

CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG NÔNG NGHIỆP NÔNG THÔN DỰA TRÊN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Hoàng Vũ Quang

Viện Chính sách và Chiến lược phát triển nông nghiệp nông thôn

Email: hoangvuquang@hotmail.com

Vũ Trọng Bình

Ban Kinh tế Trung ương

Ngày nhận: 17/10/2016

Ngày nhận bản sửa: 30/5/2017

Ngày duyệt đăng: 25/6/2017

Tóm tắt:

Bài báo trình bày một phương pháp mới đánh giá chất lượng dịch vụ công nông nghiệp nông thôn dựa trên ý kiến phản hồi của người sử dụng dịch vụ thông qua chỉ số. Chất lượng dịch vụ công được đánh giá trên 8 nội dung gồm: mức độ bao phủ; tính sẵn có của dịch vụ; cơ sở vật chất, hạ tầng đảm bảo cung cấp dịch vụ; cán bộ nhân viên; kết quả đầu ra; tính minh bạch và giải trình; tính thích ứng của hệ thống. Phương pháp mới đã được sử dụng trên 4 dịch vụ là khuyến nông, thú y, nước sạch và y tế cơ sở tại 3 tỉnh đại diện cho các điều kiện khác nhau. Kết quả đánh giá dịch vụ y tế xã được trình bày trong bài viết này đã cho phép xác định được điểm yếu của chất lượng dịch vụ y tế xã từ đó có chính sách thích hợp để cải thiện chất lượng dịch vụ cũng như cho phép so sánh sự cải thiện chất lượng dịch vụ giữa các địa phương và thời kỳ khác nhau.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ, chỉ số, nông nghiệp nông thôn, người sử dụng dịch vụ.

User feedback-based quality index of rural-agricultural public service

Abstract:

This paper presents a new method to evaluate user feedback-based quality index of rural-agricultural public service by indexes. The public service quality is evaluated on the basis of 8 dimensions, including: coverage; availability; infrastructure and equipment for service provision; personnel; outputs/outcomes; transparency; dynamics of system. The new method is tested in 3 provinces with 4 services: agriculture extension, veterinary, clean water supply and health services at grassroot level. The tested results in health services at grassroot level allow the authors to identify the weak points of service quality, thus propose appropriate measures to improve service quality as well as to compare the improvement of service quality among locations and periods.

Keywords: Service quality; index; agricultural and rural; service user.

1. Đặt vấn đề

Có nhiều nghiên cứu đã đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên phản hồi của người sử dụng dịch vụ (Parasuraman & cộng sự, 1985; Cronin & Hult,

2000; Vázquez, 2001; Nguyễn Huy Phong & Phạm Ngọc Thúy, 2007; Nguyễn Thị Mai Trang, 2006). Tại Việt Nam phần lớn các nghiên cứu đánh giá dịch vụ của khu vực tư nhân với phương pháp dựa

trên thang điểm Likert 5 mức (Nguyễn Huy Phong & Phạm Ngọc Thúy, 2007; Nguyễn Thị Mai Trang, 2006). Do vậy, các nghiên cứu này còn có 2 hạn chế. Thứ nhất, việc áp dụng thang điểm Likert cho tất cả các câu hỏi đối với nhiều câu hỏi là không phù hợp hoặc gây khó khăn cho người trả lời. Thứ hai, các nghiên cứu này chưa phản ánh được mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và khả năng cung cấp dịch vụ. Ví dụ, khách hàng có thể đánh giá điểm chất lượng dịch vụ thấp nhưng đó là tốt nhất trong khả năng hiện có để cung cấp dịch vụ.

Một số nghiên cứu cũng hướng đến đánh giá chất lượng dịch vụ công trong mong muốn so sánh chất lượng dịch vụ công giữa các địa phương. Tại Việt Nam có 2 đánh giá về chất lượng dịch vụ công. Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) và Quỹ châu Á (TAF) đã nghiên cứu xây dựng chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh - PCI thông qua lấy ý kiến đánh giá của doanh nghiệp với các dịch vụ liên quan đến việc thu hút, tạo thuận lợi cho hoạt động của doanh nghiệp (VCCI & TAF, 2005). 3 tổ chức là Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES), Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (VFF-CRT) và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) đã xây dựng một bộ chỉ số để đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công - PAPI (CECODES, VFF-CRT & UNDP, 2014). Mặc dù dựa trên ý kiến phản hồi của người sử dụng dịch vụ nhưng phương pháp áp dụng trong 2 nghiên cứu này chưa hiệu chỉnh sự khác biệt về năng lực cung cấp dịch vụ công giữa các địa phương có điều kiện kinh tế xã hội rất khác nhau.

Sau 30 năm đổi mới, nông nghiệp, nông thôn Việt Nam đã có nhiều sự phát triển. Sự thay đổi về tổ chức sản xuất, hệ thống canh tác cùng những chuyển đổi về cấu trúc, chức năng của xã hội nông thôn đòi hỏi dịch vụ cho sản xuất nông nghiệp, đời sống của cư dân nông thôn cũng phải thay đổi, đáp ứng nhu cầu thực tiễn. Chất lượng dịch vụ công luôn là một nội dung được quan tâm, đánh giá nhằm xác định khả năng đáp ứng nhu cầu của dịch vụ cho khách hàng. Đối với dịch vụ công nông nghiệp, nông thôn, các cơ quan quản lý nhà nước cũng thường đánh giá chất lượng dịch vụ nhưng chủ yếu đánh giá về số lượng, hiệu suất mà ít quan tâm xem người sử dụng dịch vụ có hài lòng không.

Bài viết này trình bày một phương pháp mới để

đánh giá chất lượng dịch vụ công trong nông nghiệp nông thôn dựa trên chỉ số (index) và phản hồi của người sử dụng và giải quyết được các hạn chế nêu trên. Bài viết trình bày phương pháp, các bước để tính toán các chỉ tiêu và chỉ số, phương pháp thực nghiệm xác định tầm quan trọng của các thuộc tính đóng góp vào chất lượng dịch vụ cũng như phương pháp để hiệu chỉnh sự khác biệt về năng lực cung cấp dịch vụ công. Do vậy, phương pháp này cho phép so sánh chất lượng dịch vụ công của các địa phương có điều kiện cung cấp dịch vụ công khác nhau. Bài viết cũng sơ bộ về việc áp dụng phương pháp này đối với dịch vụ y tế cơ sở trên một số tỉnh của Việt Nam.

2. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ theo chỉ số

Sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ là chỉ số đánh giá chính xác chất lượng dịch vụ. Khi sử dụng một dịch vụ, khách hàng sẽ nhận được một mức lợi ích nào đó và mức lợi ích này phụ thuộc vào đánh giá của khách hàng đối với các thuộc tính chất lượng của dịch vụ. Giả thiết rằng mức lợi ích là một khách hàng nhận được khi sử dụng một dịch vụ được là một hàm của nhiều biến số.

$$Y_i = \beta_j X_{ji} + \varepsilon_i \quad (0.1)$$

Trong đó : Y_i là mức lợi ích mà khách hàng i nhận được khi sử dụng dịch vụ; X là tập hợp các biến giải thích j phản ánh thuộc tính của dịch vụ; β_j là hệ số gắn với biến X_j . Gọi α là xác suất mà khách hàng thỏa mãn với dịch vụ, thì khách hàng sẽ thỏa mãn ($\alpha=1$) khi:

$$Y_i = \beta_j X_{ji} + \varepsilon_i \geq \underline{Y} \quad (0.2)$$

\underline{Y} là mức giới hạn lợi ích mà khách hàng hài lòng với dịch vụ nếu lợi ích khách hàng nhận được lớn hơn hoặc bằng mức giới hạn này. Ngược lại, khách hàng không hài lòng ($\alpha=0$) khi

$$Y_i = \beta_j X_{ji} + \varepsilon_i < \underline{Y} \quad (0.3)$$

Từ (1.2) và (1.3) có thể viết gọn lại như sau:

$$\alpha_i = \beta_j X_{ji} + \varepsilon_i \quad (0.4)$$

Ước lượng hàm (1.4) sẽ cho nhận được giá trị các hệ số β và có thể tính được giá trị α của từng khách hàng, $0 \leq \alpha \leq 1$. Nếu có n khách hàng thì từ (1.4) có điểm xác suất trung bình:

$$\bar{\alpha} = \beta_j \bar{X}_j \quad (0.5)$$

\bar{X}_j là giá trị trung bình của biến giải thích j, (1.5) không còn ε vì $E(\varepsilon_i=0)$ như giả thiết của mô hình kinh tế lượng cổ điển. $\bar{\alpha}$ là giá trị trung bình α của n khách hàng. càng gần 1 thì mức độ hài lòng của khách hàng càng cao.

Ước lượng hàm (1.4) có thể nhận được giá trị các tham số β và từ đó tính toán được giá trị α cho mỗi khách hàng cũng như $\bar{\alpha}$ từ (1.5). Nhiều nghiên cứu (Trần Thiên Ý, 2011; Nguyen Thi Mai Trang, 2006) đã ước lượng điểm thỏa mãn với chất lượng dịch vụ của khách hàng theo hàm (1.4). Tuy nhiên, chúng tôi không ước lượng trực tiếp bằng mô hình kinh tế lượng hàm thống kê (1.4) mà đề xuất phương pháp mới để tính $\bar{\alpha}$ theo hàm toán học (1.5).

Chất lượng dịch vụ là một phạm trù đa chiều, vì vậy mà có nhiều quan niệm khác nhau (Oliver, 1980; Parasuman, 1994; Zeithaml, 1988; Nguyễn Thị Dương Nhật, 2012). Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ có thể được đánh giá trên các thuộc tính: Tính sẵn có: khả năng dịch vụ luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu; Tính thuận tiện: người sử dụng dễ dàng tiếp cận, sử dụng dịch vụ; Yếu tố hữu hình: trang thiết bị, cơ sở vật chất, hình thức nhân viên; Tính tin cậy: khả năng cung ứng dịch vụ một cách chính xác và phù hợp; Tính thích ứng: tính sẵn sàng phục vụ và cung cấp

dịch vụ; Tính thấu đáo: thái độ phục vụ ân cần, lịch sự, chu đáo của nhân viên; Tính bảo hành: kiến thức, trình độ chuyên môn của nhân viên; Tính kịp thời: đáp ứng kịp thời nhu cầu người sử dụng dịch vụ (Parasuraman, 1985, 1988; Quester & Romaniuk, 1997; Rodolfo Vázquez, 2001; Lâm Phước Thuận, 2011; Thái Khánh Hòa, 2012).

Đối với dịch vụ công nông nghiệp nông thôn, chúng tôi đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên 8 biến mà chúng tôi gọi là 8 “trục thành phần”. 8 trục thành phần này phản ánh tất cả các thuộc tính chất lượng của một dịch vụ. 8 trục thành phần này tạo thành 3 trục (Hình 1), phản ánh 3 khía cạnh của chất lượng dịch vụ là khả năng tiếp cận; năng lực phục vụ; và tính năng động của hệ thống.

3. Các trục và trục nội dung thành phần

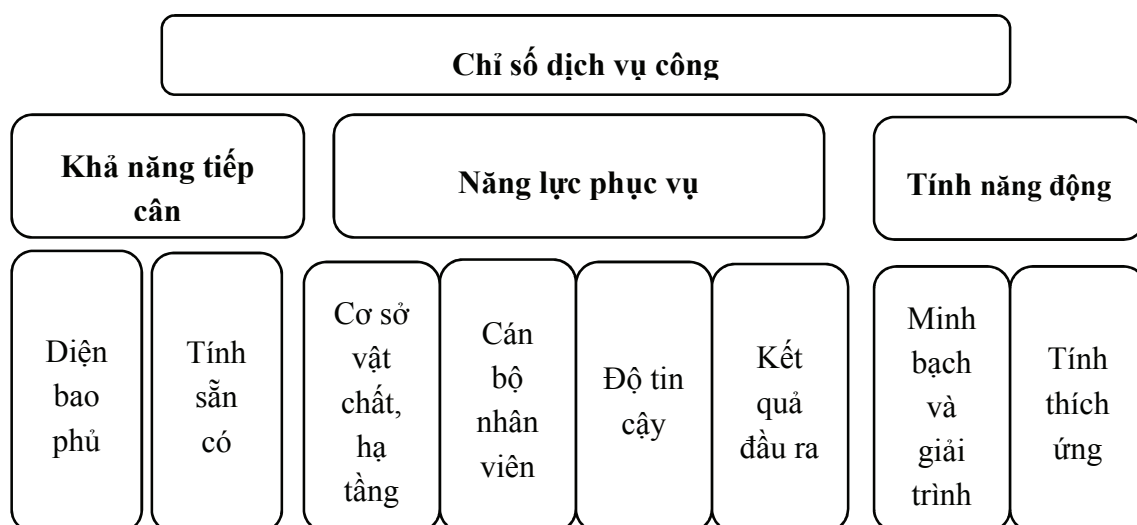
3.1. Trục “Khả năng tiếp cận”

Trục khả năng tiếp cận phản ánh mức độ thuận tiện sử dụng dịch vụ, số người được hưởng lợi từ dịch vụ, sự phân bố các điểm cung cấp dịch vụ. Trục này có 2 trục nội dung thành phần là Mức độ bao phủ và Tính sẵn có của dịch vụ.

- **Trục nội dung 1 - Mức độ bao phủ** của dịch vụ được xem xét trên số người hưởng lợi từ dịch vụ, sự công bằng trong tiếp cận dịch vụ giữa các nhóm đối tượng khách hàng khác nhau (ví dụ người nghèo/ không nghèo; hộ/trang trại, v.v.).

- **Trục nội dung 2 – Tính sẵn có của dịch vụ**

Hình 1: Cấu trúc các trục nội dung của chỉ số dịch vụ công



Nguồn: Tác giả đề xuất.

phản ánh mối quan hệ giữa địa điểm cung cấp dịch vụ và khách hàng, có tính tới các yếu tố thời gian và phương tiện để xem người dân có dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ khi có nhu cầu hay không. Trục nội dung thành phần này được xác định thông qua các tiêu chí như mật độ phân bố không gian các điểm cung ứng, sự thuận tiện và thường xuyên trong sử dụng dịch vụ, khoảng cách từ điểm cung ứng dịch vụ tới đối tượng khách hàng,...

3.2. Trục “*Năng lực phục vụ của hệ thống*”

Trục này phản ánh mối liên hệ giữa thái độ của khách hàng đối với tác nhân cung cấp dịch vụ và hành vi cung cấp dịch vụ. Xem xét năng lực phục vụ của hệ thống là xem xét tổng hợp các yếu tố liên quan tới tác nhân cung cấp dịch vụ gồm: các yếu tố hữu hình, con người, tinh thần trách nhiệm, sự thấu hiểu và việc hoàn thành các công việc cam kết. Trục này có 4 trục nội dung thành phần.

- **Trục nội dung 3 - Điều kiện vật chất và trang thiết bị** đánh giá các yếu tố đầu vào hữu hình liên quan tới việc tổ chức, vận hành và cung cấp dịch vụ như diện mạo các cơ sở cung cấp dịch vụ, trang thiết bị sử dụng, phương tiện truyền thông, phòng làm việc,...

- **Trục nội dung 4 - Đội ngũ nhân viên** đo lường đánh giá của người sử dụng dịch vụ về năng lực, kỹ năng, kinh nghiệm, thái độ phục vụ, mức độ thấu hiểu, và sự lịch sự của các đối tượng (cán bộ, nhân viên) tham gia cung cấp dịch vụ.

- **Trục nội dung 5 - Mức độ tin cậy của dịch vụ** phản ánh sự tin cậy của người dân với dịch vụ dựa trên các tiêu chí như sự chính xác, kịp thời, phù hợp với nhu cầu, chất lượng dịch vụ như nhau đối với mọi đối tượng, và khả năng tương tác với khách hàng.

- **Trục nội dung 6 - Kết quả đầu ra của dịch vụ** liên quan tới các kết quả của quá trình cung cấp dịch vụ, hiệu quả của các dịch vụ tới đời sống và sản xuất của người dân như tăng năng suất, sản lượng, cải thiện chất lượng sức khỏe cộng đồng, sinh kế và điều kiện sống tốt hơn, sử dụng có hiệu quả nguồn lực,...

3.3. Trục “*Tính năng động của hệ thống*”

Trục này hướng tới khía cạnh thể chế trong tổ chức hệ thống cung cấp dịch vụ của địa phương, trong mối tương quan với nhu cầu phải thay đổi và phát triển, xem xét mức độ giải trình và khả năng phản ứng của hệ thống đối với sự phản hồi của

người dân. Trục này có 2 trục nội dung thành phần.

- **Trục nội dung 7 – Tính minh bạch và giải trình** phản ánh trách nhiệm giải trình gắn với cung cấp thông tin một cách công khai, minh bạch, kịp thời và tin cậy; thể hiện sự trao quyền cho người dân, để họ có thể tham gia một cách tích cực vào việc lập kế hoạch và ngân sách dịch vụ, giám sát quá trình cung cấp dịch vụ, các vấn đề khiếu nại được giải quyết,...

- **Trục nội dung 8 – Khả năng thích ứng của hệ thống** liên quan tới khả năng tiếp nhận phản hồi từ bên ngoài của người cung cấp dịch vụ để giải quyết các vấn đề phát sinh. Trục nội dung này xem xét khả năng tăng nguồn lực để cung cấp dịch vụ tốt hơn, việc nhanh chóng đáp ứng nhu cầu của khách hàng, xu hướng xã hội hóa dịch vụ công tại khu vực nông thôn.

Mỗi một trục nội dung thành phần sẽ có nhiều chỉ tiêu (indicator). Nói cách khác, giá trị của mỗi trục nội dung thành phần được tính từ nhiều chỉ tiêu khác nhau. Số lượng chỉ tiêu, loại chỉ tiêu là vấn đề thực nghiệm phụ thuộc vào mỗi loại dịch vụ khác nhau. Tuy nhiên, các chỉ tiêu này thể hiện các nội dung mà mỗi trục nội dung thành phần phản ánh chất lượng dịch vụ.

4. Phương pháp tính các chỉ số và trục nội dung thành phần

4.1. Nguyên tắc tính các chỉ tiêu

Các chỉ tiêu được xây dựng và tính toán dựa trên các nguyên tắc:

4.1.1. Nhấn mạnh ý kiến phản hồi của người sử dụng dịch vụ

Mọi dịch vụ đều với mục đích cuối cùng là đáp ứng, thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng dịch vụ. Vì vậy, phản hồi của người sử dụng dịch vụ là thước đo tốt nhất đối chất lượng dịch vụ.

4.1.2. Phản ánh năng lực điều hành, quản lý và mức độ đầu tư của hệ thống dịch vụ

Nhiều yếu tố truyền thống ảnh hưởng đến việc cung cấp và nhu cầu dịch vụ như: điều kiện tự nhiên, kinh tế xã hội, tập quán sản xuất, tập quán sống,.... Các yếu tố này có sự khác nhau rất lớn giữa các địa phương và không thể thay đổi một sớm một chiều được. Sẽ là không logic khi so sánh chất lượng dịch vụ công tại một tỉnh giàu với một tỉnh nghèo chỉ dựa trên cùng một chuẩn mực. Vấn đề quan trọng cần phản ánh là chính quyền có năng lực và tích cực trong việc điều hành cung cấp dịch vụ công hay không.

4.1.3. Dựa trên thực tiễn tốt nhất ở mỗi vùng

Các chỉ tiêu được đánh giá dựa trên mức độ thực hiện tốt nhất hiện tại trong vùng. Có 2 lý do để lựa chọn nguyên tắc này. Thứ nhất, các vùng có sự khác nhau về điều kiện tự nhiên, kinh tế xã hội, hệ thống sản xuất,... nên năng lực cung cấp dịch vụ cũng khác nhau. Việc sử dụng mức chuẩn chất lượng của vùng có điều kiện thuận lợi (như vùng đồng bằng) để áp dụng cho vùng có điều kiện khó khăn (vùng miền núi) sẽ không phù hợp. Thứ 2, việc sử dụng tiêu chí mức độ thực hiện tốt nhất hiện tại như là điểm chuẩn để khẳng định rằng các địa phương trong vùng hoàn toàn có khả năng cung cấp dịch vụ với mức chuẩn đó.

4.1.4. Thông tin có thể đo đếm và thu thập

Sự có sẵn thông tin là một vấn đề quan trọng. Các chỉ tiêu thông tin phải đảm bảo có khả năng thu đủ, chính xác và với chi phí hợp lý.

4.2. Phương pháp tính toán chỉ tiêu và chỉ số dịch vụ công

Chỉ số dịch vụ công (RPSI) được tính toán theo các bước sau:

Bước 1: Tính các chỉ tiêu theo cùng 1 thang đo điểm 10. Thông tin rất đa dạng và có đơn vị đo khác nhau. Để giải quyết sự khác biệt này, chúng tôi sử dụng thang đo điểm 10 để đưa các chỉ tiêu về cùng 1 thang đo. Điểm 10 là kết quả tốt nhất và điểm 1 là kết quả kém nhất. Công thức quy đổi về thang đo điểm 10 như sau:

- Đối với các chỉ tiêu mà điểm *cao* phản ánh chất lượng *Tốt* thì áp dụng công thức:

$$I_k = \left[9 * \frac{(X_i^k - X_{\min}^k)}{(X_{\max}^k - X_{\min}^k)} \right] + 1 \quad (0.6)$$

- Trong trường hợp các chỉ tiêu mà điểm *cao* phản ánh chất lượng *không tốt* thì áp dụng công thức

$$I_k = 11 - \left\{ \left[9 * \frac{(X_i^k - X_{\min}^k)}{(X_{\max}^k - X_{\min}^k)} \right] + 1 \right\} \quad (0.7)$$

Trong đó: I_k là giá trị của chỉ tiêu k theo thang điểm 10; X_i^k là giá trị biến X của cá thể thứ i; X_{\max}^k , X_{\min}^k là giá trị lớn nhất và nhỏ nhất của biến X trong mẫu.

Bước 2: Tính giá trị các trục nội dung thành phần (SD^k) bằng trung bình cộng của các chỉ tiêu trong mỗi trục nội dung thành phần.

$$SD^k = \frac{\sum_i^n I_i^k}{n} \quad (0.8)$$

n trong công thức 1.8 là số chỉ tiêu trong mỗi trục thành phần.

Bước 3: Tính chỉ số Cung dịch vụ

Do sự khác nhau về điều kiện tự nhiên, điều kiện kinh tế - xã hội, và hệ thống sản xuất nên năng lực cung cấp dịch vụ của các địa phương khác nhau. Vì vậy, cần hiệu chỉnh sự khác nhau này để phản ánh mối quan hệ giữa năng lực cung cấp dịch vụ và ý kiến đánh giá của người sử dụng dịch vụ. Ví dụ, nếu điểm đánh giá của người sử dụng dịch vụ ở 2 địa phương bằng nhau thì với sự hiệu chỉnh theo năng lực cung thì điểm của cá nhân ở địa phương có năng lực cung cấp dịch vụ thấp hơn sẽ có giá trị cao hơn cá nhân ở địa phương có năng lực dịch vụ tốt hơn.

Để hiệu chỉnh thì trước tiên, cần phải tính chỉ số Cung dịch vụ (I_s). Chỉ số cung phản ánh năng lực Cung cấp dịch vụ và được tính dựa trên các chỉ tiêu về số lượng cán bộ, số lượng trang thiết bị phục vụ cung cấp dịch vụ, trình độ (bằng cấp),... Các chỉ tiêu này được tính từ số liệu thứ cấp. Chỉ số cung được tính theo công thức sau:

$$I_s = \frac{\sum_{i=1}^n I_i^s}{n} \quad (0.9)$$

n trong công thức 1.9 là số lượng chỉ tiêu được sử dụng để tính chỉ số I_s .

Bước 4: Hiệu chỉnh điểm số các trục nội dung thành phần theo chỉ số tổng hợp Cung dịch vụ theo công thức sau:

$$SD_{a,j}^s = \frac{I_{s,max} * D_{a,j}}{I_{s,j}} \quad (0.10)$$

Trong đó : $I_{s,max}$ là giá trị chỉ số cung dịch vụ lớn nhất trong mẫu; D_a^s là giá trị của trục nội dung thành phần chưa hiệu chỉnh.

Bước 5: Xác định trọng số các trục nội dung thành phần.

Xác định trọng số (w) nhằm định lượng tầm quan trọng của mỗi trục nội dung thành phần đối với chất lượng dịch vụ. Trọng số được xác định dựa trên ý kiến của người sử dụng với phương pháp so sánh cặp. Tổng trọng số là 100%.

Bước 6: Tính chỉ số chất lượng dịch vụ (INDEX). Chỉ số là tổng điểm của các trục nội dung thành phần được hiệu chỉnh bởi trọng số của từng trục nội dung thành phần.

$$INDEX = \sum_{j=1}^8 w_j * D_{a,j} \quad (0.11)$$

5. Kết quả áp dụng trên dịch vụ y tế cấp xã

Chúng tôi đã áp dụng phương pháp chỉ số trình

Bảng 1: Trọng số các trục nội dung thành phần của dịch vụ y tế xã

Trục thành phần	Trọng số
Diện phủ của dịch vụ	19,2
Tính sẵn có của dịch vụ	14,2
Cơ sở vật chất, phương tiện	8,4
Nguồn nhân lực	8,2
Tính tin cậy của dịch vụ	4,8
Kết quả đầu ra của dịch vụ	11,9
Tính minh bạch và giải trình	13,7
Khả năng đáp ứng nhu cầu	19,7
Tổng	100,0

Nguồn: Trung tâm Phát triển nông thôn, 2011.

bày ở trên để đánh giá chất lượng 4 dịch vụ: khuyến nông, thú y, nước sạch và y tế nông thôn tại 3 tỉnh Hà Nam, Bình Định, Long An là các tỉnh có sự khác nhau về địa hình, điều kiện kinh tế xã hội, hệ thống sản xuất nông nghiệp. Cấp huyện được chọn là cơ sở để đánh giá, so sánh chất lượng dịch vụ công. Tại mỗi tỉnh chọn 3 xã, mỗi xã chọn ngẫu nhiên định hướng theo nhóm hộ giàu, nghèo và hoạt động sản xuất kinh doanh 20 hộ của một thôn để phỏng vấn trực tiếp chủ hộ. Tổng cộng lấy ý kiến của 1.320 hộ, trong đó 100% số hộ được phỏng vấn về 2 dịch vụ nông thôn y tế và nước sạch, 97,8% số hộ được phỏng vấn dịch vụ khuyến nông (là hộ có hoạt động sản xuất nông nghiệp) và 75,7% số hộ được phỏng vấn về dịch vụ thú y (là hộ có hoạt động chăn nuôi). 156 hộ thuộc 3 tỉnh được hỏi ý kiến đánh giá về trọng số của các trục nội dung thành phần.

Trong phần này, chúng tôi trình bày tóm tắt kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ y tế xã theo phương pháp chỉ số như là một ví dụ minh chứng cho phương pháp chúng tôi đề xuất. Kết quả đánh giá trọng số của các trục nội dung thành phần của dịch vụ y tế xã được trình bày ở Bảng 1.

Kết quả khảo sát trình bày ở Bảng 1 đã chỉ ra rằng người sử dụng dịch vụ đánh giá tầm quan trọng của các thuộc tính phản ánh chất lượng dịch vụ rất khác nhau. Người sử dụng dịch vụ đánh giá cao các trục mức độ bao phủ, tính sẵn có, khả năng đáp ứng nhu cầu, tính minh bạch giải trình và kết quả của dịch vụ. Nói cách khác, người sử dụng dịch vụ đánh giá cao hơn các trục nội dung phản ánh kết quả, hiệu quả dịch vụ hơn là các trục phản ánh nguồn lực thực

hiện dịch vụ.

Kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ y tế xã ở các huyện thuộc 3 tỉnh Hà Nam, Bình Định, Long An theo 8 trục nội dung thành phần được trình bày ở Bảng 2. Điểm số của Trục nội dung thành phần càng cao thì mức độ hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ càng lớn. Điểm số của Trục nội dung thành phần cao nhất là 10 và thấp nhất là 1.

Bảng 2 cho thấy chất lượng dịch vụ y tế rất khác nhau giữa các huyện, ngay cả các huyện trong cùng 1 tỉnh. Có thể nhóm các huyện vào 3 nhóm. Nhóm khá, tốt là các huyện có điểm cao ở toàn bộ các Trục nội dung thành phần như các huyện An Nhơn, Hòa Ân (Bình Định), Bình Lục (Hà Nam), Bình Minh (Vĩnh Long). Nhóm trung bình là các huyện có một số Trục thành phần có điểm khá cao, nhưng các trục khác điểm khá thấp, như Trà Ôn, Long Hồ (Vĩnh Long), Kim Bảng, Thanh Liêm (Hà Nam), Hoài Nhơn, Tây Sơn (Bình Định). Nhóm yếu kém là các huyện có điểm thấp ở phần lớn các Trục nội dung thành phần, dẫn đến điểm số toàn huyện thấp so với các huyện khác trong tỉnh. Đây thường là các huyện nghèo, huyện khó khăn nhất của tỉnh, ví dụ như Dục Tiên (Hà Nam), Tam Bình (Vĩnh Long), Văn Canh (Bình Định).

Hình 2 trình bày giá trị điểm chỉ số chất lượng dịch vụ y tế xã của mỗi huyện, là tổng điểm của 8 trục nội dung thành phần. Điểm cao nhất mà 1 huyện có thể đạt được là 80. Kết quả cho thấy đối với dịch vụ khuyến nông phần lớn các huyện có điểm chỉ số trong khoảng 50-60 điểm. 3 huyện dẫn đầu của 3 tỉnh lần lượt là: Bình Lục (Hà Nam) 72,6 điểm, An

Bảng 2: Điểm đánh giá 8 trục nội dung thành phần dịch vụ y tế cơ sở

Tỉnh	Huyện	Diện bao phủ	Tính sẵn có	Cơ sở vật chất, hạ tầng	Nhân viên	Độ tin cậy	Kết quả đầu ra	Tính minh bạch và giải trình	Tính thích ứng
Bình Định	An Nhơn	8,6	10,0	9,8	7,8	8,4	7,1	7,9	8,5
	Hoài Ân	5,7	8,6	9,2	6,9	7,8	7,9	7,6	8,5
	An Lão	7,9	1,0	9,5	7,4	7,5	9,2	8,3	9,8
	Phù Cát	7,1	3,9	7,0	8,4	7,9	8,1	7,4	7,2
	Hoài Nhơn	8,3	8,8	6,5	6,1	5,9	3,0	8,6	9,0
	Tuy Phước	6,5	8,4	3,5	7,5	5,5	4,0	8,1	4,1
	Tây Sơn	8,1	9,8	6,5	4,3	4,9	7,3	5,5	6,3
	Vĩnh Thạnh	9,8	2,8	6,4	7,9	5,7	9,8	4,6	5,2
Vĩnh Long	Phù Mỹ	5,3	5,4	4,3	5,0	4,9	5,5	7,3	8,1
	Vân Canh	4,7	5,0	1,4	1,0	3,9	4,0	2,1	2,7
	Bình Minh	5,5	9,1	8,3	8,9	8,4	9,3	8,9	7,8
	Trà Ôn	9,2	1,7	8,0	6,3	8,4	6,3	7,3	10,0
	Long Hồ	2,0	2,8	4,9	7,1	5,8	8,0	6,5	9,0
	Vũng Liêm	7,3	10,0	5,2	6,2	3,8	7,5	3,0	6,3
	Bình Tân	5,4	7,4	3,5	5,8	4,8	2,8	5,3	2,6
Hà Nam	Mang Thít	6,5	4,0	8,9	8,5	7,1	1,4	6,8	1,0
	Tam Bình	3,9	4,5	2,0	1,0	3,0	3,8	3,5	4,5
	Bình Lục	8,8	10,0	7,5	8,5	7,5	5,5	9,3	9,3
	Lý Nhân	5,5	9,3	6,5	5,3	7,7	5,7	6,1	4,7
	Duy Tiên	8,8	2,1	2,7	1,0	4,6	7,0	5,1	4,3
	Thanh Liêm	1,0	1,0	8,9	8,9	6,7	8,7	4,3	1,9
	Kim Bảng	9,5	6,6	3,2	6,6	3,7	1,4	3,0	6,1

Nguồn: Trung tâm Phát triển nông thôn, 2011.

Nhơn (Bình Định) 69,7 điểm, và Bình Minh (Vĩnh Long) 66,5 điểm. Các huyện có điểm số thấp nhất của từng tỉnh là: Vân Canh (Bình Định) 26,6 điểm, Tam Bình (Vĩnh Long) 30,1 điểm, Kim Bảng (Hà Nam) 35,0 điểm. Mức độ chênh lệch giữa huyện cao nhất và thấp nhất của tỉnh Vĩnh Long là 36,4 điểm, Hà Nam là 41,2 điểm, Bình Định là 43,1 điểm. Điều đó cho thấy rằng trong cùng 1 tỉnh chất lượng dịch vụ y tế rất khác nhau.

6. Kết luận và khuyến nghị

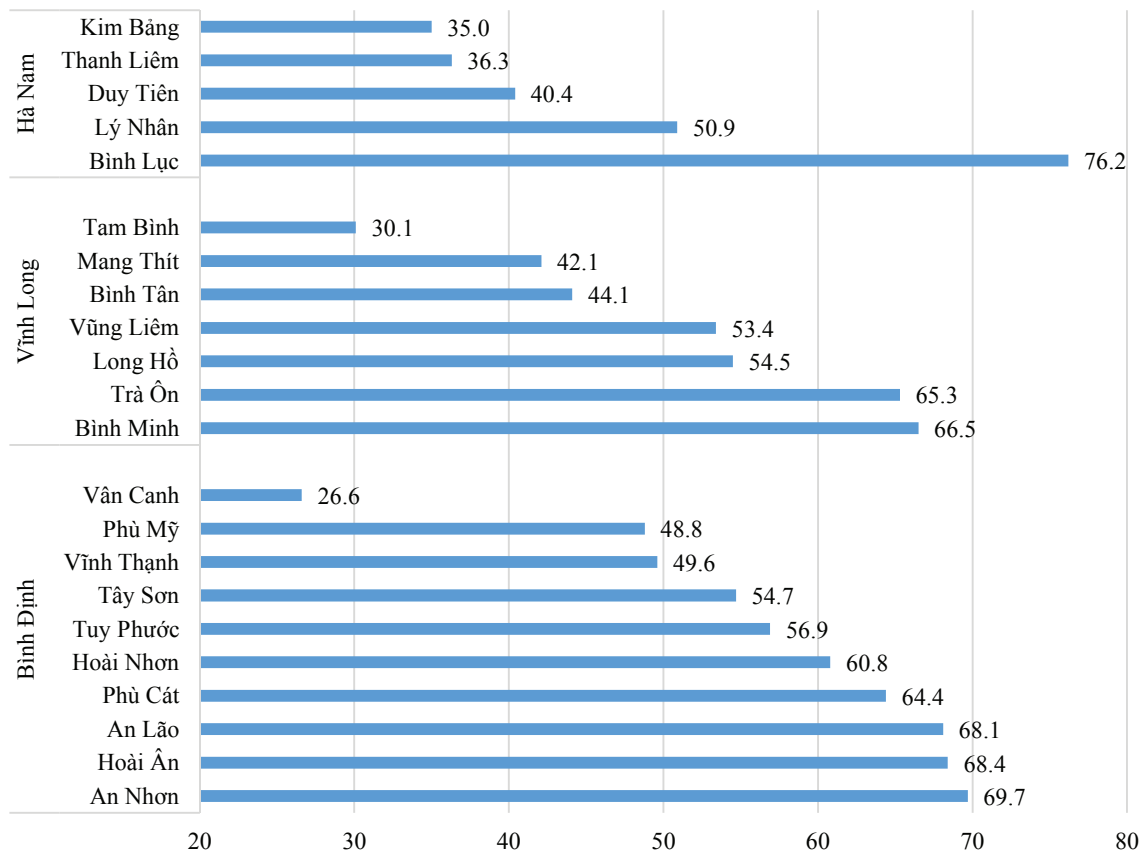
Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ công dựa trên chỉ số và phản hồi của người sử dụng dịch vụ cho phép đánh giá theo dõi sự thay đổi chất lượng dịch vụ qua thời gian, so sánh chất lượng dịch vụ giữa các địa phương và xác định được điểm mạnh, điểm yếu về chất lượng dịch vụ công từ đó có giải

pháp nâng cao các điểm yếu và cải thiện chất lượng dịch vụ công. Chỉ số này cũng có thể được sử dụng như một chỉ số đánh giá hiệu quả của hệ thống dịch vụ công trong việc cung cấp chất lượng dịch vụ.

Chỉ số đã kết hợp cả phản hồi của người sử dụng dịch vụ trong mối quan hệ với khả năng cung cấp dịch vụ của địa phương. Kết quả đã cho thấy phương pháp đề xuất có tính khả thi thực hiện và với dịch vụ y tế xã đã cho thấy người dân quan tâm kết các yếu tố phản ánh kết quả hiệu quả của dịch vụ hơn là đầu ra.

Một chỉ tiêu đánh giá tính chính xác của phương pháp là ý kiến đánh giá của các cơ quan quản lý, cơ quan cung cấp dịch vụ và chuyên gia địa phương về kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ công trên địa bàn tỉnh. Kết quả thử nghiệm phương pháp trên 4

Hình 2: Điểm chỉ số dịch vụ công y tế xã



Nguồn: Trung tâm Phát triển nông thôn, 2011.

dịch vụ khuyến nông, thú y, nước sạch và y tế nông thôn đã nhận được sự đánh giá tích cực của 3 tỉnh thử nghiệm trên các mặt như tính khách quan, phản ánh đúng thực tế chất lượng dịch vụ.

Tuy nhiên, do số lượng địa bàn thử nghiệm mới chỉ ở mức 3 tỉnh nên kết quả đánh giá chưa phản ánh kết quả của tất cả các vùng trên phạm vi cả nước. Ngoài ra, do số lượng tỉnh còn hạn chế nên tính sai biệt về khả năng cung cấp dịch vụ công chưa cao

nhên có thể dẫn đến kết quả so sánh ở cấp huyện có thể khá đồng đều. Đây là những hạn chế của nghiên cứu này. Cần tiếp tục mở rộng kiểm định trên phạm vi rộng hơn để kiểm tra tính chính xác trong thực tế.

Ngoài ra, có thể áp dụng cách tiếp cận này để đánh giá các dịch vụ khác và hướng đến có thể xây dựng một chỉ số chung cho dịch vụ công nông nghiệp và nông thôn.

Tài liệu tham khảo

- CECODES, VFF-CRT & UNDP (2014), *Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) 2013: Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân*, Hà Nội.
- Cronin, J., Brady, M. & Hult, J. (2000), 'Assessing the effect of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments', *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.
- Lâm Phước Thuận (2011), 'Đánh giá sự hài lòng của khách hàng khi mua sắm tại các siêu thị ở Thành Phố Cần Thơ', Khóa luận cử nhân, Đại học Cần Thơ.
- Nguyễn Huy Phong & Phạm Ngọc Thúy (2007), 'Servqual hay Servperf – Một nghiên cứu so sánh trong ngành hàng

- siêu thị bán lẻ Việt Nam', *Tạp chí phát triển KH&CN*, 10(8), 24-32.
- Nguyễn Thị Dương Nhật (2012), 'Nghiên cứu các yếu tố tạo giá trị cảm nhận, ảnh hưởng của giá trị cảm nhận và sự thỏa mãn đến ý định hành vi mua sắm của khách hàng đối với các trung tâm thương mại cao cấp tại TP.HCM', Luận văn thạc sĩ, Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
- Nguyễn Thị Mai Trang (2006), 'Chất lượng dịch vụ, sự thỏa mãn và lòng trung thành của khách hàng siêu thị tại TP.HCM', *Tạp chí phát triển KH&CN*, 9(10), 57-70.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985), 'A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research', *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988), 'Servqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality', *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Quester, Pascale G. & Romaniuk, Simon (1997), 'Service quality in the Australian advertising industry: A methodological study', *Journal of Services Marketing*, 11(3), 180-192.
- Vázquez, Rodolfo (2001), 'Service quality in supermarket retailing: identifying critical service experiences', *Journal of Retailing and Consumer Services*, 8(1), 1-14.
- Thái Khánh Hòa (2012), 'Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định mua lại của khách hàng khi mua hàng qua mạng Internet tại khu vực Tp.HCM', Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
- Trung tâm Phát triển nông thôn (2011), *Chỉ số dịch vụ công nông nghiệp nông thôn 2011*, Hà Nội.
- Vietnam Chamber of Commerce and Industry (VCCI) & The Asia Foundation (TAF) (2005), *The Vietnam provincial competitiveness index 2005, Measuring economic governance for private sector development*, Hà Nội.
- Zeithaml, Valerie A (1988), 'Consumer perceptions of price, quality and value: A Means end model and Synthesis of Evidence', *Journal of Marketing*, 52, 2-22.