

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



PHẠM MINH GIÚP

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI
ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN PHONG ĐIỀN,
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

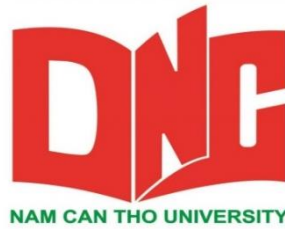
LUẬN VĂN THẠC SĨ

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**



PHẠM MINH GIÚP

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI
ỦY BAN NHÂN DÂN 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. BÙI VĂN TRỊNH**

CẦN THƠ, NĂM 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với chủ đề là “Đánh giá sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Phong Điền, thành Phố Cần Thơ”, do học viên Phạm Minh Giúp thực hiện theo sự hướng dẫn của PGS.Ts. Bùi Văn Trịnh. Luận văn đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày

Ủy viên
(ký tên)

Thư ký
(ký tên)

Phản biện 1
(ký tên)

Phản biện 2
(ký tên)

Cán bộ hướng dẫn
(ký tên)

Chủ tịch Hội đồng
(ký tên)

LỜI CẢM TẠ

Trước tiên, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Quý Thầy Cô Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy, cung cấp và trang bị cho tôi những kiến thức quý báu trong suốt thời gian qua để tôi có thể vận dụng, tổng hợp những kiến thức đã học vào trong đề tài của mình.

Tôi cũng xin chân thành gửi lời cảm ơn đến PGS.TS. Bùi Văn Trinh, người hướng dẫn khoa học của luận văn, đã giúp tôi tiếp cận thực tiễn, phát hiện đề tài và đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành luận văn này.

Sau cùng, tôi xin chân thành cảm ơn đến những người bạn, những đồng nghiệp, các công dân đã tận tình giúp tôi trả lời đầy đủ thông tin của phiếu khảo sát.

Xin gửi lời cảm ơn chân thành đến tất cả mọi người

Cần Thơ, ngày 9 tháng 4 năm 2022

Học viên thực hiện

Phạm Minh Giúp

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu nhằm đánh giá sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ 200 công dân tại bộ phận một cửa UBND huyện Phong Điền. Các phương pháp phân tích được sử dụng trong nghiên cứu bao gồm: thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy tuyến tính đa biến, kiểm định sự khác biệt. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, có 4/6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công, bao gồm: Sự đồng cảm, Thái độ phục vụ, Năng lực phục vụ và Sự tin cậy. Hai nhân tố còn lại là Cơ sở hạ tầng và Thủ tục quy trình không có mối quan hệ với sự hài lòng của công dân. Kết quả kiểm định sự khác biệt cho thấy chưa tìm thấy sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công theo giới tính, độ tuổi và nghề nghiệp của công dân. Một số hàm ý quản trị được đề xuất dựa vào 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của công dân.

Từ khóa: sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, hành chính công

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài luận văn này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích được thể hiện trong đề tài là trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, ngày 9 tháng 4 năm 2022

Học viên thực hiện

Phạm Minh Giúp

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1	1
TỔNG QUAN VỀ NGHIÊN CỨU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.2.1 MỤC TIÊU TỔNG QUÁT	2
1.2.2 MỤC TIÊU CỤ THỂ	2
1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	2
1.4 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.4.1 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU	2
1.4.2 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
1.5 Ý NGHĨA THỰC TIỄN CỦA NGHIÊN CỨU	3
1.6 BỐ CỤC LUẬN VĂN	4
CHƯƠNG 2	5
CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	5
2.1 TỔNG QUAN VỀ HÀNH CHÍNH CÔNG	5
2.1.1 KHÁI NIỆM HÀNH CHÍNH CÔNG	5
2.1.2 ĐƠN VỊ HÀNH CHÍNH CÔNG	6
2.1.3 PHÂN LOẠI DỊCH VỤ CÔNG	6
2.1.4 CHỨC NĂNG ĐƠN VỊ HÀNH CHÍNH CÔNG	8
2.1.5 CÁC MỨC ĐỘ CỦA PHÂN CẤP HÀNH CHÍNH	8
2.2 TỔNG QUAN TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU CÓ LIÊN QUAN	9
2.2.1 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU	9
2.2.2 ĐÁNH GIÁ TÀI LIỆU LƯỢC KHẢO	11
2.3 DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	13
2.3.1 KHÁI NIỆM DỊCH VỤ	13
2.3.2 KHÁI NIỆM DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	13
2.3.3 KHÁI NIỆM CƠ CHẾ MỘT CỬA	14
2.3.4 ĐẶC TRƯNG CỦA DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	15

2.3.5 CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	16
2.3.6 PHÂN CẤP CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	18
2.4 SỰ HÀI LÒNG VÀ MỐI QUAN HỆ GIỮA SỰ HÀI LÒNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	19
2.4.1 KHÁI NIỆM SỰ HÀI LÒNG.....	19
2.4.2 MÔ HÌNH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ - MÔ HÌNH SERVQUAL	19
2.4.3 MỐI QUAN HỆ GIỮA SỰ HÀI LÒNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	22
2.4.4 VAI TRÒ CỦA VIỆC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	23
2.5 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	24
2.5.1 CƠ SỞ ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	24
2.5.2 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT	25
CHƯƠNG 3	27
THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU	27
3.1 QUY TRÌNH VÀ CÁC BƯỚC NGHIÊN CỨU	27
3.1.1 QUI TRÌNH NGHIÊN CỨU	27
3.1.2 CÁC BƯỚC NGHIÊN CỨU.....	28
3.2 XÂY DỰNG THANG ĐO NGHIÊN CỨU	28
3.3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	32
3.3.1 PHƯƠNG PHÁP THU THẬP DỮ LIỆU	32
3.3.2 PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH SỐ LIỆU.....	33
CHƯƠNG 4	40
PHÂN TÍCH VÀ THẢO LUẬN KẾT QUẢ.....	40
4.1 TỔNG QUAN ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU	40
4.1.1 MỘT SỐ ĐẶC ĐIỂM CƠ BẢN CỦA ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU	40
4.1.2 TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TẠI UBND HUYỆN PHONG ĐIỀN.....	41
4.2 ĐẶC ĐIỂM CỦA CÔNG DÂN GIAO DỊCH HÀNH CHÍNH QUA ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT.....	43
4.2.1 GIỚI TÍNH CỦA ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT	43
4.2.2 ĐỘ TUỔI CỦA ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT.....	43

4.2.3 TRÌNH ĐỘ HỌC VẤN CỦA ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT	44
4.2.4 NGHỀ NGHIỆP CỦA ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT	45
4.3 PHÂN TÍCH KHÁI QUÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI HUYỆN PHONG ĐIỀN	46
4.3.1 THỰC TRẠNG CÔNG DÂN SỬ DỤNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH HUYỆN PHONG ĐIỀN	46
4.3.2 ĐÁNH GIÁ CỦA CÔNG DÂN VỀ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND HUYỆN PHONG ĐIỀN	48
4.3.3 ĐÁNH GIÁ CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI SỰ HÀI LÒNG CHUNG CỦA DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND HUYỆN PHONG ĐIỀN.....	53
4.4 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND HUYỆN PHONG ĐIỀN	54
4.4.1 ĐÁNH GIÁ THANG ĐO NGHIÊN CỨU.....	54
4.4.2 PHÂN TÍCH MỨC ĐỘ ẢNH HƯỞNG CỦA CÁC NHÂN TỐ ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	58
4.4.3 THẢO LUẬN KẾT QUẢ PHÂN TÍCH.....	61
4.5 KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	62
4.5.1 KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT THEO GIỚI TÍNH	62
4.5.2 KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT THEO ĐỘ TUỔI.....	63
4.5.3 KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT THEO NGHỀ NGHIỆP	64
CHƯƠNG 5	66
KẾT LUẬN & HÀM Ý CHÍNH SÁCH	66
5.1 KẾT LUẬN.....	66
5.2 HÀM Ý CHÍNH SÁCH	66
5.2.1 ĐỐI VỚI NHÂN TỐ SỰ ĐỒNG CẢM.....	66
5.2.2 ĐỐI VỚI NHÂN TỐ THÁI ĐỘ PHỤC VỤ	67
5.2.3 ĐỐI VỚI NHÂN TỐ NĂNG LỰC PHỤC VỤ.....	69
5.2.4 ĐỐI VỚI NHÂN TỐ SỰ TIN CẬY	70
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	71

PHỤ LỤC 1:	75
THẢO LUẬN NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH	75
PHIẾU KHẢO SÁT	77
PHỤ LỤC KẾT QUẢ PHÂN TÍCH	80

DANH MỤC CÁC BIỂU BẢNG

Bảng 2.1: Phân cấp dịch vụ hành chính công chính quyền địa phương	18
Bảng 3.1: Thang đo cơ sở vật chất.....	29
Bảng 3.2: Thang đo Thủ tục hành chính.....	29
Bảng 3.3: Thang đo Sự tin cậy.....	30
Bảng 3.4: Thang đo Năng lực phục vụ	30
Bảng 3.5: Thang đo Thái độ phục vụ.....	31
Bảng 3.6: Thang đo Sự đồng cảm.....	31
Bảng 3.7: Thang đo Sự hài lòng.....	32
Bảng 4.1: Trình độ học vấn của đối tượng khảo sát	45
Bảng 4.2: Nghề nghiệp của đối tượng khảo sát	45
Bảng 4.3: Lĩnh vực hành chính công thường liên hệ	46
Bảng 4.4: Đánh giá của công dân đối với Cơ sở vật chất	49
Bảng 4.5: Đánh giá của công dân đối với Quy trình thủ tục.....	50
Bảng 4.6: Đánh giá của công dân đối với Sự tin cậy	50
Bảng 4.7: Đánh giá của công dân đối với Năng lực phục vụ.....	51
Bảng 4.8: Đánh giá của công dân đối với Thái độ phục vụ	52
Bảng 4.9: Đánh giá của công dân đối với sự đồng cảm.....	53
Bảng 4.10: Đánh giá của công dân đối với sự hài lòng	54
Bảng 4.11: Đánh giá độ tin cậy thang đo các nhân tố độc lập và phụ thuộc	55
Bảng 4.12: Phân tích nhân tố khám phá thang đo các nhân tố độc lập.....	57
Bảng 4.13: Phân tích nhân tố khám phá thang đo phụ thuộc.....	58
Bảng 4.14: Ma trận tương quan Peasron.....	59
Bảng 4.15: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của công dân	60
Bảng 4.16: Sự khác biệt giữa giới tính và sự hài lòng của công dân.....	63
Bảng 4.17: Sự khác biệt giữa độ tuổi và sự hài lòng của công dân	63

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu	27
Hình 4.1: Giới tính của đối tượng khảo sát.....	43
Hình 4.2: Độ tuổi của đối tượng khảo sát	44
Hình 4.3: Mức độ người dân sử dụng dịch vụ hành chính công.....	47
Hình 4.4: Các kênh thông tin công dân tìm hiểu dịch vụ hành chính công.....	48

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BNV	:	Bộ Nội vụ
CBCC	:	Cán bộ công chức
CCHC	:	Cải cách hành chính
CP	:	Chính phủ
CSVC	:	Cơ sở vật chất
DVHCC	:	Dịch vụ hành chính công
KT-XH	:	Kinh tế - Xã hội
TB-XH	:	Thương binh - xã hội
TCHC	:	Tổ chức hành chính
TTHC	:	Thủ tục hành chính
UBND	:	Ủy ban nhân dân