khi Cronbach á từ 0,8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được. Cũng có nhà nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach á từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu.

Các số liệu thu thập được mã hóa và nhập liệu từ phiếu điều tra thông qua việc sử dụng phần mềm SPSS for Windows. Các phương pháp phân tích thống kê mô tả, phương pháp phân tích nhân tố, kiểm định so sánh cặp, phân tích probit cũng được sử dụng để xử lý kết quả nghiên cứu.

3. Kết quả nghiên cứu

Sau khi thu thập được số liệu mẫu thích hợp, nghiên cứu sử dụng công cụ SPSS và Eviews để phân tích dữ liệu với các thang đo được mã hóa và kết quả chi tiết sẽ được trình bày dưới đây:

Khi tiến hành phân tích nhân tố nghiên cứu đã sử dụng phương pháp trích (Extraction method) là Principal Components với phương pháp xoay là varimax và phương pháp tính nhân tố là Regression. Quá trình phân tích nhân tố qua các giai đoạn sau: Đầu tiên tập hợp các biến quan sát đã qua kiểm tra về độ

tin cậy để đưa vào phân tích nhân tố là 19 biến nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp về cơ chế một cửa liên thông. Quá trình phân tích lần 1 gồm 19 biến có kết quả như sau: chỉ số KMO là 0,820, số nhân tố là 5 nhân tố có Eigenvalue lớn 1, tổng phương sai: 68,265 %. Tuy nhiên, trong phân tích biến HLONG_Q71(Hài lòng về sự đơn giản, dễ hiểu của giấy tờ biểu mẫu dùng trong đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế) bị loại (do hệ số tải nhân tố <0,4) và tập hợp các biến quan sát sẽ được đưa vào phân tích nhân tố lần 2. Trong phân tích nhân tố lần 2 gồm tập hợp 18 biến quan sát còn lại và cho kết quả như sau: chỉ số KMO là 0,814, số nhân tố là 5 nhân tố có Eigenvalue lớn 1, tổng phương sai: 69,481 %. Trong đó:

Nhân tố 1 gồm 4 biến với giá trị Eigenvalue bằng 7,184, nhân tố này bao gồm những vấn đề liên quan đến sự hài lòng của doanh nghiệp về số lần đi lại để thực hiện thủ tục đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế, số lần đi lại để thực hiện thủ tục đăng ký khác dấu, thời gian thực hiện thủ tục đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế, thời gian thực hiện thủ tục đăng ký khác dấu. Nhân tố này đặt thành biến mới với tên biến là Hài lòng về yếu tố thời gian.

Nhân tố 2 gồm 6 biến với giá trị Eigenvalue bằng 1,704, nhân tố này bao gồm những vấn đề liên quan đến sự hài lòng của doanh nghiệp về trang thiết bị phục vụ cho việc đăng ký tại bộ phận một cửa liên thông; Việc công khai thông tin về trình tự thủ tục, hồ sơ biểu mẫu tại bộ phận một cửa liên thông; Tính chuyên nghiệp của các khâu tại bộ phận một cửa liên thông; Thái độ lịch thiệp, thân thiện, nhiệt tình với doanh nghiệp của cán bộ tiếp nhận khâu đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế; Thái độ lịch thiệp, thân thiện, nhiệt tình với doanh nghiệp của cán bộ khâu làm thủ tục khác dấu; Sự đơn giản, dễ hiểu của thủ tục

đăng ký khắc dấu. Nhân tố này đặt thành biến mới với tên biến là Hải lòng về thông tin và độ phản hồi.

Nhân tố 3 gồm 2 biến với giá trị Eigenvalue bằng 1,359, nhân tố này bao gồm những vấn đề liên quan đến sự hài lòng của doanh nghiệp về việc doanh nghiệp nhận đầy đủ giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế khi đến hạn; Doanh nghiệp nhận đầy đủ giấy chứng nhận đã đăng ký mẫu dấu và con dấu khi đến hạn. Nhân tố này đặt thành biến mới với tên biến là Hải lòng về độ tin cậy.

Nhân tố 4 gồm 3 biến với giá trị Eigenvalue bằng 1,183, nhân tố này bao gồm những vấn đề liên quan đến sự hài lòng của doanh nghiệp về việc giải đáp thắc mắc và hướng dẫn hồ sơ thỏa đáng cho doanh nghiệp về thủ tục đăng ký khắc dấu; Giải đáp thắc mắc và hướng dẫn hồ sơ thỏa đáng cho doanh nghiệp về thủ tục đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế; Cách bố trí các cán bộ tiếp nhận hồ sơ hợp lý, giúp khách hàng dễ nhận biết. Nhân tố

này đặt thành biến mới với tên biến là Hải lòng về kỹ năng và độ tiếp cận.

Nhân tố 5 gồm 3 biến với giá trị Eigenvalue bằng 1,077, nhân tố này bao gồm những vấn đề liên quan đến sự hài lòng của doanh nghiệp về phí, lệ phí đăng ký khắc dấu; Phí, lệ phí đăng ký kinh doanh; Chi phí đi lại. Nhân tố này đặt thành biến mới với tên biến là Hải lòng về chi phí.

Trên cơ sở đó nghiên cứu cũng đã phỏng vấn 150 doanh nghiệp có đăng ký tại bộ phận một cửa liên thông. Trong các câu hỏi khảo sát, các doanh nghiệp phải cho biết kỳ vọng của họ trước khi đăng ký tại bộ phận một cửa liên thông và những gì họ cảm nhận sau khi đã trải nghiệm và sử dụng dịch vụ. Từ thông tin đó, nghiên cứu sử dụng kiểm định so sánh cặp (Paired - Samples T - test) để biết được doanh nghiệp có hài lòng hay thất vọng về những thuộc tính cụ thể cấu thành nên chất lượng dịch vụ tại bộ phận một cửa liên thông.

Bảng 4.1. Kiểm định mẫu theo cặp giữa kỳ vọng và trải nghiệm của doanh nghiệp về cơ chế một cửa liên thông

Chỉ tiêu	Kiểm định mẫu theo cặp (Paired - Samples T - test)	Mean Chênh lệch	Mean (Kỳ vọng)	Mean (Trải nghiệm)	T - test	Sig.(2-tailed)
Pair 1	Sự đơn giản, dễ hiểu của giấy tờ biểu mẫu dùng trong đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế	0,200	4,5	4,3	2,990	0,003
Pair 2	Sự đơn giản, dễ hiểu của thủ tục đăng ký khắc dấu	0,140	4,49	4,35	2,181	0,031
Pair 3	Chi phí đi lại thấp	0,047	4,37	4,32	0,663	0,508
Pair 4	Số lần đi lại để thực hiện thủ tục đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế ít	0,460	4,53	4,07	5,025	0,000
Pair 5	Số lần đi lại để thực hiện thủ tục đăng ký khắc dấu ít	0,467	4,56	4,09	5,748	0,000

Bảng 4.1. Kiểm định mẫu theo cặp giữa kỳ vọng và trải nghiệm của doanh nghiệp về cơ chế một cửa liên thông

Pair 6	Thời gian thực hiện thủ tục đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế nhanh	0,540	4,68	4,14	6,941	0,000
Pair 7	Thời gian thực hiện thủ tục đăng ký khắc dấu nhanh	0,393	4,6	4,21	4,742	0,000
Pair 8	Thái độ lịch thiệp, thân thiện, nhiệt tình với doanh nghiệp của cán bộ tiếp nhận khâu đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế	0,007	4,46	4,45	0,088	0,930
Pair 9	Thái độ lịch thiệp, thân thiện, nhiệt tình với doanh nghiệp của cán bộ khâu làm thủ tục khắc dấu	-0,040	4,4	4,44	-0,542	0,589
Pair 10	Việc công khai thông tin về trình tự thủ tục, hồ sơ biểu mẫu tại bộ phận một cửa liên thông luôn chính xác và đầy đủ	0,153	4,23	4,07	2,397	0,018
Pair 11	Trang thiết bị phục vụ cho việc đăng ký tại bộ phận một cửa liên thông tốt	0,020	4,15	4,13	0,257	0,797
Pair 12	Các thông tin về đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế, đăng ký khắc dấu được công khai trên website kịp thời	0,273	4,08	3,81	3,507	0,001
Pair 13	Giải đáp thắc mắc và hướng dẫn hồ sơ thỏa đáng cho doanh nghiệp về thủ tục đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế	0,380	4,71	4,33	5,588	0,000
Pair 14	Giải đáp thắc mắc và hướng dẫn hồ sơ thỏa đáng cho doanh nghiệp về thủ tục đăng ký khắc dấu	0,287	4,7	4,41	4,894	0,000
Pair 15	Phí, lệ phí đăng ký kinh doanh hợp lý	0,247	4,31	4,07	2,935	0,004
Pair 16	Phí, lệ phí đăng ký khắc dấu hợp lý	0,213	4,31	4,09	2,647	0,009
Pair 17	Cách bố trí các cán bộ tiếp nhận hồ sơ hợp lý, giúp khách hàng dễ	0,120	4,48	4,36	1,872	0,063

	nhận biết					
Pair 18	Doanh nghiệp nhận đầy đủ giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế khi đến hạn	0,247	4,79	4,55	4,350	0,000
Pair 19	Doanh nghiệp nhận đầy đủ giấy chứng nhận đã đăng ký mẫu dấu và con dấu khi đến hạn	0,320	4,79	4,47	5,613	0,000
Pair 20	Tính chuyên nghiệp của các khâu tại bộ phận một cửa liên thông	-0,207	4,57	4,37	2,837	0,005

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra trên SPSS, $\alpha = 5\%$.

Bảng 4.1 trình bày kết quả kiểm định mẫu theo cặp, trong đó trị số trung bình Mean tính trên thang điểm Likert cho thấy hầu như các doanh nghiệp đều chưa hài lòng với các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ và phép kiểm định thống kê cặp theo mẫu cho thấy sự khác biệt về mean kỳ vọng và mean cảm nhận đều đạt mức ý nghĩa thống kê.

Vậy nghiên cứu đã chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ tại bộ phận một cửa liên thông chưa thật sự đáp ứng đầy đủ sự mong đợi (kỳ vọng) của doanh nghiệp. Do đó, cần phải có nhiều điểm mà bộ phận một cửa liên thông cần phải cải thiện để nâng cao chất lượng dịch vụ tại bộ phận này nhằm làm thỏa mãn hơn nữa sự hài lòng của doanh nghiệp tại bộ phận một cửa liên thông.

Trong nghiên cứu cũng đã sử dụng phân tích Probit để xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới sự hài lòng tổng thể của doanh nghiệp đối với bộ phận một cửa liên thông là vấn đề rất quan trọng và có ý nghĩa thực tiễn. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp đưa ra các giải pháp làm tăng sự hài lòng của doanh nghiệp đối với bộ phận một cửa liên thông.

Cụ thể, để đánh giá tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của doanh

nh nghiệp nghiên cứu sử dụng mô hình như sau:

$$Z = \beta_0 + \beta_1 F1 + \beta_2 F2 + \beta_3 F3 + \beta_4 F4 + \beta_5 F5 + \beta_6 TUOI + \beta_7 GTINH + \beta_8 HVAN$$

Trong đó:

Z: Hài lòng về cơ chế một cửa liên thông

F1: Hài lòng về yếu tố thời gian (TG)

F2: Hài lòng về thông tin và độ phản hồi (TT_DPH)

F3: Hài lòng về độ tin cậy (DTC)

F4: Hài lòng về kỹ năng và độ tiếp cận (KN_DTC)

F5: Hài lòng về chi phí (CP)

TUOI: Tuổi của người liên hệ đến bộ phận một cửa liên thông

GTINH: Giới tính; HVAN: Trình độ học vấn

Trong mô hình này, biến Z (HAI-LONG_CCHE) là biến phụ thuộc. Biến số này có giá trị là 0 nếu doanh nghiệp không hài lòng về cơ chế một cửa liên thông và có giá trị là 1 nếu doanh nghiệp hài lòng về cơ chế một cửa liên thông. Biến TUOI - Tuổi, cũng được lượng hóa và đưa vào mô hình và β_6 được kỳ vọng sẽ có giá trị dương. Biến GTINH - là biến số thể hiện giới tính của người liên hệ với bộ phận một cửa liên thông, trong đó nếu người đó là Nam sẽ nhận giá trị là 1, còn

nếu người đó là Nữ sẽ nhận giá trị là 0. Bằng cách này mô hình sẽ lượng hóa sự khác biệt về mức độ thỏa mãn giữa khách hàng Nữ và Nam. Biến HVAN - là biến đo lường trình độ học vấn của người đi liên hệ với bộ phận một cửa liên thông. Trong đó trình độ học vấn từ Trung cấp, Cao đẳng trở xuống sẽ nhận giá trị là 0 và từ Trung cấp, Cao đẳng trở lên sẽ nhận giá trị là 1. Ngoài ra, hệ số β_8 được kỳ vọng sẽ có giá trị dương do trình độ học vấn càng cao thì sự am hiểu trong quá trình làm thủ tục sẽ nhiều hơn và mức độ hài lòng sẽ cao hơn. Tương tự, biến số TG - là biến thời gian, bao gồm nhóm yếu tố: Số lần đi lại để thực hiện thủ tục đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế ít, Số lần đi lại để thực hiện thủ tục đăng ký khắc dấu ít, Thời gian thực hiện thủ tục đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế nhanh, Thời gian thực hiện thủ tục đăng ký khắc dấu nhanh. Do đó, β_1 kỳ vọng là có giá trị dương. Bởi vì khi số lần đi lại càng ít và thời gian thực hiện thủ tục càng nhanh thì doanh nghiệp sẽ hài lòng hơn do tiết kiệm được chi phí. Bên cạnh đó, biến số TT_DPH - là biến thông tin và độ phản hồi cũng có ý nghĩa quan trọng. Đây là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp về thái độ phục vụ của các cán bộ tại bộ phận một cửa liên thông, việc công khai các thông tin về hồ sơ biểu mẫu cũng giúp cho các doanh nghiệp dễ dàng thực hiện khi đăng ký. Trong biến số thông tin và độ phản hồi bao gồm nhóm yếu tố: Trang thiết bị phục vụ cho việc đăng ký tại bộ phận một cửa liên thông tốt; Việc công khai thông tin về trình tự thủ tục, hồ sơ biểu mẫu tại bộ phận một cửa liên thông luôn chính xác và đầy đủ; Tính chuyên nghiệp của các khâu tại bộ phận một cửa liên thông; Thái độ lịch thiệp, thân thiện, nhiệt tình với doanh nghiệp của cán bộ tiếp nhận khâu đăng ký kinh doanh và đăng ký

thuế; Thái độ lịch thiệp, thân thiện, nhiệt tình với doanh nghiệp của cán bộ khâu làm thủ tục khắc dấu; Sự đơn giản, dễ hiểu của thủ tục đăng ký khắc dấu. Biến số thông tin và độ phản hồi cũng cho thấy khả năng cung cấp dịch vụ tại bộ phận một cửa liên thông về công khai thông tin trình tự thủ tục, hồ sơ biểu mẫu luôn chính xác và đầy đủ, thái độ thân thiện nhiệt tình của cán bộ, sự đơn giản dễ hiểu của thủ tục. Do đó, hệ số β_2 cũng được kỳ vọng là dương. Biến số DTC - là biến Độ tin cậy bao gồm nhóm yếu tố: Doanh nghiệp nhận đầy đủ giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế khi đến hẹn; Doanh nghiệp nhận đầy đủ giấy chứng nhận đã đăng ký mẫu dấu và con dấu khi đến hẹn. Biến số độ tin cậy cũng nói lên khả năng cung ứng dịch vụ tại bộ phận một cửa liên thông chính xác, kịp thời, đúng ngày giờ và uy tín. Điều này đòi hỏi sự nhất quán trong thực hiện và tôn trọng các cam kết cũng như giữ lời hứa giữa cơ quan nhà nước với doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục khởi sự doanh nghiệp tại bộ phận này. Do đó, hệ số β_3 cũng được kỳ vọng là dương. Biến số KN_DTC - là biến kỹ năng và độ tiếp cận bao gồm nhóm yếu tố: Giải đáp thắc mắc và hướng dẫn hồ sơ thỏa đáng cho doanh nghiệp về thủ tục đăng ký khắc dấu; Giải đáp thắc mắc và hướng dẫn hồ sơ thỏa đáng cho doanh nghiệp về thủ tục đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế; Cách bố trí các cán bộ tiếp nhận hồ sơ hợp lý, giúp khách hàng dễ nhận biết. Biến số kỹ năng là tiêu chí đo lường khả năng giải quyết vấn đề nhanh chóng, xử lý hiệu quả các thắc mắc, sẵn sàng giúp đỡ và đáp ứng yêu cầu khi doanh nghiệp cần. Do đó, hệ số β_4 cũng được kỳ vọng là dương. Ngoài ra, biến số CP - là biến chi phí bao gồm nhóm yếu tố: Phí, lệ phí đăng ký khắc dấu hợp lý; Phí, lệ phí đăng ký kinh doanh hợp lý; Chi phí đi lại thấp. Biến số chi phí của nhóm yếu tố này cho

thấy khi chi phí này hợp lý và doanh nghiệp dễ chấp nhận thì cũng ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp

khi đăng ký tại bộ phận liên thông này. Do đó, hệ số β_5 cũng được kỳ vọng là dương.

Bảng 4.2: Kết quả mô hình probit

Các biến giải thích	Mô hình 1	Mô hình 2
Hàng số C	1,526*** (7,220)	-0,704 (-0,779)
TG	0,782*** (4,940)	0,796*** (4,521)
TT_DPH	0,520*** (3,230)	0,574*** (3,129)
DTC	0,357** (2,420)	0,360** (2,255)
KN_DTC	0,296* (1,921)	0,340* (1,955)
CP	0,416*** (2,598)	0,420** (2,509)
TUOI		0,063** (2,309)
GTINH		0,399 (1,096)
HVAN		0,031 (0,082)
R²	0,415	0,486
Số quan sát (N)	150	150

Ghi chú: * : Mức ý nghĩa 10%, ** : Mức ý nghĩa 5%, *** : Mức ý nghĩa 1%

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra năm 2009

Bảng 4.2 trình bày kết quả của việc sử dụng phương pháp phân tích probit để đo lường sự ảnh hưởng của các nhân tố lên mức độ hài lòng của các doanh nghiệp.

Nhìn vào mô hình 1 ta thấy dấu của các tham số là đúng như kỳ vọng và nhóm biến số đo lường thời gian, biến số đo lường thông tin và độ phản hồi, biến

số đo lường về độ tin cậy, biến số đo lường về kỹ năng và độ tiếp cận, biến số đo lường về chi phí đều là các biến số có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với bộ phận một cửa liên thông.

Trong đó, biến số đo lường thời gian có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp ở mức ý nghĩa 1%, ngụ ý rằng khi số lần đi lại càng ít và thời gian thực hiện thủ tục càng nhanh thì doanh nghiệp sẽ hài lòng hơn, đúng như dự báo ở mô hình trên. Tương tự, biến số đo lường thông tin và độ phản hồi có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp ở mức ý nghĩa 1%. Kết quả này cho thấy khi trang thiết bị phục vụ cho việc đăng ký tại bộ phận một cửa liên thông càng tốt, việc công khai thông tin về trình tự thủ tục, hồ sơ biểu mẫu tại bộ phận một cửa liên thông càng chính xác và đầy đủ, tính chuyên nghiệp của các khâu tại bộ phận một cửa liên thông, thái độ của cán bộ tại bộ phận một cửa càng thân thiện nhiệt tình với doanh nghiệp, đồng thời thủ tục đăng ký càng đơn giản thì doanh nghiệp càng hài lòng về cơ chế liên thông. Bên cạnh đó, biến số đo lường về độ tin cậy có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp ở mức ý nghĩa 5%. Kết quả này thể hiện sự cam kết của cơ quan hành chính công về chất lượng dịch vụ với doanh nghiệp, đồng thời cũng cho thấy khi khả năng cung ứng dịch vụ tại bộ phận một cửa liên thông càng chính xác, kịp thời, đúng ngày giờ và uy tín thì doanh nghiệp càng hài lòng và có niềm tin với bộ phận một cửa liên thông này.

Ngoài ra, biến số đo lường về kỹ năng và độ tiếp cận có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp ở mức ý nghĩa 10%. Kết quả này thể hiện ở việc cán bộ của cơ quan hành chính công biết lắng nghe và giải đáp rõ ràng cho doanh nghiệp những thắc mắc và hướng dẫn hồ sơ thỏa đáng về các thủ tục tại bộ phận

một cửa cũng góp phần gia tăng mức độ hài lòng của doanh nghiệp. Đồng thời, khả năng tiếp cận thể hiện ở sự đa dạng hóa giải pháp tiếp cận dịch vụ hành chính công cho doanh nghiệp, chẳng hạn như trực tiếp đến các khâu tại bộ phận một cửa làm thủ tục. Không những thế, doanh nghiệp luôn có thể tiếp cận các cán bộ, kể cả những cán bộ cấp cao khi cần thiết.

Biến số đo lường về chi phí có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp ở mức ý nghĩa 1%. Điều này cho thấy khi phí lệ phí đăng ký khắc dấu, phí lệ phí đăng ký kinh doanh hợp lý, đồng thời chi phí đi lại để thực hiện thủ tục tại bộ phận một cửa liên thông càng thấp thì mức độ hài lòng của doanh nghiệp càng cao.

Ngoài ra, ở mô hình 2 còn đưa vào thêm các biến số như TUOI, GTINH, HVAN để xem mức độ ảnh hưởng của các yếu tố này đến sự hài lòng của doanh nghiệp tại bộ phận một cửa liên thông.

Khi thêm vào biến số TUOI - biến số đo lường tuổi của người đến liên hệ thủ tục tại bộ phận một cửa liên thông. Biến số này dựa trên luận điểm tuổi của người liên hệ đến bộ phận một cửa liên thông càng cao thì sự hài lòng càng cao, do có nhiều kinh nghiệm trong việc thực hiện các loại thủ tục hồ sơ hành chính. Kết quả cho thấy biến số TUOI có hệ số β_1 dương (0,063) ở mức ý nghĩa 5%. Như vậy, tuổi đời càng cao thì kinh nghiệm và hiểu biết càng nhiều. Tuy nhiên yếu tố này ảnh hưởng rất ít đến mức độ hài lòng chung.

Biến số GTINH- Biến số đo lường giới tính của người liên hệ làm thủ tục tại bộ phận một cửa liên thông, biến số có giá trị là 0 nếu người được phỏng vấn là Nữ và có giá trị 1 nếu người được phỏng vấn là Nam. Kết quả cho thấy hệ số tương quan của biến số này không có ý nghĩa thống kê, ngụ ý rằng sự khác nhau giữa

Nam và Nữ có ảnh hưởng không đáng kể đến sự hài lòng chung về bộ phận một cửa.

Bên cạnh đó mô hình 2 còn bao gồm biến số HVAN- Trình độ học vấn của người liên hệ làm thủ tục. Tương tự, kết quả cho thấy hệ số tương quan của biến số này không có ý nghĩa thống kê, ngụ ý rằng sự khác nhau về trình độ học vấn có ảnh hưởng không đáng kể đến sự hài lòng chung về bộ phận một cửa.

Với sự có mặt của các biến số nói trên, độ lớn của hệ số của các biến số trong mô hình 2 có thay đổi (lớn hơn) so với mô hình 1 nhưng mức ý nghĩa của 2 mô hình này tương đối giống nhau. Tuy nhiên, biến số CP (chi phí) ở mô hình 1 có mức ý nghĩa là 1%, nhưng ở mô hình 2 chỉ có mức ý nghĩa 5%.

4. Kết luận

Kết quả phân tích mức độ hài lòng của doanh nghiệp, cho thấy rằng nhóm biến số đo lường thời gian, biến số đo lường thông tin và độ phản hồi, biến số đo lường về độ tin cậy, biến số đo lường về kỹ năng và độ tiếp cận, biến số đo lường về chi phí, biến số đo lường tuổi của người đến liên hệ thủ tục tại bộ phận một cửa liên thông đều là các biến số có ảnh hưởng đến sự hài lòng tổng thể của doanh nghiệp đối với bộ phận một cửa liên thông. Kết hợp với kết quả phân tích nhân tố cho thấy, để làm doanh nghiệp hài lòng hơn về cơ chế một cửa liên thông thì bộ phận này cần cải thiện hơn nữa một loạt các yếu tố: Số lần đi lại để thực hiện thủ tục đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế, đăng ký khắc dấu nên giảm hơn nữa; Thời gian thực hiện thủ tục đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế, đăng ký khắc dấu nên giải quyết nhanh hơn nữa. Ngoài ra, nhóm yếu tố về thông tin và độ phản hồi, độ tin cậy, kỹ năng và độ tiếp cận, chi phí cũng là những nhóm yếu tố khá quan trọng mà chúng ta cần quan

tâm để có những giải pháp thích hợp nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của doanh nghiệp đối với bộ phận một cửa liên thông.

Ngoài ra, kiểm định mẫu theo cặp cho thấy khác biệt về kỳ vọng và cảm nhận đều đạt mức ý nghĩa thống kê. Tuy nhiên, sự hài lòng của doanh nghiệp cũng còn chịu ảnh hưởng của nhiều nhân tố khác. Do đó, công việc đem đến sự hài lòng của doanh nghiệp cần phải thực hiện thường xuyên và điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế để nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp một cách hiệu quả nhất, nhằm giảm đi khoảng cách giữa mong đợi và cảm nhận của doanh nghiệp về cơ chế một cửa liên thông - khởi sự doanh nghiệp tại thành phố Cần Thơ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt:

- Chương trình hỗ trợ khu vực tư nhân Việt Nam (2006), *Đánh giá nhanh các chi phí tuân thủ của doanh nghiệp*, Hà Nội.
- Đỗ Tiến Hòa (2007), *Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng doanh nghiệp đối với sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng HSBC, CN TP.HCM*, Luận văn Thạc sĩ kinh tế, Đại học kinh tế TP.Hồ Chí Minh.
- Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà xuất bản Hồng Đức, TP. Hồ Chí Minh.
- Kotler, Philip (2003), *Quản trị Marketing*, Nhà xuất bản Giáo dục.
- Lê Văn Huy (2007), "Sử dụng chỉ số hài lòng của khách hàng trong hoạch định chiến lược kinh doanh ngân hàng: cách tiếp cận mô hình lý thuyết", *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, Đại học Đà Nẵng, Số 2 (19)-2007.
- Lê Văn Huy và Nguyễn Thị Hà My (2004), *Xây dựng mô hình lý thuyết và phương pháp đo lường chỉ số hài lòng khách hàng Việt Nam*.
- Tôn Đức Sáu (2007), *Đánh giá, so sánh sự thỏa mãn của khách hàng đối với dịch vụ*