

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



MAI VĂN ĐIỀU

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG LONG HÒA,
QUẬN BÌNH THỦY, 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**



MAI VĂN ĐIỀU

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG LONG HÒA,
QUẬN BÌNH THỦY, THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã ngành: 8340101

NHDKH: TS. Trần Hữu Xinh

Cần Thơ, năm 2022

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan luận văn: “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân phường Long Hòa, quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ” do tác giả tự mình nghiên cứu trên cơ sở vận dụng những kiến thức đã học, tìm hiểu những tài liệu tin cậy có liên quan đến luận văn; trao đổi với bạn bè, đồng nghiệp và đặc biệt là thường xuyên trao đổi với giảng viên hướng dẫn khoa học TS. Trần Hữu Xinh, Thầy đã có những chỉ dẫn, góp ý và định hướng giúp tác giả hoàn thành tốt luận văn này.

Các tài liệu, dữ liệu phù hợp luận văn và kết quả nghiên cứu luận văn thực hiện công tại Ủy ban nhân dân phường Long Hòa, quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào trước đây.

Cần Thơ, ngày 02 tháng 4 năm 2022

Tác giả

MAI VĂN ĐIỀU

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, tác giả xin chân thành cảm ơn đến tất cả quý Thầy, Cô Trường Đại học Nam Cần Thơ đã chân tình truyền đạt những kiến thức quý báu và giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình học tập tại Trường.

Chân thành cảm ơn sâu sắc xin gửi tới TS. TRẦN HỮU XINH là giảng viên hướng dẫn khoa học của tác giả. Trong quá trình thực hiện đề tài, Thầy đã rất nhiệt tình chỉ dẫn, định hướng, góp ý và động viên, giúp tác giả hoàn thành luận văn này.

Xin cảm ơn sự giúp đỡ và hỗ trợ tối đa từ Ủy ban nhân dân phường Long Hòa, thực sự luận văn này sẽ khó hoàn thành nếu không có sự hỗ trợ, giúp đỡ từ các bạn. Tác giả xin cảm ơn và ghi nhận điều này.

Xin cảm ơn tất cả bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã luôn luôn ủng hộ và động viên tác giả rất nhiều trong suốt quá trình học tập và thực hiện luận văn.

Tác giả

Mai Văn Điều

TÓM TẮT

Nghiên cứu tập trung xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân phường Long Hòa, quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ, với 177 người dân được khảo sát.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy đã xác định được năm nhân tố, bao gồm: (1) Khả năng đáp ứng; (2) Năng lực phục vụ; (3) Công khai công vụ; (4) Phương tiện hữu hình; (5) Tin cậy, có ảnh hưởng đến sự hài lòng của công dân về chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn. Trong đó, nhân tố Khả năng đáp ứng tác động mạnh nhất và Tin cậy tác động yếu nhất. Khoảng 64,80% sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công có thể được giải thích thông qua năm nhân tố trên. Dựa trên kết quả nghiên cứu, một số hàm ý quản trị để nâng cao sự hài lòng của công dân cũng được nêu ra trong nghiên cứu này.

Từ khóa: *chất lượng dịch vụ hành chính công, Sự hài lòng, thành phố Cần Thơ*

ABSTRACT

The study focuses on determining the factors affecting citizens' satisfaction with the quality of public administrative services at the People's Committee of Long Hoa ward, Binh Thuy district, Can Tho city by surveying 177 people.

By using exploratory factor analysis and regression analysis, this study identifies five factors, namely (1) Responsiveness; (2) Competence; (3) Publicity of official duties; (4) Tangibles; (5) Reliability, which affects citizens' satisfaction about the quality of public administrative services in the locality. In which, the factor Responsiveness has the strongest impact and the factor Reliability has the weakest impact. About 64.80% of citizens' satisfaction with the quality of public administrative services can be explained through the above five factors. Based on the research results, some management implications that enhanced citizens' satisfaction are also suggested in this study.

Keywords: *Public administration service quality, Satisfaction, Can Tho city*

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
TÓM TẮT	iii
ABSTRACT	iv
MỤC LỤC	v
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	x
DANH MỤC CÁC BẢNG	xi
DANH MỤC CÁC HÌNH	xiii
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
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
1.2.1.1 Mục tiêu chung.....	2
1.2.1.2 Mục tiêu cụ thể.....	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.....	4
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 thuyết.....	4
1.5.2 Ý nghĩa về mặt thực tiễn.....	5
1.6. Cấu trúc luận văn	5
TÓM TẮT CHƯƠNG 1.....	6
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....	7

2.1 Cơ sở lý thuyết	7
2.1.1 Dịch vụ và chất lượng dịch vụ	7
2.1.1.1 Dịch vụ	7
2.1.1.2 Chất lượng dịch vụ	9
2.1.2 Dịch vụ hành chính công	10
2.1.2.1 Khái niệm dịch vụ hành chính công	10
2.1.2.2 Đặc trưng của dịch vụ hành chính công	11
2.1.2.3 Nguyên tắc hoạt động cơ bản của dịch vụ hành chính công	13
2.1.3 Chất lượng dịch vụ hành chính công	14
2.1.4 Sự hài lòng của công dân	16
2.1.4.1 Khái niệm sự hài lòng của công dân	16
2.1.4.2 Vai trò của việc đo lường sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ hành chính công	17
2.1.4.3 Chỉ số hài lòng của công dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	18
2.1.5 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	20
2.1.6 Một số mô hình chất lượng dịch vụ	21
2.1.6.1 Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1985)	21
2.1.6.2 Mô hình chất lượng dịch vụ của Brogowicz, Delene và Lyth (1990)	23
2.1.6.3 Mô hình chất lượng dịch vụ của Cronin và Taylor (1992)	24
2.2 Các nghiên cứu có liên quan	25
2.2.1 Nghiên cứu nước ngoài	25
2.2.2 Nghiên cứu trong nước	27
2.2.3 Tổng hợp các nghiên cứu trước	28
2.3 Các giả thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất	30
2.3.1 Các giả thuyết nghiên cứu	30

2.3.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	31
TÓM TẮT CHƯƠNG 2.....	32
CHƯƠNG 3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	33
3.1 Quy trình nghiên cứu	33
3.2 Thiết kế nghiên cứu.....	34
3.2.1 Phương pháp nghiên cứu định tính	34
3.2.2 Xây dựng thang đo	35
3.2.3 Thiết kế bảng câu hỏi	39
3.2.4 Phương pháp chọn mẫu.....	40
3.2.5 Phương pháp nghiên cứu định lượng	40
TÓM TẮT CHƯƠNG 3.....	44
CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	45
4.1 Tổng quan về phường Long Hòa, quận Bình Thủy, Thành phố Cần Thơ.....	45
4.1.1 Vị trí, địa lý phường Long Hòa.....	46
4.1.2 Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và Cơ cấu tổ chức của UBND phường Long Hòa.....	46
4.2 Tổng hợp số liệu về mẫu nghiên cứu	49
4.3 Mô tả mẫu nghiên cứu.....	50
4.3.1 Mô tả mẫu nghiên cứu đối với biến định tính.....	50
4.3.2 Mô tả mẫu nghiên cứu đối với biến định lượng.....	51
4.4 Đánh giá độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha	52
4.4.1 Cronbach's Alpha biến Tin cậy	52
4.4.2 Cronbach's Alpha biến Năng lực phục vụ	53
4.4.3 Cronbach's Alpha biến Khả năng đáp ứng	53
4.4.4 Cronbach's Alpha biến Đồng cảm.....	54
4.4.5 Cronbach's Alpha biến Phương tiện hữu hình.....	55
4.4.6 Cronbach's Alpha biến Công khai công vụ	55

4.4.7 Cronbach's Alpha biến Sự hài lòng của công dân	56
4.5 Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	58
4.5.1 Phân tích nhân tố khám phá đối với biến độc lập	58
4.5.2 Phân tích nhân tố khám phá đối với biến phụ thuộc	59
4.6 Phân tích tương quan.....	61
4.7 Phân tích mô hình hồi quy đa biến.....	62
4.8 Thảo luận kết quả nghiên cứu	66
4.8.1 Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh	66
4.8.2 Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của công dân	68
4.8.2.1 Nhân tố Khả năng đáp ứng.....	68
4.8.2.2 Nhân tố Năng lực phục vụ	70
4.8.2.3 Nhân tố Công khai công vụ.....	71
4.8.2.4 Nhân tố Phương tiện hữu hình	72
4.8.2.5 Nhân tố Tin cậy.....	73
4.8.3 So sánh kết quả với các nghiên cứu trước.....	74
4.8.3.1 So với nghiên cứu của Nguyễn Văn Thích (2020)	75
4.8.3.2 So với nghiên cứu của Huỳnh Văn Thái và Lê Thị Kim Anh (2020)	75
TÓM TẮT CHƯƠNG 4.....	76
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	77
5.1 Kết luận	77
5.2 Các hàm ý quản trị	77
5.2.1 Hàm ý quản trị đối với nhân tố Khả năng đáp ứng	77
5.2.2 Hàm ý quản trị đối với nhân tố Năng lực phục vụ.....	78
5.2.3 Hàm ý quản trị đối với nhân tố Công khai công vụ.....	78
5.2.4 Hàm ý quản trị đối với nhân tố Phương tiện hữu hình	79
5.2.5 Hàm ý quản trị đối với nhân tố Tin cậy	80

5.3 Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo	81
5.3.1 Hạn chế của đề tài	81
5.3.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo.....	81
TÀI LIỆU THAM KHẢO	82
PHỤ LỤC 1 DANH SÁCH CHUYÊN GIA.....	86
PHỤ LỤC 2 BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT.....	87
PHỤ LỤC 3 KẾT QUẢ SPSS	90

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Viết đầy đủ
CLDV	Chất lượng dịch vụ
TPCT	Thành phố Cần Thơ
UBND	Ủy ban nhân dân
ĐTXHH	Điều tra xã hội học
DVHCC	Dịch vụ hành chính công
TTHC	Thủ tục hành chính

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Tổng hợp các nhân tố từ nghiên cứu có liên quan.....	29
Bảng 3.1: Thang đo về Tin cậy	36
Bảng 3.2: Thang đo về Năng lực phục vụ.....	36
Bảng 3.3: Thang đo về Khả năng đáp ứng.....	37
Bảng 3.4: Thang đo về Đồng cảm.....	37
Bảng 3.5: Thang đo về Phương tiện hữu hình	38
Bảng 3.6: Thang đo về Công khai công vụ.....	38
Bảng 3.7: Thang đo về Sự hài lòng của công dân.....	39
Bảng 4.1: Thu thập mẫu theo từng lĩnh vực dịch vụ hành chính công	49
Bảng 4.2: Mô tả biến định tính.....	50
Bảng 4.3: Mô tả biến định lượng	51
Bảng 4.4: Cronbach's Alpha biến Tin cậy	53
Bảng 4.5: Cronbach's Alpha biến Năng lực phục vụ	53
Bảng 4.6: Cronbach's Alpha biến Khả năng đáp ứng.....	54
Bảng 4.7: Cronbach's Alpha biến Khả năng đáp ứng.....	54
Bảng 4.8: Cronbach's Alpha biến Phương tiện hữu hình	55
Bảng 4.9: Cronbach's Alpha biến Công khai công vụ.....	55
Bảng 4.10: Cronbach's Alpha biến Sự hài lòng của công dân	56
Bảng 4.11: Cronbach's Alpha biến Sự hài lòng của công dân (lần 2).....	56
Bảng 4.12: Tổng hợp kết quả Cronbach's Alpha.....	57
Bảng 4.13: Kết quả KMO và Barlett của biến độc lập	58
Bảng 4.14: Kết quả EFA của biến độc lập	58
Bảng 4.15: Kết quả KMO và Barlett của biến phụ thuộc	59
Bảng 4.16: Kết quả EFA của biến phụ thuộc.....	60
Bảng 4.17: Đặt tên đại diện cho nhóm.....	60

Bảng 4.18: Hệ số tương quan giữa các biến	61
Bảng 4.19: Kết quả phân tích hồi quy.....	62
Bảng 4.20: Kết quả kiểm định ANOVA	64
Bảng 4.21: Tóm tắt kiểm định giả thuyết nghiên cứu.....	67
Bảng 4.22: Giá trị trung bình các biến quan sát nhân tố Khả năng đáp ứng	69
Bảng 4.23: Giá trị trung bình các biến quan sát nhân tố Năng lực phục vụ	70
Bảng 4.24: Giá trị trung bình các biến quan sát nhân tố Công khai công vụ	71
Bảng 4.25: Giá trị trung bình các biến quan sát nhân tố Phương tiện hữu hình..	73
Bảng 4.26: Giá trị trung bình các biến quan sát nhân tố Tin cậy.....	74

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 2.1: Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ.....	22
Hình 2.2: Mô hình tổng hợp chất lượng dịch vụ.....	24
Hình 2.3: Mô hình chất lượng dịch vụ Cronin và Taylor	25
Hình 2.4: Mô hình nghiên cứu đề xuất	32
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu	33
Hình 4.1: Biểu đồ Histogram	64
Hình 4.2: Biểu đồ Normal P-P Plot.....	65
Hình 4.3: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh	66