



Original Article

## Factors Affecting the Quality of Fishery Public Services in Vietnam's Coastal Areas and Islands

Nguyen Danh Nam\*, Uong Thi Ngoc Lan

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

Received 26 April 2021

Revised 23 August 2021; Accepted 25 October 2021

**Abstract:** The study aims to evaluate factors affecting the quality of fishery public services in Vietnam's coastal areas and islands through the level of resident satisfaction. The study interviewed 477 households directly and obtained 450 valid survey forms. The data is collected through surveys in 5 representative localities of the coastal areas and islands including Thai Binh, Nghe An, Binh Dinh, Kien Giang, and Ca Mau provinces and are processed by descriptive statistics, Cronbach's alpha, exploratory factor analysis, correlation analysis, and regression analysis. The results show that the factor with the lowest rating in fishery public services is assurance. Public utilities have lower quality assessment scores than public non-business services and public administration services.

*Keywords:* Quality, public services, fishery, the coastal areas and islands.

\* Corresponding author

E-mail address: [ndnam.dr.90@gmail.com](mailto:ndnam.dr.90@gmail.com)

<https://doi.org/10.25073/2588-1108/vnueab.4531>

# Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp khu vực duyên hải và hải đảo Việt Nam

Nguyễn Danh Nam\*, Uông Thị Ngọc Lan

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

Nhận ngày 26 tháng 4 năm 2021

Chỉnh sửa ngày 23 tháng 8 năm 2021; Chấp nhận đăng ngày 25 tháng 10 năm 2021

**Tóm tắt:** Mục tiêu của nghiên cứu nhằm đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp khu vực duyên hải và hải đảo Việt Nam thông qua mức độ hài lòng của người dân. Nghiên cứu phỏng vấn trực tiếp ngẫu nhiên 477 hộ dân, thu được 450 phiếu khảo sát hợp lệ sau khi làm sạch dữ liệu. Số liệu được thu thập thông qua khảo sát tại 5 địa phương đại diện của khu vực là Thái Bình, Nghệ An, Bình Định, Kiên Giang và Cà Mau, được xử lý bằng thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy, phân tích nhân tố khám phá, phân tích tương quan và phân tích hồi quy. Kết quả nghiên cứu cho thấy, yếu tố có điểm đánh giá thấp nhất trong dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp là sự đảm bảo. Dịch vụ công ích có điểm đánh giá chất lượng trung bình thấp hơn so với dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ hành chính công.

*Từ khóa:* Chất lượng, dịch vụ công, ngư nghiệp, duyên hải và hải đảo.

## 1. Đặt vấn đề

Khu vực duyên hải và hải đảo Việt Nam gồm 28 tỉnh, thành phố ven biển, có lợi thế lớn trong phát triển ngành kinh tế ngư nghiệp. Nhờ vậy, khu vực này có nhiều cơ hội để mở rộng hoạt động sản xuất, thu hút vốn đầu tư, khai thác lợi thế tài nguyên biển và nguồn nhân lực cho phát triển sản xuất ngư nghiệp. Sự phát triển mạnh mẽ của ngành ngư nghiệp đã dẫn đến nhu cầu gia tăng sử dụng các dịch vụ công (DVC) trong lĩnh vực ngư nghiệp của người dân, do đó đòi hỏi hoạt động cung ứng DVC cần được chú trọng nhằm đáp ứng yêu cầu dịch vụ và nhu cầu sử dụng của người dân. Chính phủ và chính quyền các địa phương đã có nhiều biện pháp, cách thức tổ chức nhằm nâng cao chất lượng cũng như các loại hình cung ứng DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp cho người dân khu vực duyên hải và hải đảo. Kết quả đánh giá bước đầu cho thấy các cơ

quan nhà nước cung ứng DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp đã có những chuyên biến đáng kể trong điều hành và quản lý cung ứng DVC, góp phần ổn định kinh tế, xã hội trong khu vực, nâng cao đời sống kinh tế của người dân. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn tồn tại một số khó khăn như các thủ tục hành chính chưa đơn giản hóa; thiếu tính công khai; đội ngũ cán bộ công chức (CBCC) yếu về kỹ năng quản lý công mới, thiếu tính nhạy bén, trách nhiệm thực thi công vụ chưa cao, do đó chưa mang lại hiệu quả tốt, làm giảm sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DVC ngư nghiệp do Chính phủ cung ứng.

Hiện nay, chất lượng DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp là công tác cần thiết nhằm thu hẹp khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ (CLDV) và sự kỳ vọng của người dân. CLDV tốt khi dịch vụ cung ứng đáp ứng trên mong đợi của người dân. Tuy nhiên, vẫn chưa có nghiên cứu chính thức

\* Tác giả liên hệ

Địa chỉ email: ndnam.dr.90@gmail.com

<https://doi.org/10.25073/2588-1108/vnueab.4591>

nào đánh giá một cách chi tiết về sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp tại khu vực duyên hải và hải đảo Việt Nam. Do đó, nghiên cứu này xác định các yếu tố chất lượng DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp và đo lường sự ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp nhằm đề xuất những giải pháp nâng cao sự hài lòng của người dân trong thời gian tới.

## 2. Cơ sở lý luận và mô hình nghiên cứu

### 2.1. Cơ sở lý luận

#### 2.1.1. Dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp

DVC là những hoạt động phục vụ nhu cầu thiết yếu của xã hội, vì lợi ích chung của cộng đồng, của xã hội, do nhà nước trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền cho các cơ sở ngoài nhà nước thực hiện nhằm mục tiêu hiệu quả và công bằng [1].

DVC trong ngư nghiệp là những hoạt động phục vụ sản xuất 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, chuyên 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... Dựa vào các nghiên cứu liên quan đến DVC, nghiên cứu đưa ra khái niệm: “DVC phục vụ ngư nghiệp là dịch vụ 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, căn cứ vào tính chất và tác dụng, DVC phục vụ ngư nghiệp được chia thành 3 loại gồm dịch vụ hành chính công (DVHCC), dịch vụ sự nghiệp công (DVSNC) và dịch vụ công ích (DVCI) [2].

#### 2.1.2. Đo lường chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ (CLDV) là kết quả của sự so sánh giữa dịch vụ nhận được và dịch vụ kỳ vọng. Hay CLDV là sự cảm nhận của khách hàng về những gì họ nhận được [3, 4]. Gronroos [3]

đã xem xét 2 tiêu chí: chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Chất lượng kỹ thuật là quá trình vận hành dịch vụ, nghĩa là những gì khách hàng nhận được. Chất lượng chức năng là quá trình tương tác giữa khách hàng và người cung ứng dịch vụ, nghĩa là làm thế nào để chuyển dịch vụ tới khách hàng. Ngoài ra, yếu tố “hình ảnh” cũng được đề xuất để đánh giá CLDV cảm nhận. Hình ảnh là cách nhìn nhận của khách hàng đối với nhà cung ứng dịch vụ [5].

Parasuraman và cộng sự [6] đã xây dựng mô hình đánh giá CLDV SERVQUAL dựa trên sự so sánh về dịch vụ kỳ vọng và dịch vụ cảm nhận của khách hàng, bao gồm 5 tiêu chí: phương tiện hữu hình, độ tin cậy, sự phản hồi, sự đảm bảo và sự đồng cảm. Với 5 tiêu chí này, nhóm tác giả đã rút gọn được các tiêu chí đánh giá CLDV, tránh được những câu hỏi trùng lặp, chồng chéo khi khảo sát ý kiến của người sử dụng dịch vụ.

Cronin và Taylor [7] xây dựng thang đo SERVPERF, trong đó xác định CLDV chính là đo lường CLDV cảm nhận. Họ cho rằng, CLDV được phản ánh tốt nhất qua chất lượng cảm nhận mà không cần có chất lượng kỳ vọng và đánh giá trọng số của 5 thành phần. Thang đo SERVPERF đã khắc phục những hạn chế của thang đo SERVQUAL trong phân biệt giữa sự hài lòng và thái độ khách hàng.

#### 2.1.3. Mối quan hệ giữa sự hài lòng và chất lượng dịch vụ công

Wahab và cộng sự [8] cho rằng CLDV tốt có thể tạo ra sự hài lòng. Nó cũng được khẳng định trong các nghiên cứu của Mulyana [9], Ravichandran và cộng sự [10], Mohammad và Alhamadani [11], Mosahab [12] và Ahmed [13] khi các tác giả cho rằng CLDV ảnh hưởng đến sự hài lòng. Tuy nhiên, Nilsson [14] nhận thấy CLDV không có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng.

Zeithaml và Bitner [15], Thọ [16] cho rằng sự hài lòng của khách hàng là khái niệm tổng quát thể hiện sự hài lòng của họ khi sử dụng dịch vụ, trong khi CLDV tập trung vào các nhân tố của CLDV. Do đó, CLDV là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng, làm gia tăng sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm hoặc dịch vụ [17].

## 2.2. Mô hình nghiên cứu

Qua nghiên cứu lý thuyết về DVC và kế thừa các công trình nghiên cứu về chất lượng DVC, sự hài lòng của người dân đối với chất lượng DVC, kết hợp điều tra thực tế về DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp, nghiên cứu tập trung so sánh chất lượng DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp theo 3 loại DVHCC, DVSNC và DVCL. Dựa trên mô hình SERVQUAL và tham khảo ý kiến của các chuyên gia, nhóm nghiên cứu xây dựng thành phần của thang đo chất lượng dịch vụ bao gồm: sự tin cậy, sự đáp ứng, cơ sở vật chất, sự đồng cảm, sự đảm bảo, mức độ ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) và chi phí. Cụ thể:

- Sự tin cậy: Là sự kỳ vọng của người dân về việc thực hiện các cam kết của cơ quan hành chính nhà nước trong quá trình thực hiện chức năng cung ứng DVC.

- Sự đáp ứng: Là mức độ mong muốn và sẵn sàng phục vụ của CBCC như tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ đúng hạn, đáp ứng các yêu cầu của

người dân một cách nhanh chóng, tiếp đón tận tình, sẵn lòng hỗ trợ người dân.

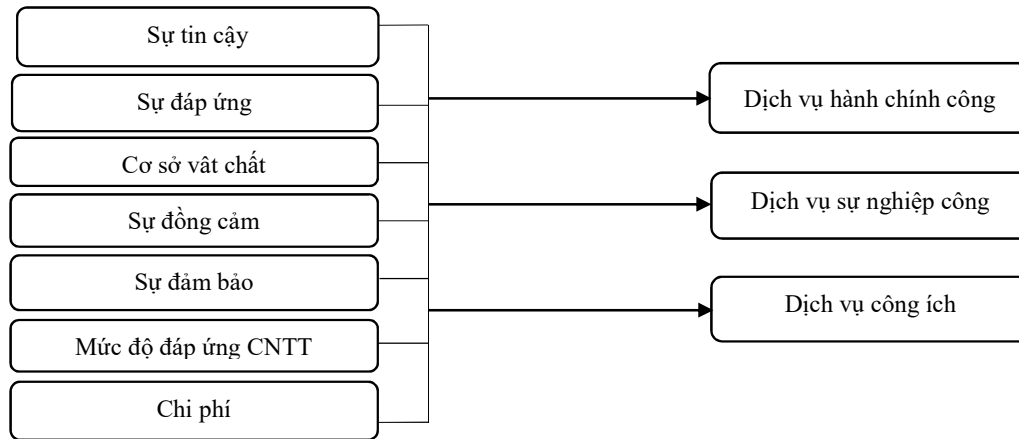
- Cơ sở vật chất: Bao gồm trụ sở, văn phòng, các trang thiết bị, công cụ thông tin và các phương tiện kỹ thuật hỗ trợ khác..., đặc biệt là các vật dụng được trang bị tại các phòng tiếp dân.

- Sự đồng cảm: Thể hiện sự tận tâm qua cách cư xử của CBCC và hợp tác để tìm ra những giải pháp hợp lý giúp người dân cảm thấy được khích lệ và hài lòng với công việc của mình.

- Sự đảm bảo: Là năng lực phục vụ của các cơ quan, tổ chức trong giải quyết các vấn đề thắc mắc, khiếu nại của người dân một cách tận tâm, thỏa đáng và sự hiểu biết trong lĩnh vực chuyên môn của CBCC, bao gồm các kỹ năng, nghiệp vụ để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Mức độ ứng dụng CNTT là khả năng ứng dụng các thiết bị công nghệ trong việc giải quyết các thủ tục hành chính và ứng dụng các phần mềm để quản lý dữ liệu, xử lý hồ sơ, công việc.

- Chi phí: Bao gồm phí và lệ phí được quy định theo pháp luật khi người dân sử dụng DVC.



Hình 1: Các tiêu chí đánh giá chất lượng DVC phục vụ ngư nghiệp

Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất.

## 3. Phương pháp nghiên cứu

### 3.1. Thiết kế bảng hỏi và thu thập dữ liệu

Bảng hỏi gồm các nhận định về các khía cạnh chất lượng DVC phục vụ ngư nghiệp, gồm 28 câu hỏi tương ứng với 7 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng

DVC phục vụ ngư nghiệp. Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để đo lường mức độ đồng ý của người dân về chất lượng DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp (1 - Rất không đồng ý đến 5 - Rất đồng ý). Cụ thể hơn, sự tin cậy, sự đáp ứng, cơ sở vật chất, sự đồng cảm và sự đảm bảo được kế thừa từ các nghiên cứu của Giao và Nguyệt [18], Nghi và Nhut [19]. Yếu tố mức độ ứng

dụng CNTT và chi phí được khám phá thông qua nghiên cứu định tính.

Khu vực duyên hải và hải đảo Việt Nam có 28 tỉnh, thành phố. Do đó, nghiên cứu lựa chọn 5 tỉnh đại diện cho 4 vùng duyên hải và hải đảo Việt Nam là duyên hải Bắc Bộ, duyên hải Trung Bộ, duyên hải Đông Nam Bộ, duyên hải Tây Nam Bộ. 5 tỉnh thành được chọn khảo sát có sự phát triển trong lĩnh vực ngư nghiệp, sắp xếp theo thứ tự phát triển tăng dần từ thấp đến cao bao gồm: Nghệ An, Thái Bình, Bình Định, Cà Mau và Kiên Giang. Dữ liệu được thu thập trong khoảng thời gian từ tháng 8/2020 đến tháng 1/2021 bằng hình thức phát phiếu trực tiếp cho người dân.

### 3.2. Mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu chọn phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng, mỗi tỉnh lựa chọn 2 huyện, mỗi huyện lựa chọn 2 xã để tiến hành khảo sát. Tổng số dân của các tỉnh có thực hiện khảo sát tại các điểm nghiên cứu tính đến cuối năm 2019 là 87.102 hộ. Vì vậy, quy mô mẫu được tính theo công thức của Slovin (dẫn theo Loc [20]) như sau:

$$n = N / (1 + e^2 * N) = 87.102 / (1 + (0,05)^2 * 87.102) = 398$$

Để tránh xác suất thu hồi phiếu bị thấp, nghiên cứu sẽ phát 477 phiếu điều tra cho các hộ dân. Nghiên cứu chia đều mẫu điều tra cho các điểm khảo sát là 477/20 xã = 23 hộ/xã. Người dân điều tra lựa chọn theo phương pháp phân tầng với đối tượng là các chủ hộ (hoặc thành viên trong gia đình trên 18 tuổi) nằm trong địa bàn điều tra. Vậy mỗi tỉnh có số phiếu điều tra phát ra là 92 phiếu, trong đó số phiếu thu về tại mỗi tỉnh là 90 phiếu, tổng số phiếu thu về là 90\*5 = 450 phiếu. Nghiên cứu chia tỷ lệ bằng nhau giữa 5 tỉnh để đảm bảo sự đánh giá một cách khách quan và công bằng giữa các tỉnh.

## 4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

### 4.1. Đặc điểm của mẫu khảo sát

Đặc điểm nổi bật của mẫu khảo sát là nam giới chiếm 84,3%; tập trung vào độ tuổi trên 40

chiếm 92,8%; trình độ học vấn chỉ tốt nghiệp cấp hai hoặc trung học phổ thông chiếm 72%. Diện tích canh tác còn hạn chế, phần lớn là đối tượng có diện tích sản xuất nhỏ, dưới 5.000 m<sup>2</sup> (0,5 ha) (chiếm 97,3%). Do vậy, thuộc tính của mẫu khảo sát phù hợp với thực tế ngành ngư nghiệp Việt Nam, đối tượng làm ngư nghiệp chủ yếu là nam giới, ở độ tuổi trung niên, với trình độ học vấn không cao và quy mô sản xuất còn nhỏ lẻ, manh mún.

### 4.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp trên địa bàn nghiên cứu

DVHCC phục vụ ngư nghiệp được người dân đánh giá khá cao với mức điểm trung bình từ 3,23 (sự đảm bảo) đến 4,4 (sự đáp ứng), có 3 yếu tố có giá trị trung bình thấp hơn 4. Đối với DVSNC, điểm trung bình có giá trị từ 3,2 (sự đảm bảo) đến 4,4 (sự đáp ứng), có 3 yếu tố có giá trị trung bình thấp hơn 4. Đối với DVCI, điểm trung bình có giá trị từ 3,17 (sự đảm bảo) đến 4,36 (sự đáp ứng), có 4 yếu tố có giá trị trung bình thấp hơn 4.

Yếu tố sự đáp ứng được đánh giá cao nhất trong cả 3 dịch vụ. Trong đó, DVHCC ghi nhận điểm cao hơn (4,4) so với DVSNC (4,38) và DVCI (4,36). Yếu tố sự đảm bảo được đánh giá thấp nhất trong cả 3 dịch vụ; DVCI ghi nhận điểm thấp nhất (3,17) so với DVHCC (3,23) và DVSNC (3,2). Điều này hàm ý rằng không có sự đồng đều về cảm nhận của người dân đối với các yếu tố chất lượng giữa các dịch vụ, DVCI được người dân đánh giá thấp nhất.

### 4.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp trên địa bàn nghiên cứu

#### 4.3.1. Thống kê mô tả

Về yếu tố sự tin cậy giữa 3 dịch vụ, điểm đánh giá tăng dần từ DVCI (4,09), DVHCC (4,13) đến DVSNC (4,17). Đối với DVSNC, điểm chênh lệch giữa các chỉ tiêu không nhiều, cao nhất là hồ sơ không bị sai sót, mất mát (4,34), thấp nhất là cơ quan luôn thông báo trước cho người dân thực hiện của dịch vụ, thể hiện ở cả DVHCC và DVSNC (3,81 và 3,48). Tiêu chí các

quy trình thủ tục DVC được cơ quan công khai minh bạch được đánh giá cao nhất đối với DVHCC và DVCI (4,41 và 4,35). Tiêu chí cơ quan luôn thực hiện đúng lời hứa được đánh giá thấp nhất đối với DVCI (3,34). Nghệ An ghi nhận điểm đánh giá thấp nhất ở DVHCC (4,07), Kiên Giang ghi nhận thấp nhất ở DVSNC (4,02) và Bình Định ghi nhận thấp nhất ở DVCI (3,98).

Về yếu tố sự đáp ứng giữa 3 dịch vụ, điểm đánh giá tăng dần từ DVCI (4,36), DVSNC (4,38) đến DVHCC (4,4). Điểm cao nhất ghi nhận ở tiêu chí CBCC không gây nhiễu, phiền hà cho người dân ở cả DVHCC và DVSNC (4,55 và 4,52). Tiêu chí CBCC có tinh thần trách nhiệm cao đối với hồ sơ của người dân được đánh giá thấp nhất ở DVSNC và DVCI (4,24 và 4,22). Tiêu chí CBCC phục vụ công bằng với tất cả người dân được đánh giá cao nhất ở DVCI (4,46). Ở cả 3 dịch vụ thì tiêu chí CBCC có tinh thần trách nhiệm cao đối với hồ sơ của người dân đều được đánh giá thấp nhất. Cà Mau ghi nhận thấp nhất ở cả 3 DVC là DVHCC (4,34), DVSNC (4,29) và DVCI (4,27).

Về yếu tố cơ sở vật chất giữa 3 dịch vụ, điểm đánh giá tăng dần từ DVCI (3,81), DVSNC (3,82) và DVHCC (3,88). Cả 3 DVC phục vụ ngư nghiệp đều được đánh giá cao nhất ở tiêu chí CBCC có trang phục gọn gàng, lịch sự, còn tiêu chí được đánh giá thấp nhất là có bố trí đầy đủ nước uống, chỗ để xe an toàn và công trình phụ khác. Nghệ An ghi nhận thấp nhất với cả 3 DVC, số điểm trung bình lần lượt là 3,83; 3,80 và 3,79.

Về yếu tố sự đồng cảm giữa 3 dịch vụ, DVHCC tiếp tục ghi nhận điểm đánh giá cao nhất (3,84), tiếp đó là DVSNC và DVCI với mức điểm đánh giá lần lượt là 3,81 và 3,79, mặc dù điểm chênh lệch không quá nhiều (0,03-0,05). Người dân đều có chung cảm nhận rằng họ được CBCC tiếp đón vui vẻ ở cả 3 dịch vụ (4,05; 4,04 và 4,01). Tiêu chí các yêu cầu hợp lý của người dân được CBCC quan tâm giải quyết được đánh giá thấp nhất ở cả 3 dịch vụ. Nghệ An tiếp tục là địa phương được ghi nhận điểm đánh giá thấp nhất ở cả 3 DVC.

Về yếu tố sự đảm bảo giữa 3 dịch vụ, giữa DVSNC và DVCI không có sự chênh lệch lớn với điểm đánh giá lần lượt là 3,20 và 3,17;

DVHCC ghi nhận điểm trung bình cao nhất (3,23). Đối với DVHCC, tiêu chí CBCC có khả năng giao tiếp tốt được đánh giá cao nhất (3,38). Đối với DVSNC và DVCI thì tiêu chí CBCC có đủ kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc được đánh giá cao nhất với mức điểm trung bình lần lượt là 3,35 và 3,33. Ở cả 3 dịch vụ, người dân vẫn chưa đánh giá cao tiêu chí CBCC giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân, với điểm trung bình tương đương từ 2,77 đến 2,84. Nghệ An là địa phương duy nhất tiếp tục được đánh giá thấp ở cả 3 loại dịch vụ.

Yếu tố mức độ ứng dụng CNTT giữa 3 dịch vụ cho thấy điểm đánh giá tiếp tục tăng dần từ DVCI (4,01), DVSNC (4,08) và DVHCC (4,16). Điều này hàm ý rằng người dân đánh giá cao mức độ ứng dụng CNTT tới việc nâng cao hiệu quả cung ứng DVHCC, tuy nhiên chênh lệch giữa 3 dịch vụ không lớn. Kiên Giang được đánh giá thấp nhất ở 3 DVC với mức điểm trung bình lần lượt là 4,15; 4,06 và 4,00.

Về yếu tố chi phí: Xem xét yếu tố chi phí giữa 3 dịch vụ cho thấy DVHCC tiếp tục được đánh giá cao nhất (4,05), tiếp đó là DVSNC và DVCI (4,01 và 3,97). Ở cả 3 dịch vụ thì tiêu chí phí và lệ phí được niêm yết công khai và thu theo đúng quy định đều được người dân đánh giá cao hơn so với tiêu chí người dân không phải chịu bất cứ khoản chi phí nào ngoài quy định. Nghệ An và Thái Bình là 2 địa phương ghi nhận thấp nhất ở cả 3 DVC.

#### 4.3.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của thang đo thấp nhất là 0,792 và cao nhất là 0,863 (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  $> 0,3$  [21]. Do đó, 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.

#### 4.3.3. Phân tích nhân tố khám phá

Kết quả phân tích EFA cho thấy các hệ số tải nhân tố đều  $> 0,5$ ; hệ số KMO bằng  $0,858 > 0,5$ ; kiểm định Bartlett có hệ số Sig. =  $0,000 < 0,05$ .

Phân tích EFA đã trích ra được 7 nhân tố với tổng phương sai trích đạt 82,498% > 50%. Bảy nhân tố này giải thích được 82,498% sự biến thiên của

dữ liệu [21]. Điều này cho thấy các biến quan sát có tương quan với nhau và dữ liệu nghiên cứu sử dụng phân tích EFA là phù hợp.

Bảng 1: Kết quả Cronbach's Alpha và phân tích EFA

Biến quan sát	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Sự tin cậy: Cronbach's Alpha = 0,835</b>							
TC1	0,878						
TC3	0,865						
TC2	0,863						
TC5	0,852						
TC4	0,848						
TC6	0,835						
<b>Sự đảm bảo: Cronbach's Alpha = 0,792</b>							
ĐB1		0,888					
ĐB5		0,879					
ĐB2		0,762					
ĐB3		0,751					
ĐB4		0,745					
<b>Sự đáp ứng: Cronbach's Alpha = 0,863</b>							
ĐU5			0,847				
ĐU1			0,841				
ĐU3			0,789				
ĐU4			0,763				
ĐU2			0,722				
<b>Sự đồng cảm: Cronbach's Alpha = 0,817</b>							
ĐC2				0,877			
ĐC3				0,866			
ĐC4				0,855			
ĐC1				0,844			
<b>Mức độ ứng dụng CNTT: Cronbach's Alpha = 0,813</b>							
CNTT					0,883		
<b>Chi phí: Cronbach's Alpha = 0,805</b>							
CP1						0,872	
CP2						0,865	
<b>Cơ sở vật chất: Cronbach's Alpha = 0,805</b>							
CSVC1							0,898
CSVC2							0,885
CSVC3							0,873
CSVC4							0,869
CSVC5							0,858

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu, 2021.

#### 4.3.4. Phân tích tương quan

Kết quả phân tích tương quan cho thấy 7 biến độc lập có tương quan với 3 biến phụ thuộc DVHCC, DVSNC và DVCI. Trong đó, tương

quan mạnh nhất là biến sự tin cậy và tương quan yếu nhất là biến CNTT đối với cả 3 DVC. Mỗi tương quan có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 99% có thể kết luận các biến độc lập này được đưa

vào mô hình để giải thích cho 3 biến phụ thuộc.  
Kết quả kiểm định tương quan cho thấy giữa các

biến độc lập với nhau đều thỏa mãn điều kiện để  
đưa vào phân tích hồi quy.

Bảng 2: Hệ số tương quan tuyến tính Pearson

	DVHCC	DVSNC	DVCI	TC	ĐB	ĐU	ĐC	CNTT	CP	CSVC
DVHCC	1	-	-							
DVSNC	-	1	-							
DVCI	-	-	1							
TC	0,612**	0,603**	0,600**	1						
ĐB	0,581**	0,578**	0,575**	0,416**	1					
ĐU	0,523**	0,515**	0,513**	0,529**	0,555**	1				
ĐC	0,511**	0,502**	0,500**	0,478**	0,448**	0,399**	1			
CNTT	0,432**	0,429**	0,426**	0,489**	0,427**	0,428**	0,418**	1		
CP	0,506**	0,499**	0,487**	0,497**	0,514**	0,505**	0,406**	0,378**	1	
CSVC	0,487**	0,465**	0,453**	0,523**	0,477**	0,456**	0,417**	0,400**	0,463**	1

\*\*Tương quan có ý nghĩa ở mức 0,01.

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu, 2021.

Bảng 3: Kết quả phân tích 3 mô hình hồi quy

	Hệ số hồi quy <sup>a</sup>					
	Mô hình 1		Mô hình 2		Mô hình 3	
	Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Hệ số Sig.	Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Hệ số Sig.	Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Hệ số Sig.
(Hằng số)		0,000		0,000		0,000
TC	0,489	0,000	0,478	0,000	0,455	0,000
ĐB	0,487	0,011	0,377	0,000	0,359	0,000
ĐU	0,356	0,000	0,361	0,000	0,338	0,000
ĐC	0,328	0,000	0,342	0,000	0,340	0,000
CNTT	0,238	0,000	0,189	0,000	0,200	0,000
CP	0,311	0,003	0,308	0,022	0,300	0,000
CSVC	0,240	0,000	0,2222	0,000	0,213	0,000

<sup>a</sup>Biến phụ thuộc: DVHCC, DVSNC, DVCI.

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu, 2021.

#### 4.3.5. Phân tích hồi quy

Dựa trên các giả thuyết và mối quan hệ giữa các yếu tố trong mô hình đề xuất, nghiên cứu tiến hành phân tích hồi quy để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp. Nghiên cứu phân tích 3 mô hình hồi quy như sau:

Mô hình 1:  $DVHCC (Y_1) = \beta_0 + \beta_1*TC + \beta_2*\Delta B + \beta_3*\Delta U + \beta_4*\Delta C + \beta_5*CNTT + \beta_6*CP + \beta_7*CSVC$

Mô hình 2:  $DVSNC (Y_2) = \beta_0 + \beta_1*TC + \beta_2*\Delta B + \beta_3*\Delta U + \beta_4*\Delta C + \beta_5*CNTT + \beta_6*CP + \beta_7*CSVC$

Mô hình 3:  $DVCI (Y_3) = \beta_0 + \beta_1*TC + \beta_2*\Delta B + \beta_3*\Delta U + \beta_4*\Delta C + \beta_5*CNTT + \beta_6*CP + \beta_7*CSVC$

Kết quả phân tích 3 mô hình hồi quy cho thấy mối quan hệ tích cực giữa 7 yếu tố độc lập đối với chất lượng DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với giả thuyết



ngiên cứu. Sự tin cậy là yếu tố có tác động lớn nhất đến chất lượng DVC ở cả 3 loại DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp, với hệ số hồi quy lần lượt là 0,489; 0,478; 0,455. Tiếp đó là sự đảm bảo cũng có tác động quan trọng đến CLDV đối với cả 3 loại dịch DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp. Đối với cả 3 loại DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp, mức độ ứng dụng CNTT được đánh giá thấp nhất với hệ số hồi quy lần lượt là 0,238; 0,189; 0,200.

Mô hình hồi quy về chất lượng DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp được thể hiện như sau:

$$DVHCC (Y_1) = 0,489*TC + 0,387*ĐB + 0,356*ĐU + 0,328*ĐC + 0,238*CNTT + 0,311*CP + 0,240*CSVC$$

$$DVSNC (Y_2) = 0,478*TC + 0,377*ĐB + 0,361*ĐU + 0,342*ĐC + 0,189*CNTT + 0,308*CP + 0,222*CSVC$$

$$DVCI (Y_3) = 0,455*TC + 0,359*ĐB + 0,338*ĐU + 0,340*ĐC + 0,200*CNTT + 0,300*CP + 0,213*CSVC$$

## 5. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công phục vụ ngư nghiệp khu vực duyên hải và hải đảo Việt Nam

Thứ nhất, để gia tăng sự tin cậy, các cơ quan cung ứng DVC phục vụ ngư nghiệp thì cần hạn chế xảy ra sai sót trong cung ứng DVC, tạo sự tin tưởng, điều kiện cho người dân nhận được những kết quả chính xác, kịp thời, thông tin của người dân phải được bảo mật.

Thứ hai, các cơ quan cung ứng DVC phục vụ ngư nghiệp cần nâng cao năng lực cho đội ngũ CBCC, bồi dưỡng kỹ năng mềm, cập nhật kiến thức về quản lý nhà nước nhằm đảm bảo đội ngũ CBCC hoạt động đúng khuôn khổ và nâng cao tinh thần trách nhiệm khi làm việc.

Thứ ba, để nâng cao sự đáp ứng, các cơ quan cung ứng DVC cần xây dựng công cụ theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ cho người dân trên website của cơ quan; nâng cấp tiến độ áp dụng DVC trực tuyến, thực hiện nâng cấp các thủ tục lên cấp độ 1, đối với các thủ tục cấp độ 2 thì thực hiện từng bước nâng cấp một số thủ tục lên cấp độ 3.

Thứ tư, đẩy mạnh công tác tiếp nhận, lắng nghe ý kiến và giải quyết thỏa đáng vướng mắc cho người dân. Đội ngũ CBCC phải luôn hướng suy nghĩ đồng cảm với người dân, quan tâm đến những khó khăn mà người dân gặp phải, tạo cho người dân cảm giác thân thiện khi chia sẻ. Đồng thời, cần xây dựng thư mục tư vấn trả lời các vướng mắc của người dân trên website của cơ quan.

Thứ năm, để hoàn thiện công tác phí, lệ phí về cung ứng DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp tại các cơ quan thì CBCC thực hiện nhiệm vụ giải đáp, tuyên truyền, hướng dẫn người dân về các biểu phí, mức phí phải nắm vững và có chuyên môn nghiệp vụ giải đáp dễ hiểu.

Thứ sáu, hoàn thiện cơ sở vật chất tại các cơ quan cung ứng DVC trong lĩnh vực ngư nghiệp, thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ máy móc, trang thiết bị để hạn chế tối đa tình trạng máy bị hư hỏng, ảnh hưởng đến chất lượng công việc.

Thứ bảy, nâng cao mức độ ứng dụng CNTT, bao gồm nâng cấp server của các cơ quan cung ứng DVC phục vụ ngư nghiệp, tạo tính ổn định và gia tăng tốc độ đường truyền cho việc ứng dụng phần mềm trong công tác xử lý hồ sơ.

## 6. Kết luận

Dựa trên quan điểm chất lượng chức năng trong nghiên cứu về dịch vụ và phối hợp với nghiên cứu khám phá định tính, nhóm tác giả đã xây dựng và kiểm định mô hình về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng trong lĩnh vực DVC phục vụ ngư nghiệp tại khu vực duyên hải và hải đảo Việt Nam. Kết quả cho thấy, có 7 yếu tố tác động đến chất lượng DVC phục vụ ngư nghiệp: (i) sự tin cậy; (ii) sự đảm bảo; (iii) sự đáp ứng; (iv) sự đồng cảm; (v) chi phí; (vi) cơ sở vật chất; và (vii) mức độ ứng dụng công nghệ thông tin. Trong đó, sự tin cậy có tác động then chốt đối với chất lượng DVC phục vụ ngư nghiệp ở cả 3 nhóm dịch vụ. Đây chính là cơ sở để các cơ quan cung ứng DVC tập trung nguồn lực và các biện pháp nhằm gia tăng thêm sự tin cậy đối với người dân, từ đó cải thiện chất lượng DVC phục vụ ngư nghiệp trong thời gian sắp tới.

Kết quả cũng cho thấy, trong 5 tỉnh được chọn khảo sát thì Thái Bình và Bình Định ghi nhận nhiều điểm đánh giá cao hơn so với 3 tỉnh còn lại. Ngược lại, Nghệ An là địa phương ghi nhận điểm đánh giá thấp nhất ở cả 3 dịch vụ. Cà Mau và Kiên Giang là 2 địa phương có điểm đánh giá trung bình đối với cả 3 loại dịch vụ công trong lĩnh vực ngư nghiệp.

### Tài liệu tham khảo

- [1] N. V. Dong, "Public Administrative Services in the Vietnamese State Administration," *Journal of Political Theory*, 6 (2017) 1-10.
- [2] Capture Fisheries, Fishery Public Services, <https://tongcucchuysan.gov.vn/vi-vn/> (Accessed June 7th, 2021) (in Vietnamese).
- [3] C. Gronroos, "Service Quality Model and Its Marketing Implications," *European Journal of Marketing*, 18 (4) (1984) 36-44.
- [4] C. Gronroos, *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.), Wiley, 2007.
- [5] C. Gronroos, *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach* (2nd ed.), Wiley, 2000.
- [6] A.P. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry, "SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 63 (1) (1988) 12-39.
- [7] J.J. Cronin, S. Taylor, "Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension July," *Journal of Marketing*, 56 (1992) 55-68.
- [8] A.A. Wahab, M.S. Sohail, "Measuring Service Quality at King Fahd International Airport," *Journal of Services and Standards*, 1 (4) (2005) 482-493.
- [9] E.R. Mulyana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ganesha Gianyar," Program Magister, Universitas Udayana Denpasar, 2010.
- [10] K. Ravichandran, T. Mani, A.K. SivaKumar, P. Sellamuthu, "Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model," *International Journal of Business and Management*, 5 (4) (2010) 20-41.
- [11] A.A.S. Mohammad, S.Y.M. Alhamadani, "Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan," *Middle Eastern Finance and Economics*, 14 (2011) 60-72.
- [12] R. Mosahab, "Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty: A Test of Mediation," *International Business Research*, 3 (4) (2010) 101-125.
- [13] I. Ahmed, "Impact of Service Quality on Customers Satisfaction: Empirical evidence from telecom sector of Pakistan," *Journal, Lecturer, Hailey College of Commerce*, 35 (2010) 16-24.
- [14] L. Nilsson, "The Impact of Quality Practices on Customer Satisfaction and Business Results: Product Versus Service Organizations," *Journal of Quality Management*, 14 (2006) 28-40.
- [15] V.A. Zeithaml, M.J. Bitner, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Irwin McGraw-Hill, 2000.
- [16] N.D. Tho, "Measure the Quality of Outdoor Recreation Services," *Journal of Economic Development*, 19 (2003), 51-60.
- [17] Ida, M., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan," Master Thesis, Universitas Sumatera Utara Medan, 2008.
- [18] H.N.K. Giao, P.T.A. Nguyet, "Satisfaction on Quality of Support Propaganda Service for Taxpayers in Taxation Department of Soc Trang Province," *Industry and Trade Magazine*, 5 (2016) 136-140.
- [19] N.Q. Nghi, Q.M. Nhut, "The Factors that Affect the Level of Citizens' Satisfaction on the Interconnected One-stop Shop Mechanism in Thot Not District, Can Tho City," *Can Tho University Journal of Science*, 38 (2015) 91-97.
- [20] V.T.T. Loc, Textbook of scientific research methods and writing research proposal, Can Tho University Press, Can Tho City, 2010 (in Vietnamese).
- [21] H. Trong, C.N.M. Ngoc, *Data Analysis with SPSS*, Statistical Publisher, Ho Chi Minh City, 2008 (in Vietnamese).