

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



NGUYỄN QUỐC KHÁNH

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI
CÁC XÃ, THỊ TRẤN TRÊN ĐỊA BÀN
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**



NGUYỄN QUỐC KHÁNH

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI
CÁC XÃ, THỊ TRẤN TRÊN ĐỊA BÀN
HUYỆN PHONG ĐIỀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã ngành: 8340101

NHDKH: TS. Nguyễn Minh Tiến

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 03 tháng 4 năm 2022

Tác giả

NGUYỄN QUỐC KHÁNH

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:

TS. Nguyễn Minh Tiến 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.

Tác giả

Nguyễn Quốc Khánh

TÓM TẮT

Nghiên cứu này tập trung vào việc xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ. Nghiên cứu áp dụng phương pháp định lượng thông qua bảng khảo sát gồm 29 biến quan sát, thang đo Likert 5 mức độ, để đánh giá cảm nhận của 281 người dân ngay sau khi nhận kết quả các dịch vụ hành chính.

Kết quả Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy đã xác định được sáu nhân tố, bao gồm: (1) Thái độ phục vụ; (2) Quy trình thủ tục; (3) Năng lực phục vụ; (4) Sự đồng cảm; (5) Sự tin cậy; (6) Cơ sở vật chất, có ảnh hưởng đáng kể tới sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ. Trong đó, nhân tố Thái độ phục vụ tác động mạnh nhất. Khoảng 55,3% sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công có thể được giải thích thông qua sáu nhân tố trên. Dựa trên kết quả nghiên cứu, 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: *Chất lượng dịch vụ hành chính công, Sự hài lòng, thành phố Cần Thơ*

ABSTRACT

This study focuses on determining the factors affecting people's satisfaction with the quality of public administrative services in communes and towns in Phong Dien district, Can Tho city. The study adopts a quantitative technique using a 29 item, five point Likert scaled questionnaire to elicit the perceptions of 281 persons right after receiving service performance results.

Results of Cronbach's Alpha, Exploratory factor analysis, and Linear regression analysis indicated that six main factors, including (1) Service attitude; (2) Procedure; (3) Competence; (4) Empathy; (5) Reliability; (6) Tangibles significantly affected the satisfaction of people for quality of public administration services. Among the six, service attitude showed to be the most important factor. About 55.3% of the people's satisfaction with the quality of public administrative services can be explained through these six factors. Based on the findings, therefore, some management implications that enhanced people's 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	xii
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
1.2.2 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	4
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
2.1.2 Chất lượng dịch vụ.....	8
2.2 Dịch vụ hành chính công.....	9
2.2.1 Dịch vụ hành chính công	9
2.2.2 Đặc trưng của dịch vụ hành chính công.....	10
2.2.3 Chất lượng dịch vụ hành chính công	11
2.2.4 Sự hài lòng của khách hàng	12
2.2.5 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	13
2.2.6 Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	13
2.2.7 Một số mô hình chất lượng dịch vụ	15
2.3 Các nghiên cứu có liên quan	19
2.3.1 Nghiên cứu nước ngoài	19
2.3.2 Những nghiên cứu trong nước	20
2.3.3 Tổng hợp các nhân tố của chất lượng dịch vụ từ nghiên cứu trước....	21
2.4 Các giả thuyết và Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	23
2.4.1 Các giả thuyết nghiên cứu.....	23
2.4.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	25
TÓM TẮT CHƯƠNG 2.....	25
CHƯƠNG 3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	26
3.1 Quy trình nghiên cứu	26
3.2 Phương pháp nghiên cứu.....	27
3.2.1 Nghiên cứu định tính.....	27
3.2.2 Nghiên cứu định lượng	27
3.3 Xây dựng thang đo	28
3.3.1 Phương pháp xây dựng thang đo.....	28
3.3.2 Nghiên cứu định tính khám phá, điều chỉnh, bổ sung thang đo.....	28

3.4 Phương pháp thu thập số liệu	31
3.4.1 Phương pháp chọn mẫu	31
3.4.2 Thiết kế bảng câu hỏi	31
3.5 Phương pháp phân tích dữ liệu	32
3.5.1 Đánh giá độ tin cậy của thang đo	32
3.5.2 Phân tích nhân tố khám phá	32
3.5.3 Phân tích tương quan.....	33
3.5.4 Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến.....	34
TÓM TẮT CHƯƠNG 3.....	35
CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	36
4.1 Tổng quan về huyện Phong Điền.....	36
4.1.1 Giới thiệu chung.....	36
4.1.2 Cơ cấu tổ chức Ủy ban nhân dân huyện Phong Điền	37
4.1.3 Vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn	37
4.1.4 Giới thiệu bộ phận Một cửa tại các xã, thị trấn thuộc huyện Phong Điền	38
4.2 Mô tả mẫu nghiên cứu.....	41
4.3 Đánh giá độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha	42
4.3.1 Cronbach's Alpha các biến độc lập.....	42
4.3.2 Cronbach's Alpha biến phụ thuộc.....	45
4.3.3 Tổng hợp hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo.....	45
4.4 Phân tích nhân tố khám phá	46
4.4.1 Phân tích nhân tố khám phá đối với biến độc lập	46
4.4.2 Phân tích nhân tố khám phá đối với biến phụ thuộc	48
4.5 Phân tích tương quan.....	49
4.6 Phân tích hồi quy đa biến	50
4.7 Đánh giá tầm quan trọng của các nhân tố	53

PHỤ LỤC 3 KẾT QUẢ PHÂN TÍCH SỐ LIỆU..... 76

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CLDV	Chất lượng dịch vụ
EFA	Phân tích nhân tố khám phá
TTHC	Thủ tục hành chính
UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Tổng hợp các nhân tố từ nghiên cứu có liên quan.....	22
Bảng 3.1: Diễn giải các biến quan sát trong mô hình nghiên cứu đề xuất.....	29
Bảng 4.1: Đặc điểm đối tượng khảo sát.....	41
Bảng 4.2: Kết quả Cronbach's Alpha của các biến độc lập.....	43
Bảng 4.3: Kết quả Cronbach's Alpha của biến phụ thuộc.....	45
Bảng 4.4: Tổng hợp Cronbach's Alpha của các nhóm biến.....	46
Bảng 4.5: Kết quả phân tích KMO và Bartlett's Test biến độc lập.....	46
Bảng 4.6: Kết quả phân tích nhân tố khám phá đối với biến độc lập.....	47
Bảng 4.7: Kết quả phân tích KMO và Bartlett's Test biến phụ thuộc.....	48
Bảng 4.8: Kết quả phân tích nhân tố khám phá đối với biến phụ thuộc.....	49
Bảng 4.9: Kết quả phân tích tương quan.....	50
Bảng 4.10: Tóm tắt mô hình hồi quy.....	51
Bảng 4.11: Kết quả kiểm định ANOVA.....	51
Bảng 4.12: Kết quả kiểm định hồi quy.....	52
Bảng 4.13: Xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố theo tỷ lệ %.....	54
Bảng 4.14: Giá trị trung bình của các biến quan sát.....	57

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 2.1: Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ.....	16
Hình 2.2: Mô hình tổng hợp chất lượng dịch vụ.....	18
Hình 2.3: Mô hình chất lượng dịch vụ Cronin và Taylor	19
Hình 2.4: Mô hình nghiên cứu đề xuất	25
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu	26
Hình 4.1: Cơ cấu tổ chức UBND huyện Phong Điền	37
Hình 4.2: Biểu đồ tần số phân dư chuẩn hóa Histogram	52
Hình 4.3: Biểu đồ tần số phân dư chuẩn hóa Normal P-P Plot.....	53
Hình 4.4: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh	56