

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**ĐỒ THIÊN TƯ**

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN  
ĐỐI VỚI CÔNG TÁC BỒI THƯỜNG GIẢI PHÓNG  
MẶT BẰNG TẠI HUYỆN PHONG ĐIỀN  
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh**

**Mã ngành: 8340101**

Cần Thơ, năm 2022

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**ĐỒ THIÊN TƯ**

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN  
ĐỐI VỚI CÔNG TÁC BỒI THƯỜNG GIẢI PHÓNG  
MẶT BẰNG TẠI HUYỆN PHONG ĐIỀN  
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh**

**Mã ngành: 8340101**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC**

**PGS.TS. Nguyễn Tri Khiêm**

Cần Thơ, năm 2022

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đề tài này là do chính tôi thực hiện. Các số liệu được sử dụng phân tích trong bài nghiên cứu có nguồn gốc rõ ràng. Kết quả nghiên cứu trong luận văn do tôi tự tìm hiểu, phân tích một cách khách quan. Kết quả này chưa từng được công bố trong bất kỳ nghiên cứu nào khác.

Cần Thơ, ngày 05 tháng 4 năm 2022

Tác giả

**ĐỖ THIÊN TƯ**

**LỜI CẢM ƠN**

Để hoàn thành tốt luận văn thạc sĩ này, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ quý báu của Quý Thầy Cô, cũng như những gợi ý, hỗ trợ trong quá trình làm đề tài, tôi xin chân thành cảm ơn:

PGS. TS. Nguyễn Tri Khiêm đã đồng ý hướng dẫn và đưa ra những góp ý kịp thời để tôi có thể hoàn thành nghiên cứu này.

Đồng thời tôi xin chân thành cảm ơn Quý Thầy Cô Trường Đại học Nam Cần Thơ đã truyền đạt cho tôi những kiến thức nền tảng, quý báu trong suốt thời gian học để tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin cảm ơn gia đình và các bạn học viên cùng khoá đã đồng viên, hỗ trợ tôi hoàn thành luận văn và chúc mọi người thật nhiều sức khỏe.

Xin trân trọng cảm ơn.

## TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân tại huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ. Nghiên cứu sử dụng mô hình lý thuyết của Parasuraman và cộng sự (1988). Nghiên cứu chính thức được thực hiện trên 200 phiếu điều tra. Nghiên cứu tiến hành kiểm định thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến xác định mối quan hệ của các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân đối với dự án đường Nguyễn Văn Cừ nổi dài.

Nghiên cứu phát hiện 4 nhân tố tác động cùng chiều đến sự hài lòng của người dân. Mức độ tác động theo thứ tự giảm dần như sau: Giá bồi thường; Tái định cư; Năng lực phục vụ và cuối cùng là nhân tố Sự đồng cảm. Khoảng 50,8% sự hài lòng của người dân đối với dự án đường Nguyễn Văn Cừ nổi dài có thể được giải thích thông qua 4 nhân tố trên. Từ đó, một số hàm ý quản trị để nâng cao sự hài lòng của người dân cũng được nêu ra trong nghiên cứu này.

***Từ khóa:*** sự hài lòng, bồi thường, giải phóng mặt bằng, huyện Phong Điền

**ABSTRACT**

This research is aimed at determining the factors that affect people's satisfaction at Phong Dien district, Can Tho city. This study adopted the theoretical model of Parasuraman et al (1988). Official research was conducted by quantitative research method on the number of 200 valid survey forms. Conducting scale tests, exploratory factor analysis and linear regression analysis to explore the relationship between the factors and the people's satisfaction with the Nguyen Van Cu Street Extended Project.

The results show that there are 4 factors that positively impact people's satisfaction, arranged in descending order respectively: Compensation price; Resettlement; Competence and Empathy. About 50.8% of the people's satisfaction with the Nguyen Van Cu Street Extended Project can be explained through these 4 factors. Based on the results, some management implications that enhanced people's satisfaction are also suggested in this study.

***Keywords:*** *satisfaction, compensation, clearance, Phong Dien district*

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	<b>ii</b>
<b>TÓM TẮT</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>MỤC LỤC</b> .....	<b>v</b>
<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG</b> .....	<b>ix</b>
<b>DANH MỤC CÁC HÌNH</b> .....	<b>x</b>
<b>CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>1</b>
1.1 Lý do chọn đề tài .....	1
1.2 Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu .....	2
1.2.1 Mục tiêu nghiên cứu .....	2
1.2.2 Câu hỏi nghiên cứu .....	3
1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	3
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu .....	3
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu .....	3
1.4 Phương pháp nghiên cứu .....	3
1.4.1 Nghiên cứu định tính .....	4
1.4.2 Nghiên cứu định lượng .....	4
1.5 Ý nghĩa nghiên cứu .....	4
1.5.1 Ý nghĩa về mặt lý luận .....	4
1.5.2 Ý nghĩa về mặt thực tiễn .....	4
1.6 Cấu trúc luận văn .....	4
<b>TÓM TẮT CHƯƠNG 1</b> .....	<b>5</b>
<b>CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>6</b>
2.1 Cơ sở lý thuyết .....	6
2.1.1 Bồi thường giải phóng mặt bằng .....	6
2.1.2 Dịch vụ hành chính công .....	10
2.1.3 Sự hài lòng của người dân .....	13
2.1.4 Một số mô hình chất lượng dịch vụ .....	16
2.2 Các nghiên cứu có liên quan .....	20
2.2.1 Nghiên cứu ngoài nước .....	20
2.2.2 Nghiên cứu trong nước .....	22
2.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân đối với công tác bồi thường giải phóng mặt bằng .....	23

2.3 Giả thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất .....	24
2.3.1 Giả thuyết nghiên cứu .....	24
2.3.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	26
<b>TÓM TẮT CHƯƠNG 2.....</b>	<b>27</b>
<b>CHƯƠNG 3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>28</b>
3.1 Quy trình nghiên cứu .....	28
3.2 Thiết kế nghiên cứu.....	29
3.2.1 Phương pháp nghiên cứu định tính .....	29
3.2.2 Nghiên cứu định lượng .....	34
3.3 Các phương pháp phân tích dữ liệu .....	35
3.3.1 Thống kê mô tả.....	35
3.3.2 Đánh giá độ tin cậy của thang đo .....	35
3.3.3 Phân tích nhân tố khám phá .....	35
3.3.4 Phân tích tương quan.....	36
3.3.5 Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến.....	36
<b>TÓM TẮT CHƯƠNG 3.....</b>	<b>38</b>
<b>CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Tổng quan về huyện Phong Điền.....	39
4.1.1 Giới thiệu chung.....	39
4.1.2 Cơ cấu tổ chức Ủy ban nhân dân huyện Phong Điền .....	40
4.1.3 Vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn .....	40
4.2 Mô tả mẫu nghiên cứu.....	41
4.3 Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo .....	42
4.3.1 Kết quả kiểm định thang đo các biến độc lập .....	43
4.3.2 Kết quả kiểm định thang đo biến phụ thuộc .....	44
4.4 Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	45
4.4.1 Phân tích nhân tố khám phá EFA các biến độc lập.....	45
4.4.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA biến phụ thuộc.....	46
4.5 Phân tích tương quan.....	48
4.6 Phân tích mô hình hồi quy đa biến.....	49
4.7 Kiểm định sự khác biệt .....	52
4.7.1 Kiểm định sự khác biệt theo giới tính.....	52
4.7.2 Kiểm định sự khác biệt theo độ tuổi .....	53
4.7.3 Kiểm định sự khác biệt theo nghề nghiệp.....	54
4.8 Thảo luận kết quả nghiên cứu .....	54
4.8.1 Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh .....	54



4.8.2	Thực trạng các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân.....	56
4.8.3	So sánh kết quả với các nghiên cứu trước.....	61
<b>TÓM TẮT CHƯƠNG 4.....</b>		<b>62</b>
<b>CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ .....</b>		<b>63</b>
5.1	Kết luận .....	63
5.2	Các hàm ý quản trị .....	63
5.2.1	Cơ sở đề xuất hàm ý quản trị .....	63
5.2.2	Nhân tố Giá bồi thường.....	64
5.2.3	Nhân tố Tái định cư.....	65
5.2.4	Nhân tố Năng lực phục vụ .....	65
5.2.5	Nhân tố Sự đồng cảm.....	66
5.3	Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo .....	66
5.3.1	Hạn chế của đề tài .....	66
5.3.2	Hướng nghiên cứu tiếp theo.....	67
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>		<b>68</b>
<b>PHỤ LỤC 1 DANH SÁCH CHUYÊN GIA .....</b>		<b>71</b>
<b>PHỤ LỤC 2 BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT.....</b>		<b>72</b>
<b>PHỤ LỤC 3 KẾT QUẢ SPSS .....</b>		<b>75</b>

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

CLDV	Chất lượng dịch vụ
EFA	Phân tích nhân tố khám phá
GPMB	Giải phóng mặt bằng
TPCT	Thành phố Cần Thơ
UBND	Ủy ban nhân dân

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Tổng hợp các nhân tố từ nghiên cứu trước.....	24
Bảng 3.1: Diễn giải các biến quan sát trong mô hình nghiên cứu đề xuất.....	30
Bảng 4.1: Đặc điểm mẫu khảo sát.....	42
Bảng 4.2: Kết quả kiểm định thang đo các biến độc lập.....	43
Bảng 4.3: Kết quả kiểm định thang đo biến phụ thuộc.....	44
Bảng 4.4: Kết quả kiểm định KMO và kiểm định Bartlett thang đo độc lập.....	45
Bảng 4.5: Kết quả phân tích EFA thang đo độc lập.....	46
Bảng 4.6: Kết quả kiểm định KMO và kiểm định Bartlett thang đo phụ thuộc ..	47
Bảng 4.7: Kết quả phân tích EFA thang đo phụ thuộc ..	47
Bảng 4.8: Kết quả kiểm định tương quan Pearson.....	48
Bảng 4.9: Tóm tắt mô hình .....	49
Bảng 4.10: Kết quả kiểm định ANOVA .....	50
Bảng 4.11: Kết quả hồi quy.....	50
Bảng 4.12: Kiểm định sự khác biệt theo giới tính .....	53
Bảng 4.13: Kiểm định sự đồng nhất của phương sai theo độ tuổi .....	53
Bảng 4.14: Kiểm định sự khác biệt theo độ tuổi.....	53
Bảng 4.15: Kiểm định sự đồng nhất của phương sai theo nghề nghiệp.....	54
Bảng 4.16: Kiểm định sự khác biệt theo nghề nghiệp .....	54
Bảng 4.17: Tóm tắt kiểm định giả thuyết nghiên cứu.....	55
Bảng 4.18: Thống kê khảo sát nhân tố “Giá bồi thường” .....	57
Bảng 4.19: Thống kê khảo sát nhân tố “Tái định cư” .....	58
Bảng 4.20: Thống kê khảo sát nhân tố “Năng lực phục vụ”.....	59
Bảng 4.21: Thống kê khảo sát nhân tố “Sự đồng cảm” .....	61

**DANH MỤC CÁC HÌNH**

Hình 2.1: Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ.....	17
Hình 2.2: Mô hình tổng hợp chất lượng dịch vụ.....	19
Hình 2.3: Mô hình chất lượng dịch vụ Cronin và Taylor .....	20
Hình 2.4: Mô hình nghiên cứu đề xuất .....	27
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu .....	28
Hình 4.1: Cơ cấu tổ chức UBND huyện Phong Điền .....	40
Hình 4.2: Biểu đồ Histogram .....	51
Hình 4.3: Biểu đồ P-P lot .....	51
Hình 4.4: Biểu đồ Scatter .....	52
Hình 4.5: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh .....	55