

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



LÊ THANH ĐIỀN

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
KHI THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG TẠI
VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI QUẬN
BÌNH THỦY THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ NGÀNH: 8340101

Cần Thơ, tháng 10 năm 2022

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



LÊ THANH ĐIỀN

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
KHI THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG TẠI
VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI 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. ĐOÀN HOÀI NHÂN

Cần Thơ, tháng 10 năm 2022

TRANG CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn/Đề án này, với đề tựa là “**Đánh giá Sự hài lòng của người dân khi thực hiện dịch vụ công tại Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai quận Bình Thủy, Thành phố Cần Thơ**”, do học viên **Lê Thanh Điền** thực hiện theo sự hướng dẫn của TS. Đoàn Hoài Nhân Luận văn/Đề án đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn/đề án thông qua ngày 15/10/2022.

Ủy viên

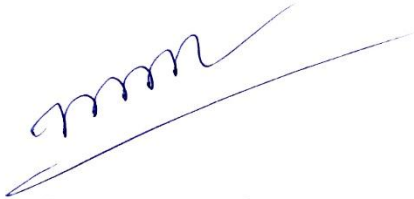
(Ký tên)



PGS-TS. Nguyễn Hải Quang

Phản biện 1

(Ký tên)



TS. Vũ Văn Đông

Cán bộ hướng dẫn

(Ký tên)

TS. Đoàn Hoài Nhân

Thư ký

(Ký tên)



TS. Nguyễn Hồng Gấm

Phản biện 2

(Ký tên)



TS. Nguyễn Minh Tiến

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)

PGS-TS. Nguyễn Tri Khiêm



LỜI CẢM TẠ

Lời đầu tiên, cho phép tôi xin được cảm ơn Quý Thầy, Cô trường Đại học Nam Cần Thơ đã truyền đạt những kiến thức cho tôi trong suốt thời gian qua. Tôi cũng gửi lời cảm ơn sâu sắc đến TS. Đoàn Hoài Nhân, người đã tận tình hướng dẫn, dìu dắt và chỉ dẫn những kiến thức quý báu giúp tôi để hoàn thiện luận văn.

Xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, đồng nghiệp và các bạn học viên trong lớp đã động viên, khuyến khích, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập và hoàn thành luận văn.

Mặc dù tôi đã cố gắng để hoàn thiện đề tài, nhưng vẫn không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của Quý Thầy, Cô và bạn bè, đồng nghiệp.

Xin kính chúc Quý Thầy, Cô lời chúc sức khỏe và thành đạt!

Chân thành cảm ơn!

TÓM TẮT

Đề tài “*Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi thực hiện dịch vụ công tại Văn Phòng Đăng ký Đất đai quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ*” được xây dựng dựa trên các cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ công và sự hài lòng của khách hàng. Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện dịch vụ công tại Văn Phòng Đăng ký Đất đai quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ. Từ đó, tác giả đề xuất các giải pháp khoa học và khả thi nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công tại Văn Phòng Đăng ký Đất đai quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ.

Để thực hiện nghiên cứu tác giả tiến hành thu thập dữ liệu sơ cấp của 218 người dân đã từng sử dụng dịch vụ công tại Văn Phòng Đăng ký Đất đai quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ về lĩnh vực đất đai. Đề tài sử dụng phương pháp được sử dụng trong nghiên cứu như đánh giá độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, hệ số tương quan biến tổng, phân tích nhân tố khám phá EFA, kiểm định sự tương quan Pearson và phân tích hồi quy.

Tác giả đã xác định được 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi thực hiện dịch vụ công tại Văn Phòng Đăng ký Đất đai quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ bao gồm sự tin cậy; sự đáp ứng; năng lực phục vụ; thái độ phục vụ; cơ sở vật chất và quy trình thủ tục. Trong đó, Thái độ phục vụ là nhân tố có tác động mạnh nhất (với Beta bằng 0,330), tiếp đến là sự đáp ứng (với Beta bằng 0,302), tác động mạnh thứ ba là cơ sở vật chất (với beta bằng 0,225), tác động mạnh thứ tư là sự tin cậy (với Beta bằng 0,104), tác động mạnh thứ năm là năng lực phục vụ (với beta bằng 0,100) và tác động yếu nhất là quy trình thủ tục (với Beta bằng 0,073).

Từ kết quả nghiên cứu đạt được tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị giúp nâng cao sự hài lòng của người dân khi thực hiện dịch vụ công tại Văn Phòng Đăng ký Đất đai quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ. Các hàm ý quản trị được tác giả đề xuất như hàm ý quản trị giúp gia tăng năng lực phục vụ của cán bộ, công chức tại Văn phòng như tăng cường đào tạo bồi dưỡng, tuyển dụng nguồn nhân lực có chuyên môn, có tâm huyết; hàm ý quản trị về gia tăng sự tin cậy như đẩy nhanh thời gian giải quyết TTHC, đảm bảo hồ sơ luôn được chính xác tránh thất lạc; hàm ý quản trị về gia tăng cơ sở vật chất cho Văn phòng; bên cạnh đó cần giảm bớt quy trình thủ tục, thực hiện CCHC hiệu quả để việc giải quyết các TTHC được linh hoạt hơn.

ABSTRACT

The topic "Factors affecting people's satisfaction when performing public services at the Land Registry Office in Binh Thuy district, Can Tho city" is built on the theoretical basis of quality. Public service and customer satisfaction. The study was conducted to assess the satisfaction level of people when performing public services at the Land Registry Office in Binh Thuy district, Can Tho city. From there, the author proposes scientific and feasible solutions to improve the quality of public services at the Land Registry Office in Binh Thuy district, Can Tho city.

To conduct the research, the author collects primary data from 218 people who have used public services at the Land Registry Office in Binh Thuy district, Can Tho city on land. The topic uses the methods used in the research such as testing the reliability of the scale by Cronbach's Alpha coefficient, total correlation coefficient, exploratory factor analysis (EFA), Pearson correlation test, and analysis. Regression.

The author has identified 6 factors affecting people's satisfaction when performing public services at the Land Registry Office in Binh Thuy district, Can Tho city, including trust; responsiveness; service capabilities; service attitude; facilities, and procedures. In which, Service attitude is the factor with the strongest impact (with the Beta of 0.330), followed by responsiveness (with the Beta of 0.302), and the third strongest impact is facilities (with the Beta of 0.225), the fourth strongest effect is reliability (with a Beta of 0.104), the fifth strongest effect is the service capacity (with a Beta of 0.100) and the weakest effect is the procedural process (with a Beta of 0.073).

From the research results obtained, the author proposes some governance implications to help improve people's satisfaction when performing public services at the Land Registry Office in Binh Thuy district, Can Tho city. The administrative implications are proposed by the author such as the administrative implication that helps to increase the service capacity of officials and civil servants at the Office such as enhancing training and retraining, recruiting qualified and dedicated human resources. blood; administrative implications of increasing trust such as speeding up the processing time of administrative procedures, ensuring that records are always properly maintained to avoid loss; management implications of increasing facilities for the Office; In addition, it is necessary to reduce procedures and implement PAR effectively so that the settlement of administrative procedures is more flexible.

TRANG CAM KẾT KẾT QUẢ

Tôi là Lê Thanh Điền, là học viên của trường Đại học Nam Cần Thơ, là người thực hiện đề tài nghiên cứu *“Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi thực hiện dịch vụ công tại Văn Phòng Đăng ký Đất đai quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ”*.

Tôi xin cam đoan công trình nghiên cứu khoa học này là công trình nghiên cứu độc lập của tôi, hoàn toàn không trùng lặp với các công trình nghiên cứu khoa học đã từng công bố trước đó.

Các số liệu trình bày trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng.

Cần Thơ, ngày 25 tháng 9 năm 2022

Tác giả luận văn

Lê Thanh Điền

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
TÓM TẮT	ii
ABSTRACT	iii
TRANG CAM KẾT KẾT QUẢ.....	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	viii
DANH MỤC BẢNG.....	ix
DANH MỤC HÌNH	x
Chương 1: GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1 Lý do chọn đề tài	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	3
1.2.1 Mục tiêu chung.....	3
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	3
1.3 Câu hỏi nghiên cứu và phương pháp tiếp cận.....	3
1.3.1 Câu hỏi nghiên cứu	3
1.3.2 Phương pháp tiếp cận.....	4
1.3.3 Phương pháp nghiên cứu.....	4
1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	5
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	5
1.4.2 Phạm vi nghiên cứu.....	5
1.5 Ý nghĩa của nghiên cứu.....	5
1.6 Dự kiến kết cấu luận văn.....	5
Chương 2: TỔNG QUAN TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU	7
2.1 Cơ sở lý thuyết liên quan đến đề tài.....	7
2.1.1 Khái niệm về dịch vụ	7
2.1.2 Khái niệm về dịch vụ hành chính công.....	7
2.1.3 Khái niệm về sự hài lòng	9
2.1.4 Mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.....	10
2.1.5 Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai	12
2.2 Lược khảo tài liệu có liên quan đến đề tài nghiên cứu	13
2.2.1 Tài liệu trong nước	13
2.2.2 Tài liệu nước ngoài	15
2.3 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	16
2.3.1 Xây dựng mô hình nghiên cứu.....	16
2.3.2 Các giả thuyết nghiên cứu.....	17
Chương 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	19
3.1 Xây dựng thang đo trong nghiên cứu.....	19
3.2 Phương pháp nghiên cứu.....	24
3.2.1 Phương pháp tiếp cận.....	24
3.2.2 Xác định cỡ mẫu	24
3.2.3 Đánh giá thang đo	25

Chương 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	29
4.1 Tổng quan về Văn phòng Đăng ký đất đai quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ	29
4.2 Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi thực hiện dịch vụ công tại Văn phòng Đăng ký đất đai quận Bình Thủy, TP Cần Thơ	30
4.2.1 Đặc điểm mẫu khảo sát	30
4.2.2 Kết quả khảo sát về các TTHC được người dân thực hiện liên quan đến lĩnh vực đất đai	31
4.2.3 Đánh giá của sự hài lòng của người dân khi thực hiện dịch vụ công tại Văn phòng Đăng ký đất đai quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ	32
4.2.4 Đánh giá độ tin cậy của thang đo	37
4.2.5 Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	44
4.2.6 Phân tích tương quan Pearson	48
4.2.7 Phân tích hồi quy tuyến tính bội	50
4.3 Thảo luận kết quả nghiên cứu	52
4.3.1 Kiểm định giả thuyết	52
4.3.2 Kiểm định phần dư	55
Chương 5: KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ	60
5.1 Kết luận	60
5.2 Đề xuất hàm ý quản trị	60
5.2.1 Nhóm hàm ý quản trị đối với công chức giải quyết công việc cho người dân	60
5.2.2 Nhóm hàm ý quản trị gia tăng sự tin cậy	62
5.2.3 Nhóm hàm ý quản trị về quy trình thủ tục	63
5.3 Hạn chế của nghiên cứu	64
5.4 Hướng nghiên cứu tiếp theo	64
TÀI LIỆU THAM KHẢO	65
PHỤ LỤC 01: PHIẾU KHẢO SÁT	x
PHỤ LỤC 02: GIÁ TRỊ TRUNG BÌNH CÁC NHÂN TỐ	xiii
PHỤ LỤC 03: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH HỆ SỐ CRONBACH'S ALPHA VÀ HỆ SỐ TƯƠNG QUAN BIẾN TỔNG	xiv
PHỤ LỤC 04: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA BIẾN ĐỘC LẬP	xvii
PHỤ LỤC 05: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA BIẾN PHỤ THUỘC	xix
PHỤ LỤC 06: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN PEARSON	xx
PHỤ LỤC 07: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY	xxi
PHỤ LỤC 08: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH PHẦN DƯ	xxii

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CCHC:	Cải cách hành chính
CSVN:	Sự tin cậy
DU:	Sự đáp ứng
NLPV:	Năng lực phục vụ
QTTT:	Quy trình thủ tục
TDPV:	Thái độ phục vụ
TC:	Tin cậy
TTHC:	Thủ tục hành chính
UBND:	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1 Tiêu chí Sự tin cậy	20
Bảng 3.2 Tiêu chí Cơ sở vật chất	20
Bảng 3.3 Tiêu chí Năng lực phục vụ.....	21
Bảng 3.4 Tiêu chí Thái độ phục vụ	22
Bảng 3.5 Tiêu chí Sự đáp ứng.....	22
Bảng 3.6 Tiêu chí Quy trình thủ tục.....	23
Bảng 3.7 Tiêu chí Sự hài lòng của người dân	24
Bảng 4.1 Đặc điểm mẫu nghiên cứu về giới tính.....	31
Bảng 4.2 Đặc điểm mẫu nghiên cứu về độ tuổi khách hàng.....	31
Bảng 4.3 TTHC được người dân thực hiện liên quan đến lĩnh vực đất đai	32
Bảng 4.4 Kết quả khảo sát về mức độ tin cậy	33
Bảng 4.5 Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về nhân tố cơ sở vật chất	34
Bảng 4.6 Kết quả khảo sát đánh giá của người dân về năng lực phục vụ.....	34
Bảng 4.7 Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về khả năng phục vụ.....	35
Bảng 4.8 Kết quả khảo sát đánh giá của người dân về sự đáp ứng.....	36
Bảng 4.9 Kết quả khảo sát đánh giá của người dân về sự đáp ứng.....	36
Bảng 4.10 Kết quả phân tích Cronbach's Alpha thang đo sự tin cậy	37
Bảng 4.11 Kết quả phân tích Cronbach's Alpha thang đo cơ sở vật chất.....	38
Bảng 4.12 Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha thang đo năng lực phục vụ..	39
Bảng 4.13 Kết quả phân tích Cronbach's Alpha thang đo thái độ phục vụ.....	40
Bảng 4.14 Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha thang đo sự đáp ứng.....	41
Bảng 4.15 Kết quả phân tích Cronbach's Alpha thang đo quy trình thủ tục	42
Bảng 4.16 Hệ số Cronbach's Alpha thang đo sự hài lòng của người dân	43
Bảng 4.17 Kiểm định KMO và kiểm định Bartlett's.....	44
Bảng 4.18 Giá trị Tổng phương sai trích	46
Bảng 4.19 Kết quả phân tích ma trận xoay các nhân tố.....	47
Bảng 4.20 Ma trận hệ số tương quan giữa các biến.....	49
Bảng 4.21 Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội.....	50
Bảng 4.22 Kiểm định ANOVA.....	51
Bảng 4.23 Kết quả kiểm định hồi quy	51

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	17
Hình 4.1 Biểu đồ tần số phần dư chuẩn hóa Histogram	56
Hình 4.2 Biểu đồ phần dư chuẩn hóa Normal P-P Plot	57
Hình 4.3 Biểu đồ Scatter Plot kiểm tra giả định liên hệ tuyến tính	68