TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ

NGUYỄN VĂN BÌNH

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN BÌNH THỦY, THÀNH PHỐ CẦN THƠ

LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

Cần Thơ, năm 2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ

NGUYỄN VĂN BÌNH

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN BÌNH THỦY, THÀNH PHỐ CẦN THƠ

LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã ngành: 8340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
TS. CHÂU THỊ LỆ DUYÊN

Cần Thơ, 2022

LỜI CẢM TẠ

Tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn sâu sắc tới quý Thầy, Cô trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy và truyền đạt kiến thức quý báu cho tôi trong suốt quá trình học.

Tôi xin cảm ơn TS. Châu Thị Lệ Duyên đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành nguyên cứu này.

Tôi xin cảm ơn UBND quận Bình Thủy đã tạo điều kiện và giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện.

Tôi xin chân thành cảm ơn tất cả bạn bè, các anh chị học viên lớp đã cùng tôi trao đổi học tập, chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu.

Sau cùng, tôi xin cảm ơn người thân trong gia đình đã luôn ủng hộ, chia sẻ và động viên tinh thần cho tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện nghiên cứu này.

Xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày 6 tháng 4 năm 2022

Tác giải

NGUYỄN VĂN BÌNH

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện với phương pháp nghiên cứu hỗn hợp (định tính và định lượng), nghiên cứu định lượng dựa trên thang đo SERVQUAL của Parasuraman và các cộng sự và dựa vào thang đo theo Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10 tháng 10 năm 2017 của Bộ Nội vụ để đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND quận Bình Thủy. Nghiên cứu sử dụng kiểm độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha và phương pháp phân tích nhân tố EFA với mẫu khảo sát có kích cỡ n = 210 người dân đến giao dịch tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND quận Bình Thủy để kiểm định thang đo, kiểm định mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng của người dân.

Kết quả thang đo sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công có 7 nhân tố là: Cơ sở vật chất; TTHC; Công chức giải quyết công việc; Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; Thời gian làm việc; Phí và lệ phí; Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị với 32 biến quan sát, thang đo về sự hài lòng có 6 biến quan sát.

Từ kết quả nghiên cứu giúp lãnh đạo tại UBND quận Bình Thủy hiểu rõ các nhân tố nào ảnh hưởng và mức độ của từng nhân tố đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND quận Bình Thủy; từ đó có những giải pháp hợp lý để nâng cao sự hài lòng.

SUMMARY

The study was carried out with mixed research methods (qualitative and quantitative), quantitative research based on the SERVQUAL scale of Parasuraman et al. and based on the scale according to Decision No. October 10, 2017 by the Ministry of Home Affairs to measure people's satisfaction with the quality of public administrative services at People's Committee of Binh Thuy district. The study used the reliability test of the scale by Cronbach's Alpha and the method of EFA factor analysis with a survey sample of size n = 210 people who came to transact at the receiving and returning department at the People's Committee of Binh Thuy district. to test the scale, test the influence of each factor on people's satisfaction.

The results of the scale of people's satisfaction with the quality of public administrative services have 7 factors: Access to services; Administrative procedures; Public servants handle work; Results of public administrative service provision; Working time; Fees and charges; Receiving and handling comments, feedback and recommendations with 32 observed variables, the satisfaction scale has 6 observed variables.

From the research results, it helps leaders at Binh Thuy District People's Committee understand which factors affect and the extent of each factor to people's satisfaction with the quality of public administrative services at the People's Committee of Binh Thuy District; from there, there are reasonable solutions to improve satisfaction.

CAM KẾT KẾT QUẢ

Tôi xin cam đoan luận văn này dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa từng được được dùng cho bất cứ luận văn ai công bố trong bất kỳ luận văn cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 6 tháng 4 năm 2022

HỌC VIÊN THỰC HIỆN

NGUYỄN VĂN BÌNH

MỤC LỤC

LỜI CẢM TẠ ii
TÓM TẮT iii
SUMMARY iv
CAM KẾT KẾT QUẢ v
MỤC LỤC vi
DANH SÁCH BẢNG x
DANH SÁCH HÌNH xi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT xii
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN 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
1.5 Ý nghĩa khoa học của nghiên cứu 4
1.6 Dự kiến kết cấu luận văn 4
1.7 Tiến độ thực hiện đề tài 5
Tóm tắt chương 1 5
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU 6
2.1 Khái niệm về dịch vụ hành chính công 6
2.1.1 Dịch vụ 6
2.1.2 Hành chính 7
2.1.3 Khái niệm về hành chính công 7
2.1.4 Dịch vụ hành chính công 7

2.2 Dịch vụ công trực tuyến 14
2.2.1 Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 14
2.2.2 Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 14
2.2.3 Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 14
2.2.4 Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 14
2.3 Khái niệm cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông 14
2.4 Chất lượng dịch vụ hành chính công 15
2.4.1 Chất lượng dịch vụ 15
2.4.2 Chất lượng dịch vụ hành chính công 17
2.5 Mô hình chất lượng dịch vụ - Mô hình SERVQUAL 18
2.6 Đo lường chất lượng dịch vụ qua thang đo SERVQUAL 22
2.6.1 Sự hài lòng 23
2.6.2 Mối quan hệ giữa sự hài lòng và chất lượng dịch vụ 23
2.6.3 Vai trò của việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công 25
2.7 Tổng quan tài liệu nghiên cứu liên quan 26
2.7.1 Các nghiên cứu trong nước 26
2.7.2 Các nghiên cứu nước ngoài 28
2.7.3 Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước 28
2.7.4 Các yếu tố, tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước 29
2.8 Mô hình nghiên cứu đề xuất 30
2.9 Thang đo về chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND quận Bình Thủy 32
Tóm tắt chương 2: 32
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU 33
3.1 Quy trình nghiên cứu 33
3.2 Phương pháp nghiên cứu 35
3.2.1 Phương pháp thu thập số liệu 35

3.2.2 Phương pháp phân tích 35
3.3 Xây dựng thang đo nghiên cứu 39
Tóm tắt chương 3: 42
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN 43
4.1 Giới thiệu về quận Bình Thủy 43
4.1.1 Vị trí, địa lý quận Bình Thủy 43
4.1.2 Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của UBND quận Bình Thủy 43
4.2 Kết quả nghiên cứu 49
4.2.1 Kết quả thống kê mẫu nghiên cứu 49
4.2.2 Đánh giá kết quả độ tin cậy của thang đo bằng hệ thống Cronbach's Alpha 51
4.3 Kết quả phân tích các nhân tố khám phá EFA. 59
4.3.1 Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến độc lập 60
4.3.2 Phân tích nhân tố cho biến phụ thuộc 66
4.4 Phân tích hồi quy đa biến 68
4.4.1 Điều chỉnh mô hình nghiên cứu 68
4.4.2 Phân tích hồi quy 68
4.5 Phân tích ANOVA các đặc điểm cá nhân đến sự hài lòng 71
4.5.1 Theo giới tính 71
4.5.2 Theo độ tuổi 72
4.5.3 Theo trình độ học vấn 73
Tóm tắt chương 4: 74
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH 75
5.1 Kết luận 75
5.2 Kiến nghị 76
5.3. Hàm ý quản trị 76
5.3.1. Kết quả đóng góp 76
5.3.2. Hàm ý quản trị cụ thể 77
Tóm tắt chương 5: 84

TÀI LIỆU THAM KHẢO 85
TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT 85
TÀI LIỆU TIẾNG ANH 86
PHỤ LỤC A: 1
PHỤ LỤC B: 7

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1: Thang đo về Cơ sở vật chất 40
Bảng 3.2: Thang đo về thủ tục hành chính 40
Bảng 3.3: Thang đo về Công chức trực tiếp giải quyết vụ việc 41
Bảng 3.4: Thang đo về Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công 41
Bảng 3.5: Thang đo về Thời gian làm việc 41
Bảng 3.6: Thang đo về Phí và lệ phí 42
Bảng 3.7: Thang đo về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị 42
Bảng 4.1: Thống kê tin cậy của Cơ sở vật chất 51
Bảng 4.2: Thống kê tin cậy của TTHC 52
Bảng 4.3: Thống kê tin cậy của công chức trực tiếp giải quyết công việc 53
Bảng 4.4: Thống kê tin cậy của kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công 54
Bảng 4.5: Thống kê tin cậy của Thời gian làm việc 55
Bảng 4.6: Thống kê tin cậy của Thời gian làm việc (lần 2) 56
Bảng 4.7: Thống kê tin cậy của Phí và lệ phí 56
Bảng 4.8: Thống kê tin cậy của Phí và lệ phí (lần 2) 57
Bảng 4.9: Thống kê tin cậy của Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị 58
Bảng 4.10: Thống kê tin cậy của hài lòng chung về chất lượng dịch vụ hành chính công 58
Bảng 4.11: Kết quả kiểm định KMO và Bartlett 60
Bảng 4.12: Phương sai trích 60

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1: Mô hình 5 khoảng cách chất lượng 19
Hình 2.2: Mô hình mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của Khách hàng 21
Hình 2.3: Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng 25
Hình 2.4: Mô hình nghiên cứu đề xuất 31
Hình 3.1: Quy trình thực hiện nghiên cứu 33
Hình 4.1: Sơ đồ về tổ chức bộ máy của UBND quận Bình Thủy 46
Hình 4.2: Cơ cấu theo giới tính 50
Hình 4.3: Cơ cấu mẫu theo độ tuổi 50
Hình 4.4: Mô hình nghiên cứu điều chỉnh 68
Hình 4.5: Biểu đồ biến độ tuổi 73

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CCHC	:	CCHC
EFA	:	Phân tích nhân tố khám phá
SERVQUAL	:	Service Quality (Chất lượng dịch vụ)
TTHC	:	Thủ tục hành chính
UBND	:	Ủy ban nhân dân