

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

NGUYỄN THANH MÂN

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI
UBND HUYỆN ĐẮK HÀ, TỈNH KON TUM**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.05

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng – Năm 2014

Công trình được hoàn thành tại

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Đoàn Gia Dũng

Phản biện 1: TS. Đặng Văn Mỹ

Phản biện 2: PGS.TS Nguyễn Phúc Khanh

Luận văn đã được bảo vệ trước hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản Trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 21 tháng 07 năm 2014

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm thông tin – học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Cải cách thủ tục hành chính, các dịch vụ hành chính công ngày càng được cung cấp với chất lượng cao hơn, cơ bản đáp ứng nhu cầu của các tổ chức, cá nhân, phục vụ tích cực cho sự phát triển kinh tế-xã hội của đất nước nói chung và từng địa phương nói riêng.

Việc nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại ủy ban nhân dân (UBND) huyện Đăk Hà, tỉnh Kon Tum có ý nghĩa thực tiễn nhằm cung cấp một số thông tin cần thiết, giúp cho chính quyền địa phương nâng cao chất lượng cung cấp các dịch vụ hành chính công, góp phần vào việc thực hiện thắng lợi mục tiêu chung của huyện Đăk Hà. Luận văn "*Nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Đăk Hà, tỉnh Kon Tum*" là điểm cần lưu ý trong quá trình triển khai thực hiện cải cách hành chính tại địa phương. Từ những căn cứ trên, bản thân tôi chọn đề tài nghiên cứu này để hoàn thành chương trình cao học của mình.

2. Mục đích nghiên cứu

- Tìm hiểu và xác định các nhân tố ảnh hưởng, tác động đến sự hài lòng của người dân nói chung và sự hài lòng của người dân sử dụng các dịch vụ hành chính công nói riêng.

- Hệ thống hóa cơ sở lý thuyết về sự hài lòng người dân và đưa ra các mô hình lý thuyết. Xây dựng các thang đo để lượng hoá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng người dân đối với dịch vụ hành chính công.

- Xây dựng mô hình nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Đăk Hà.

- Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công của UBND huyện Đắk Hà, qua đó kiểm định thực nghiệm mô hình nghiên cứu sự hài lòng người dân.

- Bình luận, đánh giá sự hài lòng và đề xuất một số giải pháp để nâng cao mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Đắk Hà.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Với nghiên cứu này phải trả lời được các câu hỏi:

- Nội hàm của dịch vụ hành chính công là gì?

- Những nhân tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Đắk Hà?

- Mô hình đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Đắk Hà như thế nào?

- Trong thời gian sắp đến nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Đắk Hà cần quan tâm đến những vấn đề gì?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: là người dân đã và đang sử dụng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Đắk Hà.

- Phạm vi nghiên cứu: tập trung vào việc làm rõ những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đã và đang sử dụng dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Đắk Hà trong các tháng đầu năm 2014.

5. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện thông qua hai bước chính: nghiên cứu sơ bộ sử dụng phương pháp định tính và nghiên cứu chính thức sử dụng phương pháp định lượng.

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định tính với kỹ thuật thảo luận nhóm và phỏng vấn thử. Mục đích của nghiên cứu này dùng để điều chỉnh và bổ sung thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ điểm đến.

Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

- Xác định được mô hình đánh giá mức độ hài lòng dịch vụ hành chính công phù hợp với đặc thù hành chính Việt Nam;

- Hệ thống hóa và hiện thực hóa các công cụ đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công;

- Phương án điều tra mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công;

- Từ kết quả đánh giá mức độ hài lòng dịch vụ hành chính tại UBND huyện Đắk Hà, các cấp lãnh đạo địa phương đưa ra các giải pháp cải cách hành chính phù hợp.

7. Bố cục luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục và tài liệu tham khảo, luận văn được trình bày với kết cấu gồm các chương sau:

Chương 1: Cơ sở lý thuyết

Chương 2: Mô hình đề xuất và thiết kế nghiên cứu

Chương 3: Kết quả nghiên cứu

Chương 4: Kết luận và hàm ý chính sách

8. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Qua nghiên cứu, có thể nêu tổng quan một số công trình nghiên cứu liên quan đến lĩnh vực cải cách dịch vụ hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của công dân và tổ chức về chất lượng dịch vụ hành chính trong và ngoài nước. Cụ thể như sau:

1. Mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos (1984) nhằm nghiên cứu cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

2. Mô hình Parasuraman và cộng sự (1985). Xuất phát từ ý tưởng lý thuyết trong mô hình của Gronroos (1984), Parasuraman (1985) đã xây dựng một mô hình đo lường hỗn hợp, gọi là mô hình SERVQUAL dùng để đo lường chất lượng dịch vụ cảm nhận.

3. Mô hình chất lượng dịch vụ của Gi-Du Kang & Jeffrey James (2004) Service quality dimensions: An examination of Gronroos's service quality model, Emerald Group Publishing Limited, managing service quality, Volume 14.

4. Mô hình SERVPERF: Cronin và Taylor (1994) chủ trương việc bỏ khía cạnh kỳ vọng của mô hình SERVQUAL và ủng hộ việc chỉ sử dụng cảm nhận.

5. Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Đại học Đà Nẵng “Xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của dân cư và tổ chức về dịch vụ hành chính công cấp quận (Trường hợp tại quận Ngũ Hành Sơn)” của TS. Lê Dân và cộng sự được thực hiện năm 2010.

6. Một số bài viết của TS. Lê Dân như: “Đánh giá hài lòng của công dân và tổ chức về dịch vụ hành chính công: tình hình thực hiện và một số kiến nghị”; “Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ công ở Đà Nẵng”; “Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công tại của công dân và tổ chức”.

7. Báo cáo của Sở nội vụ tỉnh Đăklăk về kết quả điều tra ý kiến công dân về hiệu quả của dịch vụ một cửa tại 14 huyện và 30 xã của tỉnh Đăklăk.

8. Luận văn thạc sĩ của Nguyễn Quang Thủy (2011) “Nghiên cứu sự hài lòng của người dân trong việc sử dụng dịch vụ hành chính công tại thành phố Kon Tum”.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ THUYẾT

1.1. DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ

Dịch vụ là gì ?

Có nhiều định nghĩa khác nhau về dịch vụ, cụ thể:

- *Theo Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (2000)*, dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

- *Theo Gronroos (1990)*, dịch vụ là những hoạt động tạo ra sản phẩm vô hình, trong đó diễn ra sự tương tác giữa khách hàng và các nhân viên nhằm tạo ra sản phẩm theo yêu cầu của khách hàng bằng việc sử dụng các nguồn lực khác nhau của hệ thống cung cấp dịch vụ.

- *Theo Kotler & Armstrong (2004)*, dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà đơn vị cung ứng dịch vụ có thể cống hiến cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố và mở rộng những quan hệ và hợp tác lâu dài với khách hàng.

- Theo Tổ chức Tiêu chuẩn Quốc tế (ISO), dịch vụ là “kết quả của ít nhất một hoạt động cần được tiến hành tại nơi tương giao giữa người cung ứng và khách hàng và thường không hữu hình”. Trong đó, “quá trình là tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau hoặc tương tác để biến đổi đầu vào thành đầu ra”

Đặc điểm dịch vụ

Dịch vụ là một sản phẩm đặc biệt, có nhiều đặc tính khác với các loại hàng hoá khác như tính không đồng nhất, vô hình, tính không thể tách rời và tính không thể dự trữ... Chính những đặc điểm

này làm cho dịch vụ trở nên khó định lượng và không thể nhận dạng bằng mắt thường được.

1.1.2. Chất lượng dịch vụ và chất lượng cảm nhận

Chất lượng dịch vụ là sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng các mong đợi của khách hàng của nhà cung ứng về dịch vụ được cung cấp. Sự cảm nhận đó được gọi là “chất lượng cảm nhận”.

1.1.3. Đo lường chất lượng cảm nhận

Việc đo lường chất lượng cảm nhận của khách hàng cần phải căn cứ vào khoảng cách giữa chất lượng của khách hàng mong đợi và mức độ thực hiện của nhà cung ứng.

1.1.4. Một số mô hình chất lượng dịch vụ

a. Mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos

b. Mô hình Parasuraman và cộng sự (1985)

c. Mô hình chỉ số hài lòng của khách hàng (CSI model)

d. Mô hình chất lượng dịch vụ của Gi-Du Kang & Jeffrey James (2004)

1.2. DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

1.2.1. Dịch vụ hành chính công

Dịch vụ hành chính công là hoạt động do các tổ chức hành chính thực hiện liên quan đến việc phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân và phục vụ hoạt động quản lý nhà nước, về cơ bản dịch vụ này do cơ quan nhà nước các cấp thực hiện. Hình thức thể hiện cuối cùng của dịch vụ hành chính công thường là các loại văn bản mang tính pháp lý. Đối với cấp thành phố/huyện thuộc địa bàn tỉnh KonTum thì bộ thủ tục hành chính theo quyết định 817/QĐ-UBND của UBND tỉnh Kon Tum ban hành ngày 22 tháng 7 năm 2009 “Về việc công bố bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh Kon Tum”.

1.2.2. Sự cần thiết phải đánh giá mức độ hài lòng của công dân và tổ chức về dịch vụ hành chính công

Việc cung cấp dịch vụ công nói chung và dịch vụ hành chính công nói riêng cũng phải quan tâm đến chất lượng dịch vụ. Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước nhằm xác định mức độ hưởng thụ lợi ích từ dịch vụ hành chính công; phát huy quyền làm chủ và tham gia xây dựng cải cách thủ tục hành chính.

1.2.3. Quan hệ giữa sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ

Sự hài lòng của khách hàng về sản phẩm dịch vụ và chất lượng dịch vụ là hai khái niệm khác nhau nhưng có quan hệ gần với nhau. Nội hàm chất lượng dịch vụ phản ánh những yếu tố mang tính khách quan có liên quan đến các thành phần cụ thể của dịch vụ, trong khi đó, sự hài lòng mang tính chủ quan, dựa vào sự cảm nhận. Một số nghiên cứu đã kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng (Ruyter, Bloemer, Peeters, 1997). Nhưng chất lượng dịch vụ không chỉ phụ thuộc vào yếu tố cấu thành nên sản phẩm dịch vụ mà còn phụ thuộc vào mức độ cảm nhận, vào kỳ vọng của khách hàng về sản phẩm dịch vụ. Mức độ kỳ vọng và cảm nhận về chất lượng sản phẩm dịch vụ phụ thuộc vào nhiều yếu tố như: trình độ văn hóa, trải nghiệm, khu vực sống, giới tính, tầng lớp xã hội...

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN SỬ DỤNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1.3.1. Độ tin cậy của dịch vụ

1.3.2. Qui trình thủ tục

1.3.3. Đội ngũ cán bộ công chức

1.3.4. Chi phí và thời gian

1.3.5. Cơ sở vật chất

1.3.6. Chăm sóc và hỗ trợ người dân

CHƯƠNG 2

MÔ HÌNH ĐỀ XUẤT VÀ THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

2.1. THỰC TIỄN HOẠT ĐỘNG HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI UBND HUYỆN ĐẮK HÀ

2.1.1. Đặc điểm tự nhiên, kinh tế xã hội

Huyện Đắk Hà, tỉnh Kon Tum được thành lập ngày 24 tháng 3 năm 1994. Tổng số diện tích tự nhiên là 84.446,74ha. Hiện nay, dân số của huyện khoảng 67.000 người, có 10 xã và 01 thị trấn, với 101 thôn, tổ dân phố. Sau 20 năm thành lập, bộ mặt kinh tế, văn hóa, xã hội đã có nhiều bước phát triển vượt bậc. Tốc độ tăng trưởng bình quân hàng năm trên 16%.

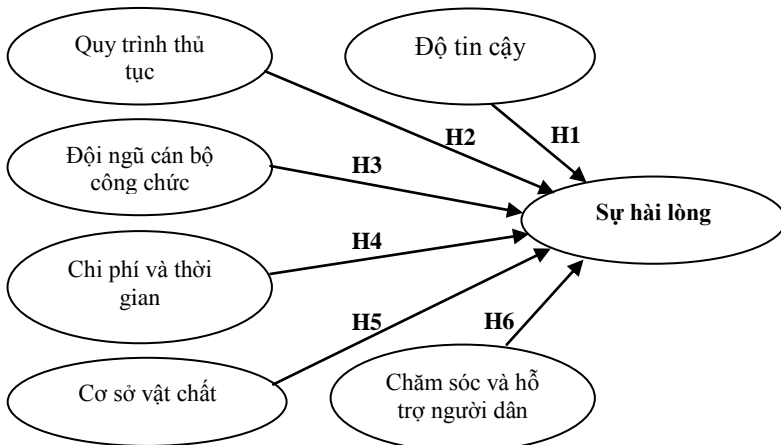
2.1.2. Thực trạng hoạt động của các cơ quan hành chính

2.1.3. Thực trạng cung cấp và chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Đắk Hà

2.2. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT

2.2.1. Nguyên tắc xây dựng mô hình

2.2.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất



Hình 2-1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

2.3. CÁC GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

Xuất phát từ mối quan hệ bản chất giữa các nhân tố trong mô hình đề xuất, luận văn xây dựng các giả thuyết sau:

H1: Độ tin cậy tỷ lệ thuận với sự hài lòng;

H2: Quy trình thủ tục tỷ lệ thuận với sự hài lòng;

H3: Đội ngũ cán bộ công chức tỷ lệ thuận với sự hài lòng;

H4: Phí và lệ phí tỷ lệ thuận với sự hài lòng;

H5: Cơ sở vật chất tỷ lệ thuận với sự hài lòng;

H6: Chăm sóc và hỗ trợ người dân tỷ lệ thuận với sự hài lòng.

2.4. THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

Quy trình nghiên cứu

Bảng 2-1. Tiến độ thực hiện các nghiên cứu

Bước	Dạng nghiên cứu	Phương pháp	Kỹ thuật sử dụng
1	Khám phá	Định tính	Thảo luận nhóm, phỏng vấn thử
2	Chính thức	Định lượng	Điều tra bằng bảng câu hỏi

Toàn bộ quy trình nghiên cứu được trình bày như hình 2-2



Hình 2-2. Quy trình nghiên cứu

2.5. NGHIÊN CỨU SƠ BỘ

2.5.1. Xây dựng thang đo

Dựa trên các tiêu chí người dân cho là quan trọng, nghĩa là người dân quan tâm đến chúng khi quyết định đến giao dịch, tác giả đã xây dựng thang đo sự thỏa mãn của người dân sử dụng dịch vụ hành chính công bao gồm 32 biến quan sát. Một trong những hình thức đo lường sử dụng phổ biến nhất trong nghiên cứu định lượng là thang đo Likert. Bao gồm 5 cấp độ phổ biến từ 1 đến 5 để tìm hiểu mức độ đồng ý của người trả lời phỏng vấn. Vì vậy, bảng câu hỏi đã được thiết kế từ các mức độ 1 là “hoàn toàn không đồng ý” đến 5 là “hoàn toàn đồng ý”.

a. Thang đo Độ tin cậy

Gồm 5 biến quan sát.

b. Thang đo Quy trình thủ tục

Gồm 6 khía cạnh quan sát.

c. Thang đo Đội ngũ cán bộ công chức

Gồm 05 biến quan sát.

d. Thang đo Chi phí và thời gian

Gồm 04 biến quan sát.

e. Thang đo Cơ sở vật chất

Gồm 03 biến quan sát.

f. Thang đo Chăm sóc và hỗ trợ người dân

Gồm 04 biến quan sát.

g. Thang đo Sự hài lòng

Gồm 5 biến quan sát

2.5.2. Xây dựng bảng hỏi

2.6. NGHIÊN CỨU CHÍNH THỨC

Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng. Toàn bộ dữ liệu hồi đáp sẽ được lưu trữ và xử lý với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 16.

2.6.1. Phương pháp thu thập thông tin và cỡ mẫu

Tổng thể mục tiêu của nghiên cứu là công dân trực tiếp tham gia dịch vụ hành chính công nên tất cả các phiếu điều tra đều được sử dụng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp thông qua các buổi thảo luận nhóm, dựa trên tinh thần hợp tác tự nguyện. Mẫu được chọn theo phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên. Dữ liệu trong nghiên cứu này có sử dụng phương pháp phân tích khám phá nhân tố EFA. Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng mẫu và sự phân bố mẫu hợp lý đảm bảo suy rộng, nhóm nghiên cứu chọn 12 quan sát cho mỗi biến. Mô hình nghiên cứu có số biến quan sát là 32. Nếu theo tiêu chuẩn năm mẫu cho một biến quan sát thì kích thước mẫu cần thiết là $n = 32 \times 12 = 384$. Để dự phòng phiếu bị không hợp lệ, nhóm thực hiện điều tra 400 công dân.

2.6.2. Mã hóa, nhập liệu

2.6.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

a. Tổng quan về mẫu điều tra

Tiến hành lập bảng tần số để mô tả mẫu thu thập được theo các đặc trưng. Trong mỗi loại tiến hành tính toán giá trị bình quân và độ lệch chuẩn để đánh giá tổng quan về độ hội tụ cũng như phân tán của mẫu. Phương pháp sử dụng chủ yếu là phân tổ kết hợp, số tuyệt đối và số tương đối, phương pháp đồ thị và bảng thống kê. Thực hiện thống kê theo các đặc tính: giới tính, loại hình dịch vụ, trình độ học vấn. Dựa vào kết quả để đánh giá mức độ đại diện của mẫu.

b. Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng khi Cronbach's alpha từ 0,8 đến gần bằng 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được. Cũng có nhà nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach's alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu. Đề tài nghiên cứu được xem là mới đối với đối tượng nghiên cứu là công dân do đó thang đo có hệ số cronbach's alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được.

c. Phân tích nhân tố EFA

Khi thực hiện phân tích nhân tố EFA cần phải quan tâm đến phương pháp sau:

Phương pháp trích Principal component với phép xoay varimax.

Kiểm định Bartlett (Bartlett's Test of Sphericity): Kiểm định Bartlett's có ý nghĩa tại mức sig. thấp hơn 0,05, tức là giả thuyết H_0 cho rằng ma trận tương quan giữa các biến trong tổng thể là một ma trận đơn vị sẽ bị bác bỏ.

Hệ số tải nhân tố (Factor loading): Tiêu chuẩn về hệ số tải nhân tố Factor loading, theo Hair & ctg (1998), hệ số tải nhân tố Factor loading là chỉ tiêu để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của EFA. Hair cũng cho rằng, nếu chọn tiêu chuẩn Factor loading $>0,3$ thì cỡ mẫu ít nhất là 350. Nếu cỡ mẫu là 100 thì Factor loading phải $>0,55$. Như vậy, trong luận văn này cỡ mẫu là 391 nên hệ số Factor loading $>0,3$ là đạt yêu cầu, tuy nhiên để luận văn có ý nghĩa thực tiễn chỉ những biến quan sát có hệ số Factor loading lớn nhất $\geq 0,5$ mới đạt yêu cầu.

Tổng phương sai trích: Để có thể phân tích nhân tố khẳng định, thì tổng phương sai trích $\geq 50\%$ (Gerbing & Anderson, 1988).

Hệ số KMO (Kaiser Meyer Olkin): Trị số của KMO lớn (giữa 0,5 và 1) có nghĩa là phân tích nhân tố thích hợp, còn nếu như trị số này nhỏ hơn 0,5 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu.

Trị số đặc trưng (Eigenvalue): Ngoài ra, phân tích nhân tố còn dựa vào Eigenvalue để xác định số lượng các nhân tố. Chỉ những nhân tố nào có Eigenvalue lớn hơn 1 mới được giữ lại trong mô hình phân tích. Những nhân tố có Eigenvalue nhỏ hơn 1 sẽ không có tác dụng tóm tắt thông tin tốt hơn biến gốc.

d. Phương pháp hồi qui và tương quan

Luận văn sẽ thực hiện phân tích hồi qui theo trình tự sau:

1. Thiết lập mô hình

Xuất phát từ bản chất của mối liên hệ, luận văn sử dụng mô hình hồi qui tổng thể như sau:

$$HL = \beta_0 + \beta_1 DTC + \beta_2 QT + \beta_3 DN + \beta_4 VC + \beta_5 CP + \beta_6 CS + \varepsilon$$

Mô hình hồi qui mẫu như sau:

$$HL = b_0 + b_1 DTC + b_2 QT + b_3 DN + b_4 VC + b_5 CP + b_6 CS + e$$

Với b_j là các ước lượng của các tham số hồi qui β_j , và e là ước lượng của ε .

2. Ước lượng các tham số của mô hình

3. Đánh giá mô hình

4. Phân tích kết quả

e. Phân tích Phương sai (ANOVA)

Kết luận chương 2

CHƯƠNG 3

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. TỔNG QUAN VỀ SỐ LIỆU ĐIỀU TRA

Tổng số phiếu điều tra được phát ra là 400 phiếu, điều tra thu về là 400, trong đó có 9 phiếu không hợp lệ do thiếu thông tin hoặc chọn nhiều hơn một đáp án. Cuối cùng là 391 phiếu điều tra hợp lệ được sử dụng làm dữ liệu cho nghiên cứu.

Trong tổng số công dân được điều tra, số nam nhiều hơn nữ nhưng không đáng kể, 202 so với 189. Trong đó, mẫu có sự phân phối vào các loại hình dịch vụ cũng khá đồng đều. Với kết cấu mẫu như thế là rất tốt.

Trong khi điều tra, cũng quan tâm đến phân phối mẫu theo nghề nghiệp. Mẫu phân phối tương đối đều vào nghề nghiệp và đảm bảo cho việc nghiên cứu theo nghề nghiệp. Với kết cấu mẫu theo giới tính và trình độ cũng rất tốt, cho phép nghiên cứu kết hợp theo giới tính và trình độ.

3.2. ĐÁNH GIÁ CẢM NHẬN CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI TÙNG NHÂN TỐ

3.2.1. Cảm nhận của công dân về Độ tin cậy

Khi nghiên cứu về thang đo Độ tin cậy, chúng ta nhận thấy các khía cạnh trong thang đo Độ tin cậy đều đánh giá trên mức trung bình, cao nhất là biến DTC4 về tính bảo mật tốt thông tin cho người dân và thấp nhất là biến DTC5 về việc dịch vụ cung cấp cho người dân có độ chính xác cao. Một chú ý nữa là mặt dù DTC5 có điểm trung bình thấp nhất nhưng sự biến động, tức mức độ phân tán trong đánh giá lại cao nhất với độ lệch chuẩn là 0,931.

3.2.2. Cảm nhận của công dân về Qui trình thủ tục

Chúng ta nhận thấy các khía cạnh trong thang đo Qui trình thủ tục đều đánh giá trên mức trung bình, cao nhất là biến QT3, tức liên quan đến qui trình thủ tục thực hiện tại huyện có đúng so với qui định hay không. Điểm thấp nhất là QT1, tức liên quan đến tính công khai, minh bạch. Một chú ý nữa là mức độ phân tán nhất trong đánh giá là QT6 với độ lệch chuẩn là 0,900.

3.2.3. Cảm nhận của công dân về Đội ngũ cán bộ công chức

Chúng ta nhận thấy các khía cạnh trong thang đo Đội ngũ cán bộ công chức đều đánh giá trên mức trung bình. Biến được đánh giá cao nhất là biến DN2, tức liên quan đến tác phong và thấp nhất là DN3, liên quan đến thái độ nhiệt tình thân thiện. Trong các biến quan sát thuộc thang đo Đội ngũ cán bộ công chức, trình độ đồng đều nhất trong đánh giá là DN2 với độ lệch chuẩn là 0,720.

3.2.4. Cảm nhận của công dân về Chi phí và thời gian

Kết quả nghiên cứu cho thấy các khía cạnh trong thang đo Chi phí và thời gian đều được đánh giá trên mức trung bình, cao nhất là biến CP2 (liên quan đến Thu phí và lệ phí đúng qui định) và thấp nhất là CP3 (Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ đúng hẹn). Trong các biến quan sát thuộc thang đo Chi phí và thời gian, trình độ đồng đều nhất trong đánh giá là CP4 với độ lệch chuẩn là 0,697.

3.2.5. Cảm nhận của công dân về Cơ sở vật chất

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy các khía cạnh trong thang đo Cơ sở vật chất đều đánh giá trên mức trung bình, cao nhất là biến VC1 (Địa điểm thuận tiện, dễ tìm, dễ thấy) và thấp nhất là VC3 (Trang thiết bị hỗ trợ hiện đại đầy đủ). Trong các biến quan sát thuộc thang đo Cơ sở vật chất, trình độ đồng đều nhất trong đánh giá là VC3 với độ lệch chuẩn là 0,774.

3.2.6. Cảm nhận của công dân về Chăm sóc và hỗ trợ người dân

Kết quả cho thấy các khía cạnh trong thang đo Chăm sóc và hỗ trợ người dân đều đánh giá trên mức trung bình, cao nhất là biến CS4 (Có hệ thống cung cấp thông tin phù hợp) và thấp nhất là CS1 (Có bộ phận tư vấn, giải thích cho người dân). Trong các biến quan sát thuộc thang đo Chăm sóc và hỗ trợ người dân, trình độ đồng đều nhất trong đánh giá là CS4 với độ lệch chuẩn là 0,864 và thấp nhất là CS1 với độ lệch chuẩn là 0,961.

3.2.7. Phân tích tổng hợp cảm nhận của người dân về Sự hài lòng

Chúng ta nhận thấy các khía cạnh trong thang đo Sự hài lòng đều đánh giá trên mức trung bình, cao nhất là biến HL5 và thấp nhất là HL2. Trong các biến quan sát thuộc thang đo sự hài lòng, trình độ đồng đều nhất trong đánh giá là HL2 với độ lệch chuẩn là 0,663.

3.3. PHÂN TÍCH CRONBACH'S ALPHA CHO TỪNG THANG ĐO

3.3.1. Đánh giá trình độ tin cậy của thang đo Độ tin cậy

Thang đo Độ tin cậy gồm 5 biến quan sát khác nhau. Chính vì vậy cần sử dụng Hệ số Cronbach's Alpha nhằm đánh giá độ tin cậy. Sử dụng SPSS để tính toán và kết quả cho thấy hệ số Cronbach's Alpha là 0,806. Như vậy, hệ số Cronbach's Alpha khá lớn.

Tuy nhiên, Biến (Item) DTC4 cần loại bỏ vì hệ số tương quan với biến tổng nhỏ (0,210). Kết quả tính toán lại hệ số Cronbach's Alpha rất lớn (0,863). Kết quả các biến còn lại chứng tỏ thang đo Độ tin cậy là đáng tin cậy và được dùng cho những phân tích tiếp theo.

3.3.2. Đánh giá trình độ tin cậy của thang đo Qui trình thủ tục

Thang đo Qui trình thủ tục gồm 6 biến quan sát khác nhau. Chính vì vậy cần sử dụng Hệ số Cronbach's Alpha nhằm đánh giá độ tin cậy. Sử dụng SPSS để tính toán. Kết quả tính toán cho thấy hệ số Cronbach's Alpha rất lớn (0,863). Kết quả các biến còn lại chứng tỏ thang đo Qui trình thủ tục là đáng tin cậy và được dùng cho những phân tích tiếp theo.

3.3.3. Đánh giá trình độ tin cậy của thang đo Đội ngũ cán bộ công chức

Thang đo Đội ngũ cán bộ công chức gồm 5 biến quan sát khác nhau. Chính vì vậy cần sử dụng Hệ số Cronbach's Alpha nhằm đánh giá độ tin cậy. Sử dụng SPSS để tính toán và kết quả cho thấy hệ số Cronbach's Alpha là 0,652. Tuy nhiên, Item DN5 cần loại bỏ vì hệ số tương quan với biến tổng nhỏ (0,047). Kết quả tính toán lại hệ số Cronbach's Alpha là 0,768. Kết quả các biến còn lại chứng tỏ thang đo Đội ngũ cán bộ công chức là đáng tin cậy và được dùng cho những phân tích tiếp theo.

3.3.4. Đánh giá trình độ tin cậy của thang đo Chi phí và thời gian

Thang đo Chi phí và thời gian gồm 4 biến quan sát khác nhau. Chính vì vậy cần sử dụng Hệ số Cronbach's Alpha nhằm đánh giá độ tin cậy. Sử dụng SPSS để tính toán và kết quả tính toán cho thấy hệ số Cronbach's Alpha là 0,770. Tuy nhiên, Item CP4 cần loại bỏ vì hệ số tương quan với biến tổng nhỏ (0,261). Kết quả tính toán lại cho thấy hệ số Cronbach's Alpha rất lớn (0,847). Kết quả các biến còn lại chứng tỏ thang đo Chi phí và thời gian là đáng tin cậy và được dùng cho những phân tích tiếp theo.

3.3.5. Đánh giá trình độ tin cậy của thang đo Cơ sở vật chất

Thang đo Cơ sở vật chất gồm 3 biến quan sát khác nhau. Chính vì vậy cần sử dụng Hệ số Cronbach's Alpha nhằm đánh giá độ tin cậy. Sử dụng SPSS để tính toán và kết quả tính toán cho thấy hệ số Cronbach's Alpha rất lớn (0,683). Kết quả chứng tỏ thang đo Cơ sở vật chất là đáng tin cậy và được dùng cho những phân tích tiếp theo.

3.3.6. Đánh giá trình độ tin cậy của thang đo Chăm sóc và hỗ trợ người dân

Thang đo Chăm sóc và hỗ trợ người dân gồm 4 biến quan sát khác nhau. Chính vì vậy cần sử dụng Hệ số Cronbach's Alpha nhằm đánh giá độ tin cậy. Sử dụng SPSS để tính toán và đánh giá. Theo kết quả tính toán thấy hệ số Cronbach's Alpha rất lớn (0,800). Kết quả chứng tỏ thang đo Chăm sóc và hỗ trợ người dân là đáng tin cậy và được dùng cho những phân tích tiếp theo.

3.3.7. Đánh giá trình độ tin cậy của thang đo Sự hài lòng

Thang đo Sự hài lòng gồm 5 biến quan sát khác nhau. Chính vì vậy cần sử dụng Hệ số Cronbach's Alpha nhằm đánh giá độ tin cậy. Sử dụng SPSS để tính toán, kết quả tính toán thấy rằng hệ số Cronbach's Alpha rất lớn (0,739). Kết quả chứng tỏ thang đo Sự hài lòng là đáng tin cậy và được dùng cho những phân tích tiếp theo.

3.4. CHỌN NHÂN TỐ THÍCH HỢP

Các biến đã đạt yêu cầu trong khi tiến hành đánh giá độ tin cậy của các thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha đều được đưa vào phân tích EFA trên phần mềm SPSS 16.0 sử dụng phương pháp trích Principal Component Analysis và phép xoay Varimax with Kaiser Normalization. Chỉ số KMO (Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy) được dùng để phân tích sự thích hợp của các phân tích nhân tố. Phân tích chỉ được sử dụng khi hệ số KMO có giá trị lớn hơn 0,5. Kết quả

tính toán cho thấy tổng phương sai rút trích là 63,350 %. Và rút trích được 6 nhân tố. Với kết quả như vậy đáp ứng yêu cầu phân tích.

Cũng từ phân tích nhân tố, kết quả rút trích nhân tố cho thấy hệ số KMO = 0,841 > 0,5, Sig. = 0,000 < 0,05, có 6 nhân tố được rút trích ra với tổng phương sai rút trích = 65,350% > 50%, do đó kết quả phân tích nhân tố EFA là phù hợp và có ý nghĩa thống kê. Như vậy, có sáu thành phần được rút trích ra như sau:

Thành phần thứ 1: Bao gồm 6 biến QT1, QT2, QT3, QT4, QT5 và QT6.

Thành phần thứ 2: Bao gồm 4 biến DTC1, DTC2, DTC3, DTC5

Thành phần thứ 3: Bao gồm 4 biến CS1, CS2, CS3, CS4.

Thành phần thứ 4: Bao gồm 4 biến DN1, DN2, DN3, DN4.

Thành phần thứ 5: Bao gồm 3 biến CP1, CP2, CP3.

Thành phần thứ 6: Bao gồm 3 biến VC1, VC2, VC3.

Sau quá trình EFA, tất cả các biến của các khái niệm không có sự xáo trộn biến giữa các khái niệm, vì vậy tên gọi các khái niệm ban đầu vẫn được giữ nguyên.

3.5. PHÂN TÍCH ẢNH HƯỞNG CỦA CÁC NHÂN TỐ ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG

Sau khi phân tích EFA, chúng ta tiến hành phân tích hồi qui. Từ kết quả phân tích EFA, số biến độc lập vẫn là 6 và để thực hiện hồi qui, mỗi nhân tố sẽ được tính tổng các biến quan sát thành phần. Đối với biến phụ thuộc cũng được tính tương tự như vậy.

3.5.1. Kết quả ước lượng hồi qui

Sử dụng thủ tục hồi qui trong SPSS, có thể thấy các hệ số hồi qui đều tồn tại với mức ý nghĩa 5% vì các giá trị Sig. < 0,05. Mô hình tồn tại với mức ý nghĩa 5% vì các giá trị Sig. = 0,000 < 0,05.

3.5.2. Kiểm định các giả thiết của mô hình nghiên cứu

Giả thiết về đa cộng tuyến:

Theo kết quả tính toán, có thể kết luận mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến vì các nhân tử phóng đại phương sai VIF đều rất nhỏ (<5).

Giả thiết về hiện tượng tự tương quan

Với kết quả tính toán, thống kê Durbin – Watson là 1,584.

Với bậc tự do là $n=391$ và $k'=6$, mức ý nghĩa 5%, tra bảng Durbin – Watson để tìm giá trị d_L và d_U . Với n khá lớn, giá trị d_L và d_U không có nên kết quả xấp xỉ, giá trị $d_L = 1,707$ và $d_U = 1,831$.

Như vậy, với $d = 1,584 < d_L = 1,707$ dễ dàng kết luận mô hình tồn tại hiện tượng tự tương quan dương với mức ý nghĩa 5%.

Giả thiết về hiện tượng phương sai không đồng nhất

Để kiểm định hiện tượng này, luận văn sử dụng phương pháp dựa vào biến phụ thuộc. Với kết quả tính toán có thể kết luận mô hình không tồn tại hiện tượng phương sai không đồng nhất.

3.5.3. Khắc phục hiện tượng tự tương quan

Vì mô hình tồn tại tự tương quan bậc 1 nên dùng phương trình sai phân bậc 1.

$$HLs = c_0 + c_1DTCs + c_2QTs + c_3DNs + c_4VCs + c_5CPs + c_6CSs + es$$

Với biến mới, thực hiện hồi qui và kết quả có được Hệ số xác định là 0,434; thống kê Durbin-Watson là 2,040 và thống kê $F=49,019$ (Sig.=0,000).

Như vậy mô hình tồn tại và với $d = 2,024 \approx 2,0$ nên có thể kết luận mô hình không tồn tại hiện tượng tự tương quan âm hay dương.

3.5.4. Kiểm định các giả thuyết

3.6. PHÂN TÍCH PHƯƠNG SAI

Để kiểm định sự khác biệt về mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ công đối với các đặc điểm cá nhân, luận văn sử dụng kỹ thuật phân tích phương sai với sự hỗ trợ của SPSS. Mọi kiểm định đều xem xét mức ý nghĩa 5%.

3.6.1. Kiểm định khác biệt theo giới tính

Qua kết quả tính toán cho thấy tại huyện Đăk Hà mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công không có sự khác biệt theo giới tính.

3.6.2. Kiểm định khác biệt theo nhóm tuổi

Qua kết quả tính toán cho thấy tại huyện Đăk Hà mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công có sự khác biệt theo nhóm tuổi và giữa các nhóm tuổi.

3.6.3. Kiểm định khác biệt theo trình độ học vấn

Qua tính toán, nghiên cứu có thể kết luận rằng mức độ hài lòng có sự khác biệt có ý nghĩa theo trình độ học vấn. Thực hiện phân tích so sánh bội nhằm xem xét có sự khác biệt về mức độ hài lòng theo từng cặp nhóm trình độ học vấn hay không. Kết quả tính toán có thể kết luận, sự hài lòng của công dân có sự khác biệt giữa các nhóm học vấn nhưng không phải tất cả, cụ thể giữa mức độ hài lòng của công dân có trình độ cấp 3 và trình độ Trung cấp và cao đẳng không có sự khác biệt (Sig.=,813). Với kết quả này là hoàn toàn phù hợp.

3.6.4. Kiểm định khác biệt theo loại hình dịch vụ hành chính công

Luận văn thực hiện tính toán và có thể kết luận rằng mức độ hài lòng có sự khác biệt có ý nghĩa theo loại hình dịch vụ công và có sự khác biệt giữa các nhóm loại hình dịch vụ công.

3.6.5. Kiểm định khác biệt theo nghề nghiệp của công dân

Thực hiện tính toán và có thể kết luận rằng mức độ hài lòng có sự khác biệt có ý nghĩa theo nghề nghiệp của công dân và có sự khác biệt giữa các nhóm nghề nghiệp của công dân.

Kết luận chương 3

CHƯƠNG 4

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

4.1. KẾT LUẬN

Như vậy, để xây dựng mô hình đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công, luận văn đã trải qua nhiều bước. Về mỗi nhân tố có thể đánh giá một cách tổng quát như sau:

1. Về Độ tin cậy

Theo kết quả, chúng ta nhận thấy các khía cạnh trong thang đo Độ tin cậy đều đánh giá trên mức trung bình. Người dân quan tâm nhiều đến niềm tin, mức độ chính xác khi cung ứng dịch vụ.

2. Về Quy trình thủ tục

Theo kết quả điều tra, các biến liên quan đến quy trình thủ tục đều đánh giá trên mức trung bình. Trong đó, người dân đánh giá cao nhất là quy trình thủ tục được giải quyết theo đúng quy định đưa ra hay không và thấp nhất chính là tính minh bạch, công khai trong khi giải quyết công việc.

3. Về đội ngũ cán bộ công chức

Theo kết quả điều tra, các biến liên quan đến cán bộ công chức đều đánh giá trên mức trung bình. Trong đó, tác phong của cán bộ được đánh giá cao nhưng về thái độ, thân thiện bị đánh giá thấp nhất.

4. Về Chi phí và thời gian

Với kết quả điều tra và tính toán, nhận thấy các khía cạnh trong thang đo chi phí và thời gian đều đánh giá trên mức trung bình. Cao nhất là liên quan đến thu phí và lệ phí đúng quy định và thấp nhất là thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ đúng hẹn.

5. Về cơ sở vật chất

Theo kết quả điều tra, chúng ta nhận thấy các mặt trong thang đo Cơ sở vật chất đều đánh giá trên mức trung bình, cao nhất là địa điểm thuận tiện, dễ tìm, dễ thấy và thấp nhất là trang thiết bị hỗ trợ.

6. Về Chăm sóc và hỗ trợ người dân

Theo kết quả, chúng ta nhận thấy các khía cạnh trong thang đo Chăm sóc và hỗ trợ người dân đều đánh giá trên mức trung bình. Công dân đánh giá rất cao về hệ thống cung cấp thông tin phù hợp, nhưng đánh giá thấp bộ phận tư vấn, giải thích cho người dân.

7. Về mức độ hài lòng chất lượng dịch vụ hành chính công

Với kết quả điều tra và phân tích, nhận thấy công dân đều hài lòng về nhiều mặt. Việc chăm sóc hỗ trợ người dân trong dịch vụ hành chính được đánh giá cao, qui trình thủ tục bị đánh giá thấp nhất.

4.2. HÀM Ý CHÍNH SÁCH

1. Nâng cao Độ tin cậy

Muốn nâng cao độ tin cậy trong dịch vụ hành chính công thì UBND huyện Đắk Hà cần phải:

- Phải nỗ lực không ngừng nhằm nâng cao tín nhiệm và tin tưởng tuyệt đối khi sử dụng dịch vụ hành chính công.
- Tăng độ mức độ chính xác khi thực hiện dịch vụ.
- Luôn thực hiện các dịch vụ hành chính theo đúng những gì đã cam kết, đặc biệt trong quá trình tiếp nhận và xử lý công việc.

2. Cải tiến Qui trình thủ tục

3. Nâng cao chất lượng Đội ngũ cán bộ công chức

4. Giảm bớt Chi phí và thời gian

5. Tiếp tục đầu tư Cơ sở vật chất

6. Nâng cao Chăm sóc và hỗ trợ người dân

4.3. THÀNH CÔNG, HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO