

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT
📖



TRẦN QUANG HUY

NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG CỦA
KHO BẠC NHÀ NƯỚC HUYỆN TUY PHONG

LUẬN VĂN THẠC SĨ

BÌNH THUẬN - 2023

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT
📖



TRẦN QUANG HUY

**NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG CỦA
KHO BẠC NHÀ NƯỚC HUYỆN TUY PHONG**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8340101

LUẬN VĂN THẠC SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

PGS.TS VÕ KHẮC THƯỜNG

BÌNH THUẬN - 2023

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện luận văn, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ và động viên từ cơ quan, gia đình, Quý Thầy Cô và các bạn bè. Vì vậy, tôi xin phép được gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến:

- PGS.TS Phan Khắc Thường, người đã tận tình giúp đỡ và hỗ trợ tôi trong suốt quá trình tìm kiếm tài liệu, thực hiện đề cương đến khi hoàn tất luận văn.

- Quý Thầy Cô giáo đã truyền đạt cho tôi vô vàn kiến thức và kinh nghiệm quý giá trong thời gian theo học tại trường.

- Các bạn bè, anh chị đồng nghiệp và gia đình đã nhiệt tình hỗ trợ và động viên tôi trong suốt quá trình học tập cũng như giai đoạn thực hiện luận văn.

Trân trọng cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên Trần Quang Huy, là học viên cao học chuyên ngành Quản trị kinh doanh - Trường Đại học Phan Thiết xin cam đoan rằng công trình nghiên cứu này là của tôi và do tôi thực hiện. Nội dung và thông tin trong nghiên cứu này chưa được công bố cho bất kỳ tổ chức hay đơn vị nào và cũng chưa được sử dụng cho bất kỳ hình thức bằng cấp nào. Các thông tin, dữ liệu mà tôi thu thập sử dụng trong nghiên cứu này hoàn toàn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng.

Tp. Phan Thiết, tháng năm 2023.

Học viên

Trần Quang Huy

Mục lục

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI	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.....	3
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	3
1.4.2 Phạm vi nghiên cứu	3
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
1.6 Ý NGHĨA CỦA ĐỀ TÀI	4
1.6.1 Về mặt khoa học	4
1.6.2 Về mặt thực tiễn	4
1.7 KẾT CẤU CỦA LUẬN VĂN	4
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	5
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	6
2.1. DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG	6
2.1.1.Khái niệm dịch vụ.....	6
2.1.2.Khái niệm về dịch vụ công	7
2.1.3.Khái niệm về dịch vụ hành chính công	7
2.2.CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	9
2.2.1.Chất lượng dịch vụ hành chính công	10
2.3 LÝ THUYẾT VỀ SỰ HÀI LÒNG	11
2.4. CÁC MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU TRƯỚC ĐÂY	15
2.5 GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU	20
2.6 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT	22
CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	23
3.2.2 Nghiên cứu định lượng.....	29

3.3 PHƯƠNG PHÁP LẤY MẪU	29
3.4 KÍCH THƯỚC MẪU	30
3.5 CÔNG CỤ SỬ LÝ SỐ LIỆU	30
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	36
4.1. TỔNG QUAN VỀ KHO BẠC NHÀ NƯỚC TUY PHONG, BÌNH THUẬN	36
4.2 PHÂN TÍCH MÔ TẢ MẪU NGHIÊN CỨU	38
4.3 KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY THANG ĐO.....	39
4.3 PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ	42
4.3.1 Phân tích nhân tố khám phá các nhân tố độc lập	42
4.3.2 Phân tích nhân tố khám phá các nhân tố phụ thuộc	45
4.4 PHÂN TÍCH HỒI QUY	46
4.6 KIỂM ĐỊNH MÔ HÌNH.....	49
4.5 PHÂN TÍCH PHƯƠNG SAI ANOVA.....	52
4.7.1 Kiểm định sự khác biệt về giới tính đối với sự hài lòng	52
4.7.2 Kiểm định sự khác biệt về độ tuổi đối với sự hài lòng chất lượng dịch vụ	53
4.7.3 Kiểm định sự khác biệt về nghề nghiệp đối với sự hài lòng	54
4.7.4 Kiểm định sự khác biệt về tần suất giao dịch.....	55
4.8 KIỂM ĐỊNH CÁC GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU.....	56
5.1. Kết luận	58
5.3 ĐỀ XUẤT CHÍNH SÁCH.....	61
5.4 HẠN CHẾ CỦA LUẬN VĂN	63
TÓM TẮT CHƯƠNG 5	63
PHỤ LỤC 1	66
PHỤ LỤC 2	67
PHỤ LỤC 3	69
PHỤ LỤC SPSS	72

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Nội dung
CBCC	Cán bộ công chức
KBNN	Kho bạc Nhà nước
TC	Sự tin cậy
PV	Năng lực phục vụ
QT	Quy trình thủ tục
DC	Sự đồng cảm
VC	Cơ sở vật chất
DU	Khả năng đáp ứng
HL	Sự hài lòng
EFA	Phân tích nhân tố khám phá
ANOVA	Phân tích phương sai
OLS	Bình phương nhỏ nhất

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng.....	13
Hình 2.2: Những nhân tố tác động đến việc chấp nhận dịch vụ.....	13
Hình 2.3 Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách	15
Hình 2.3 Mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ (ACSI)	17
Hình 2.4 Mô hình nghiên cứu đề xuất	22
Hình 3. 1 Quy trình nghiên cứu.....	23
Hình 4. 1 Kiểm định về phân phối chuẩn của phần dư	51
Hình 4. 2 Đồ thị Park.....	52

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1 Bảng tổng hợp nhân tố	20
Bảng 3.1 Bảng câu hỏi sơ bộ.....	24
Bảng 3.2 Bảng câu hỏi chính thức.....	27
Bảng 3.3 Tóm tắt các phương pháp phân tích số liệu	33
Bảng 4.1: Kết quả thông tin cá nhân của khách hàng.....	39
Bảng 4. 2 Kết quả kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha.....	41
Bảng 4.3 Tổng hợp độ tin cậy	42
Bảng 4. 4 Chỉ số KMO và kiểm định Bartlett's biến độc lập	43
Bảng 4.5 Tổng phương sai trích	44
Bảng 4. 6 Kết quả xoay nhân tố khám phá biến độc lập	45
Bảng 4. 7 Hệ số KMO và kiểm định Bartlett biến phụ thuộc.....	46
Bảng 4. 8 Tổng phương sai trích biến phụ thuộc	47
Bảng 4. 9 Kết quả xoay nhân tố khám phá biến phụ thuộc	47
Bảng 4.10 Tóm tắt mô hình hồi quy.....	48
Bảng 4.11 Mức độ tác động hệ số hồi quy	48
Bảng 4.12 Đánh giá mức độ quan trọng trong các nhân	49
Bảng 4.13 Trị thống kê F, Kiểm định Fisher.....	50
Bảng 4.14 Kiểm định sự khác biệt về giới tính	51
Bảng 4.15 Kiểm định Leneve sự khác biệt về giới tính	53

Bảng 4. 1 Kiểm định sự khác biệt về độ tuổi đối với sự hài lòng chất lượng dịch vụ	54
Bảng 4.17 Kiểm định phương sai đồng nhất	54
Bảng 4.18 Phân tích phương sai Anova	54
Bảng 4.19 Kiểm định sự khác biệt về nghề nghiệp đối với sự hài lòng chất lượng dịch vụ	55
Bảng 4.20 Kiểm định phương sai đồng nhất	55
Bảng 4.21 Phân tích phương sai Anova	55
Bảng 4.22 Kiểm định sự khác biệt về tần suất giao dịch đối với sự hài lòng	56
Bảng 4.23 Kiểm định phương sai đồng nhất	56
Bảng 4.23 Phân tích phương sai Anova	56
Bảng 4.24 Tổng hợp kiểm định các giả thuyết.....	57

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện với mục tiêu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ công của Kho bạc nhà nước huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận. Mô hình nghiên cứu của đề tài gồm 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ công của Kho bạc nhà nước huyện Tuy Phong, đó là: *Sự tin cậy*, *Năng lực phục vụ*, *Khả năng đáp ứng*, *Cơ sở vật chất*, *Sự đồng cảm* và *Quy trình thủ tục*. Nghiên cứu sử dụng tổng hợp hai phương pháp định tính và định lượng. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy rằng các yếu tố: Sự tin cậy, Năng lực phục vụ, Khả năng đáp ứng, Cơ sở vật chất, Sự đồng cảm và Quy trình thủ tục có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ công của Kho bạc nhà nước huyện Tuy Phong. Kết quả nghiên cứu là cơ sở để tác giả đề xuất các hàm ý giúp nâng cao hơn nữa sự hài lòng khách hàng đối với chất lượng dịch vụ công của Kho bạc nhà nước huyện Tuy Phong.

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI

1.1 Lý do chọn đề tài

Từ khi đất nước chuyển sang thời kỳ đổi mới, đẩy nhanh quá trình hợp tác và hội nhập, nền kinh tế đã đạt được những thành tựu hết sức quan trọng trên nhiều lĩnh vực. Trong đó, công tác quản lý và điều hành quỹ Ngân sách Nhà nước có liên quan mật thiết đến việc thực hiện thắng lợi các chính sách tài chính - tiền tệ quốc gia. Việc khai thác các nguồn lực tài chính và phân phối, sử dụng có hiệu quả vào các mục đích phát triển kinh tế - xã hội là trách nhiệm chủ yếu của ngành Tài chính. Thực tế cho thấy, khi hệ thống Kho bạc Nhà nước nằm dưới quyền quản lý và điều hành trực tiếp của Bộ Tài chính thì việc điều hành ngân sách Nhà nước sẽ rất thuận lợi. Các nhu cầu chi tiêu của nền kinh tế sẽ được Bộ Tài chính chủ động tạo nguồn và có thể đáp ứng kịp thời và đầy đủ.

Với mục tiêu xây dựng Kho bạc Nhà nước (KBNN) hiện đại, tăng cường cải cách thủ tục hành chính gắn với hiện đại hóa hệ thống công nghệ thông tin, đến nay KBNN đã cơ bản hoàn thành triển khai và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 tới các đơn vị sử dụng ngân sách trên phạm vi toàn quốc. Đồng thời phối hợp với các đơn vị thuộc Văn phòng Chính phủ để tích hợp dịch vụ công trực tuyến của KBNN lên Cổng dịch vụ công Quốc gia phục vụ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính.

KBNN huyện Tuy Phong là một trong những Kho bạc có số lượng khách hàng lớn, nên việc đánh giá sự hài lòng của khách hàng luôn được sự quan tâm của các cấp quản lý trong Kho bạc, vì vậy lãnh đạo và các cán bộ chuyên môn luôn cố gắng phấn đấu, tiếp tục hoàn chỉnh, cải tiến hơn nữa chất lượng phục vụ khách hàng theo hướng nhanh gọn, hiệu quả, đúng pháp luật. Với lý do đó tác giả chọn đề tài: **“NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TẠI KHO BẠC NHÀ NƯỚC HUYỆN TUY PHONG”**.

Từ kết quả nghiên cứu, các cấp lãnh đạo cũng như cán bộ chuyên trách có thể đánh giá thực trạng cung cấp dịch vụ công của Kho bạc hiện nay và nhận định những yếu tố tác động đến chất lượng cung cấp dịch vụ hỗ trợ, hướng dẫn khách hàng trong quá trình sử dụng chương trình dịch vụ công Kho bạc. Qua đó, rút ra những hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng,

đồng thời góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với cơ quan Kho bạc, để từ đó giúp công tác kiểm soát chi ngân sách nhà nước tại Kho bạc huyện Tuy Phong ngày càng hiệu quả.

1.2 Mục tiêu nghiên cứu

1.2.1 Mục tiêu tổng quát

- Tổng quan về cơ sở lý luận đối với hoạt động nhận và kiểm tra giám sát hồ sơ dịch vụ công của các khách hàng gửi đến Kho bạc.
- Xây dựng mô hình và đánh giá sự hài lòng của khách hàng khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công của Kho bạc.
- Trên cơ sở phân tích thực trạng tác giả mạnh dạn nêu hàm ý quản trị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công của Kho bạc Nhà nước huyện Tuy Phong.

1.2.2 Mục tiêu cụ thể

Để đạt được mục tiêu tổng quát đề tài thực hiện các mục tiêu cụ thể sau:

- Xác định các nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng khi giao dịch qua Cổng dịch vụ công của Kho bạc Nhà nước tại huyện Tuy Phong;
- Xem xét tác động của chúng đến sự hài lòng của khách hàng khi giao dịch qua Cổng dịch vụ công của Kho bạc Nhà nước tại huyện Tuy Phong.
- Dựa trên kết quả phân tích nêu ra những hàm ý quản trị.

1.3 Câu hỏi nghiên cứu:

Để thực hiện các mục tiêu trên, đề tài nghiên cứu cần trả lời các câu hỏi sau:

- Các nhân tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng khi giao dịch qua Cổng dịch vụ công của Kho bạc Nhà nước tại huyện Tuy Phong?
- Các nhân tố đó ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của khách hàng khi giao dịch qua Cổng dịch vụ công của Kho bạc Nhà nước tại huyện Tuy Phong?
- Các hàm ý quản trị phù hợp nào nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng khi giao dịch qua Cổng dịch vụ công của Kho bạc Nhà nước tại huyện Tuy Phong?

1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

1.4.1 Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng khi giao dịch qua Cổng dịch vụ công của Kho bạc Nhà nước tại huyện Tuy Phong.

Đối tượng khảo sát: Những khách hàng có quan hệ giao dịch tại Kho bạc Nhà nước huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận.

1.4.2 Phạm vi nghiên cứu

- **Không gian:** Tại Kho bạc Nhà nước huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận, nơi trực tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công về thu chi ngân sách nhà nước cho các khách hàng trên địa bàn huyện Tuy Phong. Đề tài chỉ tập trung nghiên cứu các nội dung liên quan đến việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng khi giao dịch qua Cổng dịch vụ công của Kho bạc Nhà nước tại huyện Tuy Phong.
- **Thời gian:** Số liệu điều tra bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp theo bảng câu hỏi được thực hiện từ tháng 10/2022 đến tháng 11/2022. Nghiên cứu tiến hành trong 6 tháng từ Tháng 09/2022 đến Tháng 02/2023.

1.5 Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng tổng hợp giữa hai phương pháp định lượng và định tính. Trong đó, nghiên cứu định tính được sử dụng trong giai đoạn nghiên cứu sơ bộ thông qua phương thức tham khảo ý kiến chuyên gia có kinh nghiệm trong lĩnh vực quản lý ngân sách nhà nước trên địa bàn huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận nhằm đánh giá và có sự điều chỉnh các nội dung nghiên cứu cho phù hợp với điều kiện nghiên cứu tại huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận; nghiên cứu định lượng được thực hiện trong giai đoạn nghiên cứu chính thức thông qua phân tích dữ liệu từ khảo sát khách hàng giao dịch tại các Kho bạc Nhà nước huyện Tuy Phong. Nghiên cứu sử dụng công cụ hệ số tin cậy Cronbach's alpha và công cụ phân tích nhân tố khám phá EFA để lọc ra các thang đo khái niệm nghiên cứu. Phân tích hồi quy được sử dụng để xác định các kết quả phục vụ cho các mục tiêu của nghiên cứu. Các phân tích được thực hiện bằng Phần mềm thống kê, phân tích dữ liệu SPSS.

1.6 Ý nghĩa của đề tài

1.6.1 Về mặt khoa học

Hệ thống hóa các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng khi giao dịch qua Cổng Dịch vụ công của Kho bạc Nhà nước tại huyện Tuy Phong, đồng thời nghiên cứu tích hợp thêm một số yếu tố mới và kiểm định mức độ ảnh hưởng của chúng trong mô hình. Từ đó có thể xây dựng một mô hình mới hoàn thiện hơn để nâng cao sự hài lòng của khách hàng khi giao dịch qua Cổng Dịch vụ công của Kho bạc Nhà nước tại huyện Tuy Phong.

1.6.2 Về mặt thực tiễn

Kết quả nghiên cứu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng khi giao dịch qua Cổng Dịch vụ công của Kho bạc Nhà nước tại huyện Tuy Phong. Kết quả này có thể dùng làm tài liệu tham khảo cho các nghiên cứu sau có liên quan.

Đồng thời, kết quả nghiên cứu này sẽ cung cấp cho cán bộ, chuyên viên giao dịch kho bạc trực tiếp làm công tác nhận, kiểm tra, giám sát, kiểm soát chi qua Cổng Dịch vụ công của Kho bạc Nhà nước tại huyện Tuy Phong những cơ sở về mức độ sự hài lòng của khách hàng.

Xác định được những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng giao dịch qua Cổng dịch vụ công Kho bạc. Từ đó, cán bộ trực tiếp làm công tác nhận, kiểm tra, giám sát, kiểm soát chi qua Cổng dịch vụ công Kho bạc của các khách hàng cũng như lãnh đạo phụ trách công tác chuyên môn ghi nhận được hàm ý quản trị trong nghiên cứu để có sự đào tạo chuyên sâu đội ngũ cán bộ chuyên trách để biến họ trở thành những người cán bộ giỏi và có phong cách phục vụ chuyên nghiệp trong tương lai.

1.7 Kết cấu của luận văn

Kết cấu của Luận văn có 5 chương bao gồm các nội dung chính:

Chương 1: Tổng quan đề tài nghiên cứu

Trình bày tổng quan về đề tài nghiên cứu như: Cơ sở chọn đề tài, Các mục tiêu nghiên cứu, Đối tượng và phạm vi nghiên cứu, Phương pháp nghiên cứu của đề tài, Ý nghĩa nghiên cứu và Kết cấu của luận văn.

Chương 2: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Trình bày cơ sở lý thuyết liên quan đến các khái niệm nghiên cứu trong đề tài. Các mô hình đã được nghiên cứu trong và ngoài nước để làm cơ sở xây dựng nên mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu đề xuất.

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Trình bày về quy trình nghiên cứu, xây dựng và kiểm định các thang đo, các phương pháp phân tích nhằm đo lường các khái niệm nghiên cứu.

Chương 4: Kết quả nghiên cứu

Chương này trình bày thống kê, mô tả về các mẫu khảo sát, kiểm định mô hình và đo lường các nghiên cứu, phân tích, đánh giá các kết quả có được và đưa ra kết luận các giả thuyết.

Chương 5: Kết luận và Hàm ý quản trị

Tóm tắt kết quả chính của nghiên cứu, ý nghĩa của nghiên cứu. Thông qua kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị xoay quanh các kết quả có được. Ngoài ra, chương này còn trình bày những hạn chế của nghiên cứu và định hướng cho những nghiên cứu tiếp theo.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương này giới thiệu tổng quát về lý do chọn đề tài bối cảnh nghiên cứu, nêu lên mục tiêu nghiên cứu của đề tài, phạm vi và đối tượng nghiên cứu, ý nghĩa khoa học, phương pháp nghiên cứu được sử dụng cũng như ý nghĩa thực tiễn của đề tài giúp người đọc có cái nhìn tổng quát về đề tài.

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Dịch vụ hành chính công

2.1.1. Khái niệm dịch vụ

Trong nền kinh tế hiện nay có nhiều khái niệm khác nhau về dịch vụ. Theo quan niệm của Zeithaml & Bitner (2000) cho rằng dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc như cung cấp, hỗ trợ và tháo gỡ các khó khăn vướng mắc của khách hàng nhằm làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Sở dĩ dịch vụ là loại hàng hóa phi vật chất bởi các đặc điểm khác với các loại hàng hóa thông thường như: tính vô hình, tính không đồng nhất, tính không thể tách rời và tính không thể cất giữ. Những đặc điểm này làm cho dịch vụ trở nên khó định lượng và không thể nhận dạng bằng mắt thường được.

Tính vô hình: Dịch vụ không giống như những sản phẩm vật chất, không nhìn thấy được, không nắm được, không nghe thấy được và không ngửi được trước khi người ta mua chúng.

Tính không đồng nhất: Không có chất lượng đồng nhất vì dịch vụ bắt nguồn từ sự khác nhau về tính chất tâm lý, trình độ của nhân viên. Ngoài ra dịch vụ còn chịu sự đánh giá từ cảm nhận của khách hàng.

Tính không thể tách rời: Dịch vụ thường được tạo ra và sử dụng đồng thời. Điều này không đúng với hàng hóa vật chất được sản xuất ra nhập kho, phân phối thông qua nhiều nấc trung gian mua bán, rồi sau đó mới được tiêu dùng. Đối với sản phẩm hàng hóa, khách hàng chỉ sử dụng sản phẩm ở giai đoạn cuối cùng, còn đối với dịch vụ, khách hàng đồng hành trong suốt hoặc một phần của quá trình tạo ra dịch vụ.

Tính không lưu giữ được: Dịch vụ không thể cất giữ và lưu kho rồi đem bán như hàng hóa khác. Khi nhu cầu ổn định thì tính không cất giữ của dịch vụ sẽ không quan trọng.

Như vậy dịch vụ là một loại hàng hóa phi vật chất nó không có hình dạng, còn chất lượng thì không đồng nhất, không lưu trữ được. Đó là điểm khác biệt của dịch vụ với các hàng hóa thông thường khác.

2.1.2. Khái niệm về dịch vụ công

Theo Nguyễn Hữu Hải (2010) thuật ngữ dịch vụ công (public service) được sử dụng rộng rãi ở các nước phát triển từ những năm 1980, song mới được sử dụng ở Việt Nam trong những năm gần đây. Có nhiều quan niệm khác nhau về dịch vụ công, tuy nhiên có thể hiểu dịch vụ công là hoạt động phục vụ các nhu cầu chung thiết yếu, quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân do các cơ quan nhà nước thực hiện hoặc ủy nhiệm cho các tổ chức phi nhà nước. Với khái niệm này, dịch vụ công bao gồm: Dịch vụ hành chính công và dịch vụ công cộng.

- Dịch vụ hành chính công 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, nên về cơ bản dịch vụ này do cơ quan nhà nước các cấp thực hiện.
- Dịch vụ công cộng là hoạt động phục vụ các nhu cầu chung thiết yếu của công dân (cá nhân, tổ chức) nên có thể do các cơ quan nhà nước thực hiện hoặc ủy nhiệm cho các tổ chức phi nhà nước thực hiện.

Trong nghiên cứu này, tác giả chỉ đề cập loại dịch vụ hành chính công.

2.1.3. Khái niệm về dịch vụ hành chính công

Theo Đỗ Đình Nam (2010) thì dịch vụ hành chính công là loại hình dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước, nhằm phục vụ yêu cầu của người dân. Dịch vụ này không tuân theo quan hệ cung cầu trên thị trường mà chỉ thông qua lệ phí pháp luật định sẵn nộp cho cơ quan cung cấp dịch vụ.

Theo Lê Chi Mai (2006), dịch vụ hành chính công là loại hình dịch vụ đặc biệt. Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật,

không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.

Theo Arawati (2007), dịch vụ hành chính công gắn liền với chức năng quản lý nhà nước, nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Đối tượng cung ứng duy nhất dịch vụ hành chính công là cơ quan công quyền hay các cơ quan được nhà nước ủy quyền thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công. Để thực hiện chức năng này phải tiến hành những hoạt động phục vụ trực tiếp như cấp giấy phép, giấy chứng nhận, đăng ký, công chức, thị thực, hộ tịch... Người dân được hưởng những dịch vụ này không theo quan hệ cung cầu, ngang giá thị trường mà thông qua việc đóng lệ phí. Phần lệ phí này mang tính chất hỗ trợ cho ngân sách nhà nước. Khi cung cấp dịch vụ, nhà nước sử dụng quyền lực công để tạo ra dịch vụ. Sản phẩm của dịch vụ hành chính công là các loại giấy tờ có tác dụng chi phối quan trọng đến hoạt động kinh tế – xã hội của đất nước.

Các đặc điểm của dịch vụ hành chính công:

- Việc cung ứng dịch vụ hành chính công luôn gắn liền với thẩm quyền hành chính - pháp lý của các cơ quan hành chính nhà nước.
- Dịch vụ hành chính công là hoạt động phục vụ cho hoạt động quản lý của nhà nước.
- Dịch vụ hành chính công có tính xã hội, với mục tiêu chính là phục vụ lợi ích cộng đồng đáp ứng nhu cầu của tất cả công dân, không phân biệt giai cấp, địa vị xã hội và đảm bảo công bằng và ổn định xã hội, mang tính quần chúng rộng rãi. Mọi người đều có quyền ngang nhau trong việc tiếp cận các dịch vụ công với tư cách là đối tượng phục vụ của nhà nước. Từ đó có thể thấy tính kinh tế, lợi nhuận không phải là điều kiện tiên quyết chi phối hoạt động dịch vụ công.
- Dịch vụ hành chính công cung ứng loại “hàng hóa” không phải bình thường mà là hàng hóa đặc biệt do nhà nước cung ứng hoặc ủy nhiệm cho tổ chức, cá nhân thực hiện, đáp ứng nhu cầu toàn xã hội, bất kể các sản phẩm được tạo ra có hình thái hiện vật hay phi hiện vật.

- Việc trao đổi dịch vụ hành chính công không thông qua quan hệ thị trường đầy đủ. Thông thường, người sử dụng dịch vụ hành chính công không trực tiếp trả tiền, hay đúng hơn là đã trả tiền dưới hình thức đóng thuế vào ngân sách nhà nước. Cũng có những dịch vụ công mà người sử dụng vẫn phải trả một phần hoặc toàn bộ kinh phí; song nhà nước vẫn có trách nhiệm đảm bảo cung ứng các dịch vụ này không nhằm mục tiêu lợi nhuận.
- Từ góc độ kinh tế học, dịch vụ hành chính công là các hoạt động cung ứng cho xã hội một loại hàng hóa công cộng. Loại hàng hóa này mang lợi ích không chỉ cho những người mua nó, mà cho cả những người không phải trả tiền cho hàng hóa này. Đó là nguyên nhân khiến cho chính phủ có vai trò và trách nhiệm quan trọng trong việc sản xuất hoặc bảo đảm cung ứng các loại hàng hóa công cộng.

Theo Zeithaml và Bitner (2000) cho rằng: Dịch vụ là những hành vi, quá trình và cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng, làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Dịch vụ là sản phẩm vô hình, chúng không đồng nhất với nhau và cũng không thể tách ly chúng được, nghĩa là trong quá trình tiêu dùng dịch vụ thì chất lượng dịch vụ thể hiện trong sự tương tác giữa khách hàng và nhân viên của công ty cung cấp dịch vụ (Svensson, 2002).

2.2. Chất lượng dịch vụ

Theo Wismiewski (2001) chất lượng dịch vụ được định nghĩa bằng nhiều cách khác nhau tùy thuộc vào đối tượng nghiên cứu, nó thể hiện mức độ mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Theo Zeithaml (1996), chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một dịch

vụ. Nó là một dạng của thái độ và các hệ quả từ sự so sánh giữa những gì được mong đợi và nhận thức về những thứ ta nhận được.

Chất lượng dịch vụ thường được xem là một yếu tố tiên quyết, mang tính quyết định đến sự cạnh tranh để tạo lập và duy trì mối quan hệ với khách hàng. Quan tâm đến chất lượng dịch vụ sẽ làm cho một tổ chức khác với những tổ chức khác và đạt được lợi thế cạnh tranh trong lâu dài (Morre, 1987). Lehtinen (1982) cho rằng chất lượng dịch vụ phải đánh giá trên hai khía cạnh: (1) Quá trình cung cấp dịch vụ và (2) kết quả của dịch vụ. Còn theo (Gronross, 1984) thì chất lượng kỹ thuật liên quan đến những gì được phục vụ, và chất lượng kỹ năng nói lên chúng được phục vụ như thế nào. Qua phân tích về chất lượng dịch vụ có thể thấy những đặc điểm cơ bản sau:

- Khó khăn hơn trong việc đánh giá chất lượng của dịch vụ so chất lượng của hàng hóa hữu hình.
- Nhận thức về chất lượng dịch vụ là kết quả của quá trình so sánh giữa sự mong đợi của khách hàng về chất lượng mà dịch vụ cụ thể mang lại nhằm đáp ứng những mong đợi đó.
- Khách hàng không chỉ đánh giá kết quả mang lại của một loại dịch vụ nào đó mà còn phải đánh giá tiến trình cung cấp của nó diễn ra như thế nào. Đối với những dịch vụ do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp trực tiếp cho người dân, gắn liền việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước, đáp ứng sự mong đợi của một nhóm lợi ích và mục tiêu của tổ chức. Vì vậy, loại chất lượng dịch vụ này được đánh giá dựa trên việc thực thi pháp luật đúng qui định và trách nhiệm, thái độ phục vụ của công chức, đảm bảo các quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, duy trì trật tự an ninh và phát triển xã hội.

2.2.1. Chất lượng dịch vụ hành chính công

Chất lượng dịch vụ là một thước đo quan trọng đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, và là một trong những kết quả hoạt động chính của các cơ quan này. Tuy nhiên, lợi nhuận không phải là mục đích chính của các cơ

quan, vì họ còn phải thực hiện nhiều chức năng khác như hỗ trợ cho sự tăng trưởng, điều chỉnh nhịp độ tăng trưởng và định hướng tăng trưởng (Arawati, 2007).

Dựa trên một số khái niệm, thuật ngữ, các nhà khoa học nghiên cứu áp dụng trong TCVN ISO 9001 : 2008 vào dịch vụ hành chính công như: Hệ thống chất lượng, hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng... Có thể hiểu chất lượng dịch vụ hành chính công là khả năng thỏa mãn các yêu cầu của tổ chức và cá nhân về cung ứng dịch vụ hành chính công với sản phẩm cụ thể là các quyết định hành chính.

Tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ này cũng rất đa dạng bao gồm:

- Tạo sự tin tưởng cho khách hàng khi tham gia sử dụng dịch vụ như hồ sơ được giải quyết đúng hạn (dựa trên tỉ lệ giải quyết hồ sơ hành chính đúng hạn), không bị mất mát, thất lạc, tạo được sự tin cậy của khách hàng khi liên hệ giải quyết thủ tục hành chính.
- Tạo môi trường thông thoáng, thuận lợi cho việc giao dịch với các công cụ hỗ trợ cần thiết như: Phòng làm việc khang trang, có máy lấy số thứ tự (đảm bảo tính công bằng), máy tính giúp xử lý hồ sơ nhanh chóng...
- Nhân viên có đủ kiến thức chuyên môn và lĩnh vực liên quan đảm bảo giải quyết công việc lĩnh vực mà mình phụ trách cùng với kỹ năng tác nghiệp chuyên nghiệp.

2.3 Lý thuyết về sự hài lòng

Khái niệm về sự hài lòng

Cách tiếp cận của Nghiên cứu xuất phát từ quan điểm: Người dân đến giao dịch tại kho bạc là khách hàng và kho bạc là đơn vị cung ứng dịch vụ nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người đến giao dịch thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình.

Khách hàng có vai trò quan trọng trong dịch vụ. Vì vậy, khi đánh giá dịch vụ người ta thường đề cập đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

Có nhiều khái niệm khác nhau về sự hài lòng nói chung của khách hàng và cũng có khá nhiều tranh luận về khái niệm này.

(Zeithaml,2000) cho rằng sự hài lòng của khách hàng là sự đánh giá của khách hàng về một sản phẩm hay dịch vụ đã đáp ứng được yêu cầu mong đợi của họ.

Theo Kotler (2001) sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm với những kỳ vọng của người đó.

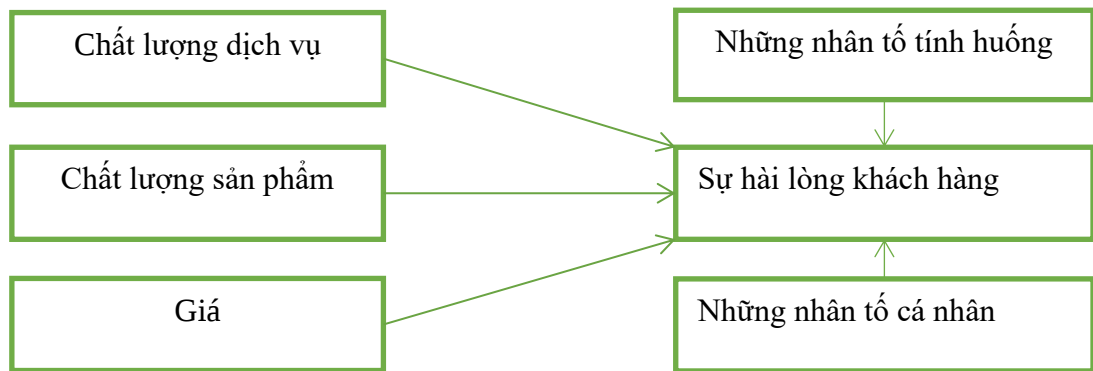
Theo (Lin,2003) sự hài lòng của khách hàng được định nghĩa như là kết quả của sự cảm nhận và nhận thức, ở đó một vài tiêu chuẩn được so sánh với sự thực hiện cảm nhận được. Nếu cảm nhận về sự thực hiện một dịch vụ thấp hơn mong đợi, khách hàng không hài lòng. Ngược lại, nếu cảm nhận vượt quá sự mong đợi, khách hàng sẽ hài lòng.

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ công với sự hài lòng của người dân

Thông thường các nhà kinh doanh dịch vụ thường quan niệm chất lượng của dịch vụ chính là sự hài lòng của khách hàng. Tuy nhiên, nhiều nhà nghiên cứu cho rằng, Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ (parasuraman,1998).

(Parasuramen,1993) cho rằng, giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng tồn tại một số khác biệt mà điểm khác biệt cơ bản là “nhân quả” . Còn (Zeithaml,2000) thì cho rằng sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều yếu tố như: chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, giá cả, yếu tố tình huống, yếu tố về đặc điểm cá nhân. Lý do là chất lượng dịch vụ có liên quan đến cung cấp dịch vụ, còn sự thỏa mãn chỉ đánh giá được sau khi đã sử dụng dịch vụ. Như vậy chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự thỏa mãn, hài lòng. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có liên quan nhau, dịch vụ có chất lượng cao dẫn tới sự hài lòng của khách hàng cũng tăng lên, không nên đo lường chất lượng dịch vụ mà không đánh giá hài lòng của khách hàng (Cronin, 1992); (Kotler, 2009); (Olajide, 2011)

Sự hài lòng của khách hàng nhìn chung là một khái niệm rộng lớn hơn chất lượng dịch vụ. Với cách nhìn này ta có thể xem chất lượng dịch vụ như là một yếu tố tác động vào sự hài lòng của khách hàng.

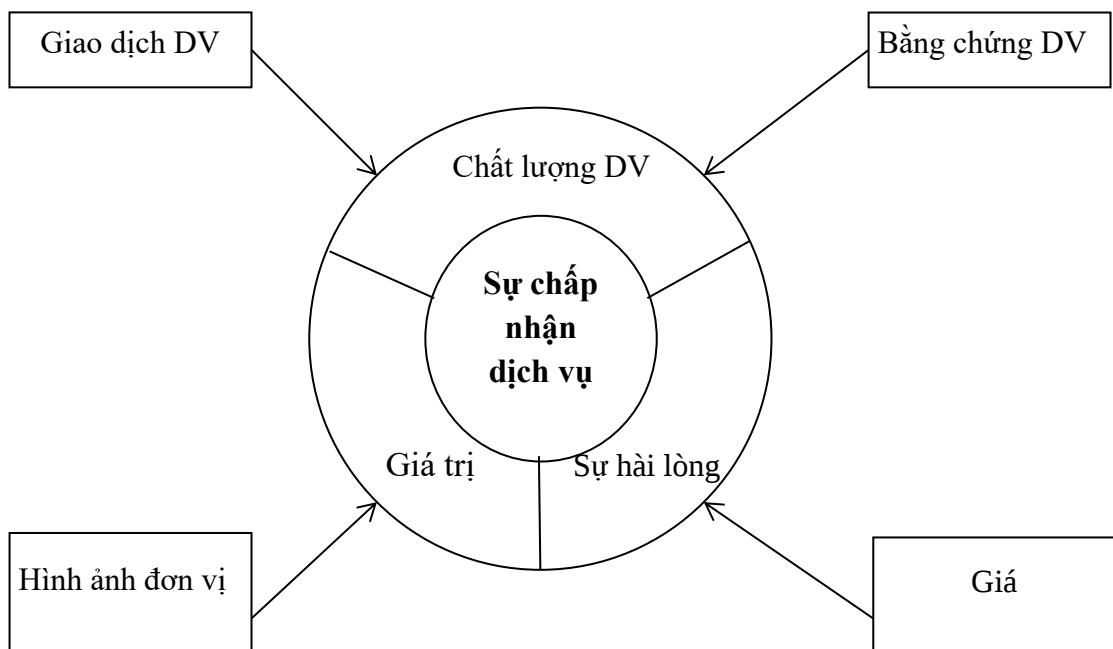


Hình 2.1: Môi quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng

(Nguồn: Zeithaml & Bitner, 2000)

Như vậy, rõ ràng là sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm rộng, bao gồm các yếu tố tác động đến nó như: chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm, giá, các nhân tố cá nhân và các nhân tố tình huống.

Đồng thời, sự hài lòng của khách hàng là một trong những nhân tố chính của sự chấp nhận dịch vụ của khách hàng. Có thể nói rằng đây là nhân tố quan trọng nhất dẫn đến việc khách hàng có chấp nhận dịch vụ hay không. Mô hình sau sẽ cho chúng ta thấy rõ điều này:



(Nguồn: Zeithaml & Bitner, 2000)

Hình 2.2: Những nhân tố tác động đến việc chấp nhận dịch vụ

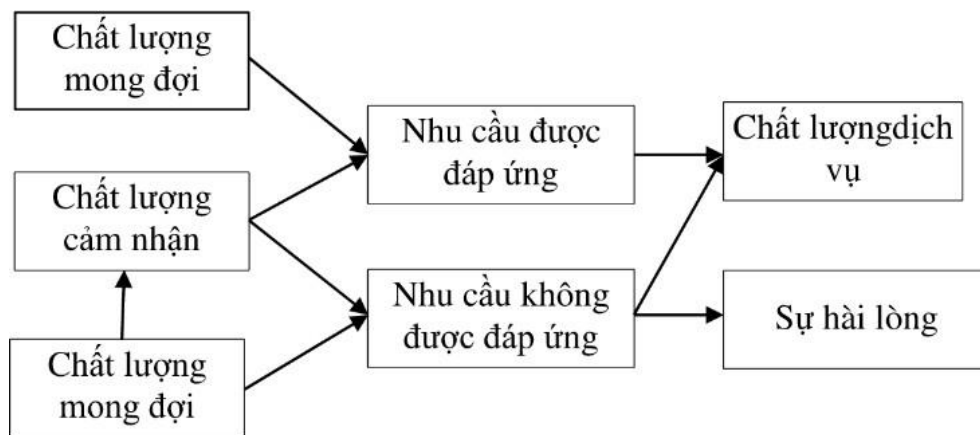
Giao dịch dịch vụ là yếu tố gây ấn tượng mạnh mẽ đối với khách hàng khi họ giao dịch, tiếp xúc với các tổ chức kinh doanh dịch vụ. Trong từng giao dịch cụ thể, khách hàng sẽ có một sự nhận xét nhanh về chất lượng dịch vụ của tổ chức, và điều này đóng góp trực tiếp vào sự hài lòng chung của khách hàng đối với tổ chức kinh doanh dịch vụ.

Bởi vì dịch vụ có tính chất vô hình nên khách hàng thường tìm kiếm những bằng chứng (hay những yếu tố “hữu hình”) trong những giao dịch mà họ thực hiện với các tổ chức kinh doanh dịch vụ. Những yếu tố này gồm có: con người, quá trình xử lý dịch vụ (vòng luân chuyển của hoạt động, các bước thực hiện dịch vụ,...), các yếu tố vật chất (phương tiện thông tin liên lạc, trang thiết bị,...). Tất cả những yếu tố này ít nhiều xuất hiện trong các giao dịch cụ thể giữa khách hàng với đơn vị kinh doanh dịch vụ và là những yếu tố quan trọng cho việc quản lý chất lượng dịch vụ, tạo ra sự hài lòng cho khách hàng.

Theo quan điểm dịch vụ công là “lấy người dân làm trung tâm”, các nhà nghiên cứu cho rằng việc nâng cao chất lượng dịch vụ sẽ làm gia tăng sự hài lòng của người dân làm họ cảm thấy thật sự thoải mái khi có những giao dịch liên quan đến cơ quan nhà nước.

Cronin và Taylor (1992) đã kiểm định mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng kết luận rằng chất lượng dịch vụ dẫn đến sự hài lòng của khách hàng. Spreng và Mackoy (1996) kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng khách hàng và là yếu tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.

Hình 2.3 Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách



hàng Spreng và Mackoy (1996)

Nguồn: Spreng và Mackoy (1996)

Như vậy chất lượng dịch vụ là nguyên nhân (nguồn gốc) tạo nên sự hài lòng của khách hàng. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có quan hệ đồng biến với nhau. Sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói về sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ hành chính công, còn nói đến chất lượng dịch vụ hành chính công là quan tâm đến các thành phần cụ thể của dịch vụ.

2.4. Các mô hình nghiên cứu trước đây

2.4.1. Các mô hình nghiên cứu nước ngoài

Khi bộ thang đo SERVQUAL (Parasuraman và cộng sự, 1988) được công bố, đã có những tranh luận về vấn đề làm thế nào để đo lường chất lượng dịch vụ tốt nhất. Gần hai thập kỷ sau đó, nhiều nhà nghiên cứu đã nỗ lực chứng minh tính hiệu quả của bộ thang đo SERVQUAL. Cụ thể, theo mô hình SERVQUAL, chất lượng dịch vụ được xác định như sau:

Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận – Giá trị kỳ vọng.

Năm 1992, từ kết quả nghiên cứu thực nghiệm, Cronin và Taylor (1992) đã đề xuất mô hình SERVPERF và cho rằng sử dụng mô hình này tốt hơn SERVQUAL. Các tác giả cho rằng, chất lượng dịch vụ được phản ánh tốt nhất qua chất lượng cảm nhận mà không cần có chất lượng kỳ vọng cũng như đánh giá trọng số của năm thành phần. Chính vì vậy, thay vì đo cả chất lượng cảm nhận lẫn kỳ vọng như SERVQUAL

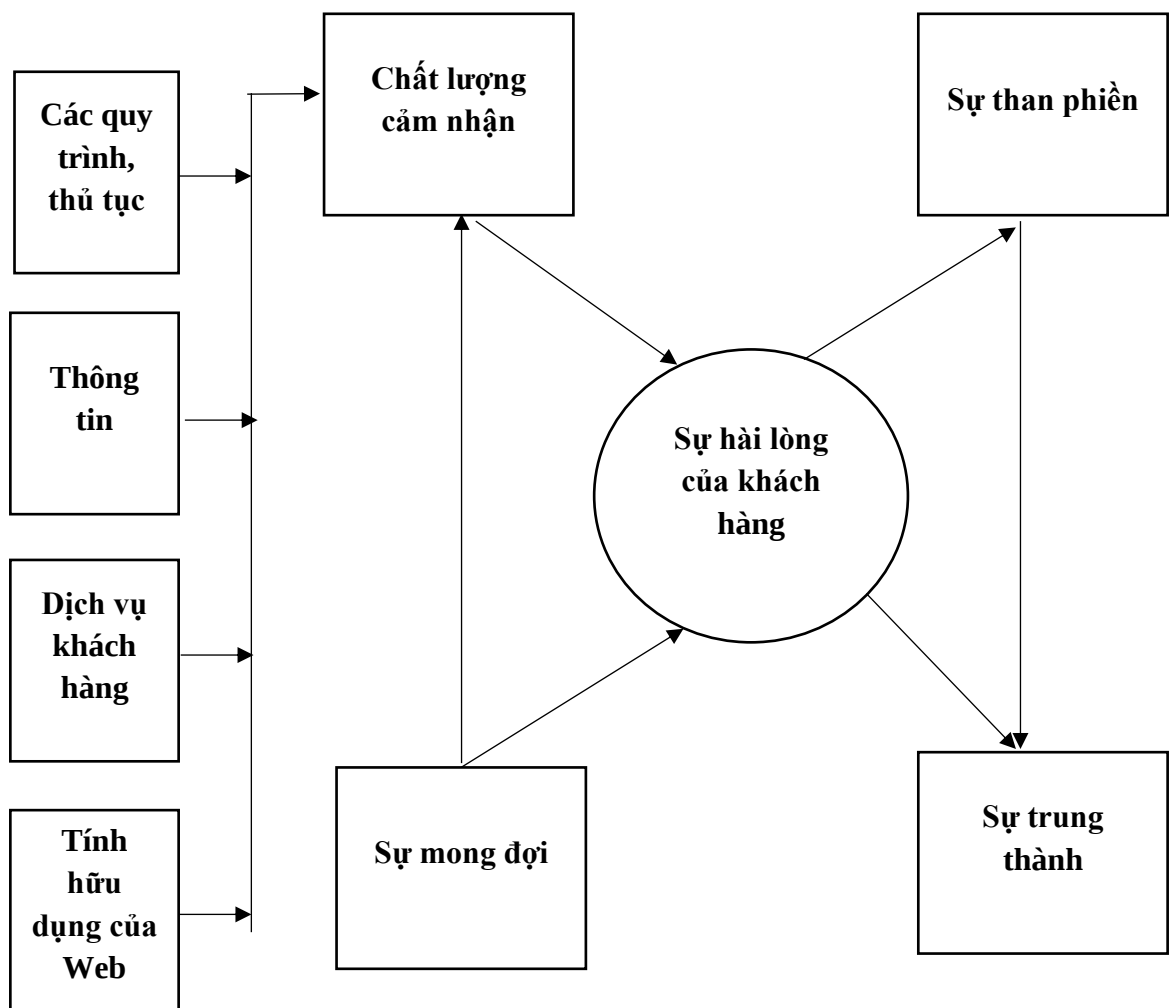
thì SERVPERF chỉ đo chất lượng cảm nhận. Do có xuất xứ từ thang đo SERVQUAL, các thành phần và biến quan sát của thang đo SERVPERF này giữ như SERVQUAL. Mô hình đo lường này được gọi là mô hình cảm. Sử dụng thang đo SERVPERF vào đo lường chất lượng dịch vụ đã làm giảm đi phần nào những hạn chế của thang đo SERVQUAL trong việc phân biệt giữa sự hài lòng và thái độ của khách hàng. Cornin và Taylor cho rằng chất lượng dịch vụ có thể định nghĩa “tương tự như một thái độ” và thay vì “kết quả thực hiện theo như mong đợi” thì “kết quả thực hiện thực tế” sẽ xác định chất lượng dịch vụ tốt hơn. Chính vì vậy, để đánh giá chất lượng một cách nhanh gọn, nhiều lĩnh vực dịch vụ đã lựa chọn SERVPERF như là một công cụ tối ưu để đo lường chất lượng dịch vụ của mình.

Theo mô hình SERVPERF thì: Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận Kết luận này đã được đồng tình bởi các tác giả khác như Lee và cộng sự (2000), Brady và cộng sự (2002). Bộ thang đo SERVPERF cũng sử dụng 22 mục phát biểu tương tự như phần hỏi về cảm nhận của khách hàng trong mô hình SERVQUAL, bỏ qua phần hỏi về kỳ vọng.

Mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ (ACSI)

Trong mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ (ACSI), giá trị cảm nhận chịu tác động bởi chất lượng cảm nhận và sự mong đợi của khách hàng. Khi đó, sự mong đợi của khách hàng có tác động trực tiếp đến chất lượng cảm nhận. Trên thực tế, khi mong đợi càng cao, có thể tiêu chuẩn về chất lượng cảm nhận của khách hàng đối với sản phẩm càng cao hoặc ngược lại.

Do vậy, yêu cầu về chất lượng sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho khách hàng cần phải đảm bảo và được thỏa mãn trên cơ sở sự hài lòng của họ. Sự hài lòng của khách hàng được tạo thành trên cơ sở chất lượng cảm nhận, sự mong đợi và giá trị cảm nhận, nếu chất lượng và giá trị cảm nhận cao hơn sự mong đợi sẽ tạo nên lòng trung thành đối với khách hàng, trường hợp ngược lại, đây là sự phàn nàn hay sự than phiền về sản phẩm mà họ tiêu dùng.



Nguồn: Fornell C (1992)

Hình 2.3 Mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ (ACSI)

Theo tác giả Mokhlis (2011) nghiên cứu chất lượng dịch vụ đô thị và sự hài lòng của công dân miền nam Thái Lan. Tác giả đã phát triển thang đo sự hài lòng dựa trên mô hình của Parasuraman gồm 5 yếu tố (phương tiện hữu hình, sự phản hồi, sự cảm thông, sự đảm bảo và sự tin cậy) với 22 biến đo lường và khảo sát 234 đối tượng. Kết quả nghiên cứu cho thấy, thang đo SERVQUAL phù hợp để đo lường sự hài lòng của công dân với dịch vụ hàng chính công với 4 yếu tố: phương tiện hữu hình, sự phản hồi, sự cảm thông và sự đảm bảo có ý nghĩa thống kê.

Nghiên cứu trong nước

Nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi và các cộng sự (2014) với đề tài “*Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông tại quận Thốt Nốt, thành phố Cần Thơ*”. Mục tiêu của nghiên cứu này xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông tại quận Thốt Nốt, Thành phố Cần Thơ. Các phương pháp kiểm định Cronbach’s Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng trong nghiên cứu. Số liệu của nghiên cứu được thu thập từ 130 người dân có sử dụng cơ chế một cửa liên thông. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 3 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng, đó là: sự phản ánh và phương tiện hữu hình, chất lượng nguồn nhân lực, tiến trình giải quyết hồ sơ. Trong đó, chất lượng nguồn nhân lực là nhân tố có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân.

Tác giả Nguyễn Thúy Huỳnh đã thực hiện nghiên cứu “Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ hành chính thuế tại Chi Cục Thuế thành phố Cà Mau, Tỉnh Cà Mau”. Nghiên cứu này kế thừa từ mô hình SERQUAL, kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 7 yếu tố có tác động đến sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng hành chính thuế tại thành phố Cà Mau. Thứ tự tác động như sau: (1) Sự cảm thông, (2) Mức độ đáp ứng, (3) Sự minh bạch, (4) Sự tin cậy, (5) Năng lực phục vụ, (6) Cơ sở vật chất, (7) Tính dân chủ và công bằng.

Tác giả Dương Văn Thơm (2018) thực hiện nghiên cứu “Sự hài lòng của doanh nghiệp đối với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại Tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu” nghiên cứu này kế thừa từ mô hình SERQUAL. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 6 yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ hành chính công tại Bà Rịa -Vũng Tàu theo thứ tự tác động như sau: (1) Khả năng đáp ứng, (2) Độ tin cậy, (3) Cơ sở vật chất, (4) Sự cảm thông, (5) Năng lực phục vụ, (6) Thời gian chi phí.

Nghiên cứu của tác giả Trần Long (2021), nghiên cứu “ảnh hưởng chất lượng dịch vụ hành chính công đến sự hài lòng của người dân tại Quảng Bình- tiếp cận từ

mô hình cấu trúc tuyến tính PLS SEM” được thực hiện nhằm mục đích xác định các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công (DVHCC) ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi thực hiện các DVHCC tại tỉnh Quảng Bình. Dữ liệu khảo sát được thu thập từ 275 người đã sử dụng DVHCC tại các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Bình. Kết quả phân tích bằng mô hình cấu trúc tuyến tính (PLS-SEM) cho thấy các yếu tố liên quan đến năng lực, thái độ phục vụ của cán bộ công chức, thủ tục hành chính, kết quả cung cấp dịch vụ và cơ sở vật chất có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với DVHCC tại địa bàn nghiên cứu. Điều này đòi hỏi địa phương cần thực thi các chính sách nhằm nâng cao năng lực, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ công chức và đơn giản hóa các thủ tục hành chính trong thời gian tới.

Nghiên cứu của Huỳnh Văn Thái và cộng sự (2020) với đề tài “*Phân tích sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân huyện Tuy An, tỉnh Phú Yên*”. Nghiên cứu tập trung xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân trên địa bàn huyện Tuy An, tỉnh Phú Yên, với 260 người dân được khảo sát. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) đã xác định được 6 nhóm nhân tố, bao gồm: Cán bộ công chức; Cơ sở vật chất; Công khai công vụ; Thời gian làm việc; Thủ tục quy trình làm việc; Cơ chế giám sát, góp ý, có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn. Dựa trên kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất các giải pháp tương ứng nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu nói riêng và các địa phương khác trong cả nước nói chung.

2.5 Giả thuyết nghiên cứu

Bảng 2.1 Bảng tổng hợp nhân tố

STT	Tên Nhân tố	Tên tác giả
1	Sự tin cậy	Parasuraman và cộng sự (1988), Cronin và Taylor (1994), Dương Văn Thơm (2018), Mokhlis (2011)
2	Năng lực phục vụ	Parasuraman và cộng sự (1988), Trần Long (2021), Dương Văn Thơm (2018), Mokhlis (2011), Cronin và Taylor(1994)
3	Khả năng đáp ứng	Dương Văn Thơm (2018), Mokhlis (2011), Cronin và Taylor(1994), Parasuraman và cộng sự (1988),
4	Cơ sở vật chất	Nguyễn Quốc Nghi và các cộng sự (2014), Dương Văn Thơm (2018) ,Huỳnh Văn Thái và cộng sự (2020), Trần Long (2021), Cronin và Taylor (1994)
5	Sự đồng cảm	Dương Văn Thơm (2018), Mokhlis (2011), Cronin và Taylor(1994), Parasuraman và cộng sự (1988),
6	Quy trình thủ tục	Nguyễn Quốc Nghi và các cộng sự (2014), Huỳnh Văn Thái và cộng sự (2020), Trần Long (2021)

Giả thuyết nghiên cứu

Thông qua cơ sở lý thuyết nền, các học thuyết về sự hài lòng của khách hàng và những nghiên cứu trong và ngoài nước trước đây có mục tiêu nghiên cứu tương đồng, ứng với mô hình nghiên cứu đề xuất, các giả thuyết cho nghiên cứu được trình bày như sau:

Giả thuyết H₁: Sự tin cậy có ảnh hưởng dương đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công của kho bạc Nhà nước huyện Tuy Phong, tỉnh Bình

Thuận.

Giả thuyết H₂: Năng lực phục vụ có ảnh hưởng dương đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công của kho bạc Nhà nước huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận.

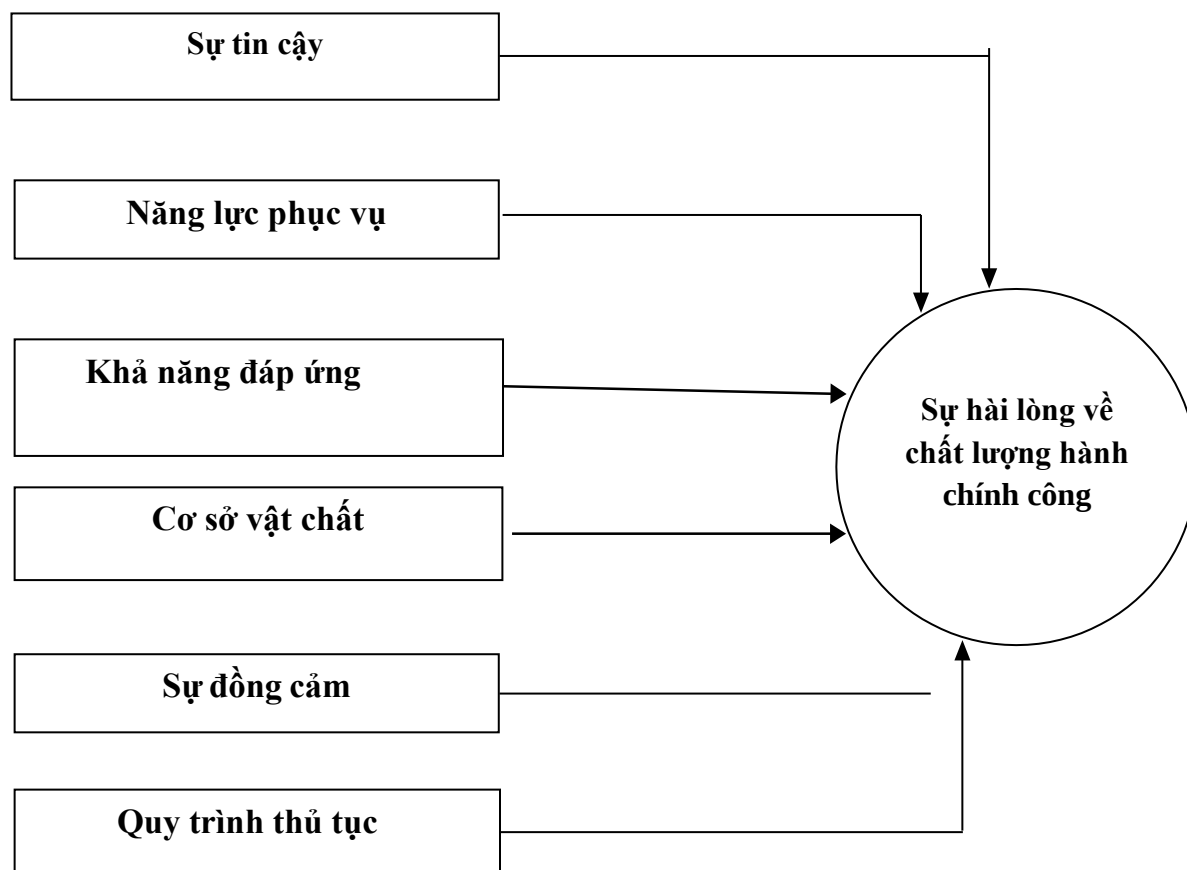
Giả thuyết H₃: Khả năng đáp ứng có ảnh hưởng dương đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công của kho bạc Nhà nước huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H₄: Cơ sở vật chất có ảnh hưởng dương đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công của kho bạc Nhà nước huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H₅: Sự đồng cảm có ảnh hưởng dương đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công của kho bạc Nhà nước huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H₆: Quy trình thủ tục có ảnh hưởng dương đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công của kho bạc Nhà nước huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận.

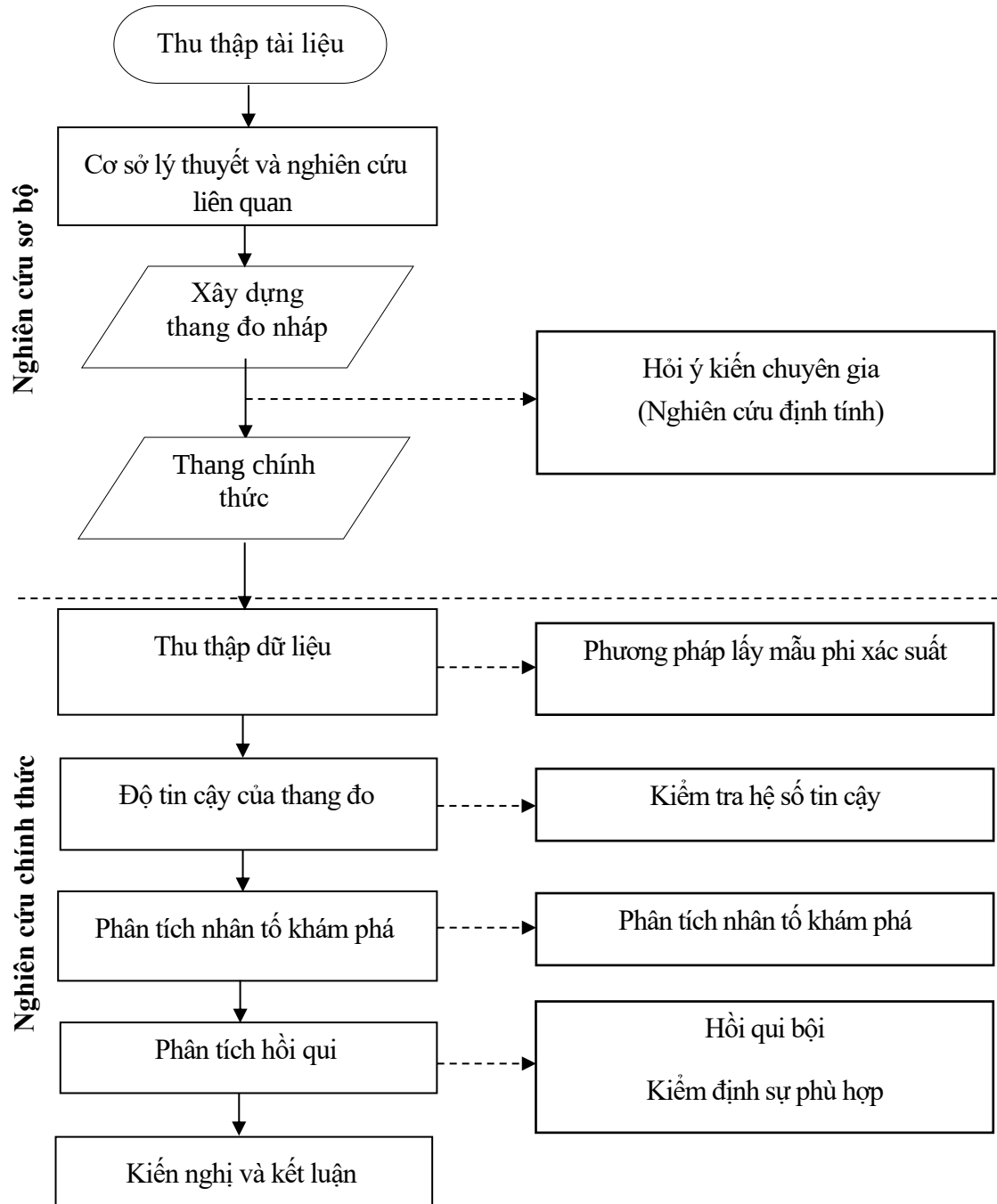
2.6 Mô hình nghiên cứu đề xuất



Hình 2.4 Mô hình nghiên cứu đề xuất

CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1 Quy trình nghiên cứu



Hình 3. 1 Quy trình nghiên cứu

3.2.Thiết kế nghiên cứu

Để đảm bảo tính khoa học, nghiên cứu được thực hiện kết hợp 02 phương pháp nghiên cứu: nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

3.2.1.Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính được thực hiện theo phương pháp thảo luận tay đôi với các chuyên gia về các nội dung của đề tài hiện đang giữ các vị trí quản lý các phòng, ban liên quan đến bộ phận tiếp dân. Kết quả từ tham khảo ý kiến các chuyên gia sẽ là cơ sở để tác giả tiến hành thiết kế phiếu khảo sát để thu thập dữ liệu phục vụ cho nghiên cứu chính thức.

Nghiên cứu này nhằm mục tiêu khám phá các ý tưởng và điều chỉnh mô hình, bổ sung các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu trong mô hình, hiệu chỉnh các thang đo cho phù hợp với đặc tính riêng biệt của Kho bạc nhà nước tại địa bàn khảo sát, qua đó xây dựng bảng câu hỏi chi tiết cho nghiên cứu định lượng.

Trong nghiên cứu định tính có hai bước là thiết lập bảng câu hỏi sơ bộ và bảng câu hỏi chính thức. Tác giả sau khi tổng hợp cơ sở lý thuyết, nghiên cứu liên quan đã xây dựng một bảng câu hỏi sơ bộ gồm 29 biến quan sát, sau đó đã tiến hành phỏng vấn các chuyên gia để hiệu chỉnh lại bảng câu hỏi cho thích hợp với điều kiện thực tế, cũng như thay đổi câu chữ, ngữ nghĩa để phù hợp hơn khi tiến hành khảo sát chính thức.

Bảng 3.1 Bảng câu hỏi sơ bộ

Mã hóa	Nội dung biến quan sát	Nguồn
<i>I. Sự tin cậy - TC</i>		
TC 1	Thủ tục thực hiện được niêm yết công khai, minh bạch.	Parasuraman và cộng sự (1988), Cronin và Taylor (1992)
TC2	Các văn bản hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu	
TC3	Không mất nhiều thời gian chờ tới lượt.	
TC4	Thủ tục, giấy tờ đơn giản, không phải đi lại nhiều lần.	

TC5	Trả kết quả đúng hẹn.	
II. Năng lực phục vụ - PV		
PV1	Cán bộ am hiểu chuyên môn, giải quyết công việc chuyên nghiệp.	Parasuraman và cộng sự (1988), Cronin và Taylor (1992), Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2014)
PV2	Cán bộ hướng dẫn thủ tục đầy đủ, dễ hiểu, không có sai sót.	
PV3	Cán bộ hướng dẫn giải quyết thỏa đáng thắc mắc của người dân.	
PV4	Cán bộ có sự linh hoạt trong giải quyết công việc.	
III. Khả năng đáp ứng - DU		
DU1	Cách cư xử của công chức, viên chức gây niềm tin cho bạn.	Parasuraman và cộng sự (1988), Cronin và Taylor (1992)
DU2	Bạn cảm thấy an toàn trong khi giao dịch.	
DU3	Công chức, viên chức luôn niềm nở với bạn.	
IV. Cơ sở vật chất - VC		
VC1	Trang thiết bị hiện đại.	Parasuraman và cộng sự (1988), Cronin và Taylor (1992) Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2014)
VC2	Dịch vụ hỗ trợ.	
VC3	Bãi giữ xe.	
VC4	Phòng chờ, ghế chờ.	
VC5	Sơ đồ bố trí thuận tiện.	
V. Sự đồng cảm - DC		

DC1	Công chức, viên chức luôn đặc biệt chú ý đến bạn.	Cronin và Taylor (1992)
DC2	Công chức, viên chức luôn lấy lợi ích của bạn là điều tâm niệm của họ.	
DC3	Công chức, viên chức hiểu rõ những nhu cầu của bạn.	
VI. Quy trình thủ tục - QT		
QT1	Thủ tục đơn giản dễ hiểu.	Cronin và Taylor (1992), Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2014)
QT2	Quy trình đúng pháp luật.	
QT3	Dân chủ và công bằng.	
QT4	Công khai, minh bạch.	
VII. Sự hài lòng của người dân - HL		
HL1	Hài lòng với thái độ phục vụ của cán bộ công chức.	Cronin và Taylor (1992), Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2014)
HL2	Hài lòng về phương tiện hữu hình của cơ quan.	
HL3	Hài lòng với quá trình thực hiện công việc.	

Các chuyên gia tham gia khảo sát thống nhất với 6 nhân tố trong mô hình nghiên cứu đề xuất, tuy nhiên khuyến nghị tác giả phải hiệu chỉnh lại bảng khảo sát sơ bộ, phải thay đổi ngữ nghĩa và điều chỉnh lại các biến quan sát ở mỗi nhân tố cho phù hợp và đồng đều.

Kết quả được hiệu chỉnh như bảng sau:

Bảng 3.2 Bảng câu hỏi chính thức

Mã hóa	Nội dung biến quan sát	Nguồn	Hiệu chỉnh theo ý kiến chuyên gia
I. Sự tin cậy - TC			
TC1	Thủ tục thực hiện được niêm yết công khai, minh bạch.	Parasuraman và cộng sự (1988), Cronin và Taylor (1992)	
TC2	Các văn bản hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu		
TC3	Không mất nhiều thời gian chờ tới lượt.		
TC4	Thủ tục, giấy tờ đơn giản, không phải đi lại nhiều lần.		
II. Năng lực phục vụ - PV			
PV1	Cán bộ am hiểu chuyên môn, giải quyết công việc chuyên nghiệp.	Parasuraman và cộng sự (1988), Cronin và Taylor (1992), Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2014)	
PV2	Cán bộ hướng dẫn thủ tục đầy đủ, dễ hiểu, không có sai sót.		
PV3	Cán bộ hướng dẫn giải quyết thỏa đáng thắc mắc của người dân.		
PV4	Cán bộ có sự linh hoạt trong giải quyết công việc.		
III. Khả năng đáp ứng - DU			
DU1	Cách cư xử của công chức, viên chức đúng mực	Parasuraman và cộng sự (1988), Cronin và Taylor (1992)	Thay đổi ngữ nghĩa
DU2	Bạn cảm thấy an toàn trong khi giao dịch.		
DU3	Công chức, viên chức luôn niềm nở với bạn.		

DU4	Thời gian tiếp nhận và giao trả kết quả nhanh chóng, đúng theo quy trình.		Bổ sung thêm
IV. Cơ sở vật chất - VC			
VC1	Đồng phục của cán bộ KBNN lịch sự, nhã nhặn	Parasuraman và cộng sự (1988), Cronin và Taylor (1992) Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2014)	Thay đổi ngữ nghĩa
VC2	Trang thiết bị hiện đại, trang bị đầy đủ		Tinh gọn câu hỏi
VC3	Bãi giữ xe thuận tiện, an toàn có người trông coi		Tinh gọn câu hỏi
VC4	Phòng chờ, ghế chờ, sơ đồ bố trí thuận tiện.		Tinh gọn câu hỏi
V. Sự đồng cảm - DC			
DC1	Công chức, viên chức luôn đặc biệt chú ý đến bạn.	Cronin và Taylor (1992)	
DC2	Công chức, viên chức luôn lấy lợi ích của bạn là điều tâm niệm của họ.		
DC3	Công chức, viên chức hiểu rõ những nhu cầu của bạn.		
DC4	Lịch tiếp dân phù hợp, cố gắng để thuận tiện cho người dân		Bổ sung thêm
VI. Quy trình thủ tục - QT			
QT1	Thủ tục đơn giản dễ hiểu.	Cronin và Taylor (1992), Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2014)	
QT2	Quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ chuyên nghiệp		
QT3	CBCC thực hiện đúng các quy trình thủ tục hành chính như đã công khai.		Tinh gọn câu hỏi
QT4	Khách hàng không phải đến nhiều lần để giải quyết thủ tục hành chính.		Thay đổi ngữ nghĩa
VII. Sự hài lòng của người dân - HL			

HL1	Hài lòng với thái độ phục vụ của cán bộ công chức.	Cronin và Taylor (1992), Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2014)	
HL2	Hài lòng về cơ sở vật chất của KBNN Tuy Phong		Thay đổi ngữ nghĩa
HL3	Hài lòng với quá trình liên hệ, giải quyết công việc		Thay đổi ngữ nghĩa

3.2.2 Nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu sử dụng 02 loại dữ liệu chính là dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua khảo sát những người dân có phát sinh giao dịch tại KBNN huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận. Phiếu khảo sát sẽ được phát trực tiếp cho người dân khi họ đến làm việc và đang ngồi chờ kết quả; và dữ liệu thứ cấp được thu thập thông qua các tạp chí chuyên ngành, các báo cáo nội bộ của các cơ quan liên quan.

Nghiên cứu định lượng được tiến hành bằng phân tích dữ liệu được thu thập từ điều tra bằng bảng câu hỏi được xây dựng kết quả nghiên cứu sơ bộ để tiến hành điều tra người dân có quan hệ giao dịch tại KBNN Tuy Phong. Tất cả các thang đo được đo lường trong nghiên cứu là dạng thang đo Likert 5 mức độ (các mức độ thể hiện sự thỏa mãn tăng dần). Đây là một dạng thang đo lường về mức độ đồng ý hay không đồng ý với các mục được đề nghị.

3.3 Phương pháp lấy mẫu

Phương pháp chọn mẫu được sử dụng trong nghiên cứu là chọn mẫu phi xác suất thuận tiện. Lý do để lựa chọn phương pháp chọn mẫu này vì người trả lời dễ tiếp cận, họ sẵn sàng trả lời bảng câu hỏi nghiên cứu cũng như ít tốn kém về thời gian và chi phí để thu thập thông tin cần nghiên cứu. Theo Nguyễn Đình Thọ (2011) phương pháp chọn mẫu thuận tiện là phương pháp chọn mẫu phi xác suất trong đó nhà nghiên cứu tiếp cận với phần tử mẫu bằng phương pháp thuận tiện.

Nghĩa là nhà nghiên cứu có thể chọn những phần tử mẫu mà họ có thể tiếp cận được. Như vậy trong đề tài này, bất kỳ khách hàng nào thỏa mãn các điều kiện là những cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đến giao dịch tại KBNN Tuy Phong đều có thể tham gia.

3.4 Kích thước mẫu

Kích thước mẫu thường tùy thuộc vào các phương pháp ước lượng trong nghiên cứu và có nhiều quan điểm khác nhau, chẳng hạn như:

Theo Hair và cộng sự (1998) kích thước mẫu trong phân tích nhân tố khám phá EFA là cần 5 quan sát cho 1 biến đo lường và cỡ mẫu không nên ít hơn 100. Còn theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) thì mẫu nghiên cứu ít nhất 5 lần số biến quan sát.

Như vậy với 27 biến quan sát trong 7 nhân tố (trong đó 6 nhân tố độc lập và 1 nhân tố phụ thuộc), nghiên cứu khảo sát tối thiểu là $27 \times 5 = 135$ mẫu để đạt kích thước mẫu cần cho phân tích EFA.

Theo Tabachnick và Fidell (2007) thì cỡ mẫu dùng cho phân tích hồi quy được xác định $N \geq 50 + 5 \cdot m$ (với m là số biến độc lập).

Vậy trong nghiên cứu này, kích thước mẫu tối thiểu phải là: $N = 50 + 5 \cdot 27 = 185$ mẫu. Tuy nhiên, để tính đại diện của mẫu được đảm bảo và cho kết quả xử lý tốt khi thực hiện nghiên cứu, tác giả đã phát 250 phiếu khảo sát để phỏng vấn theo phương pháp chọn mẫu phi xác suất với hình thức chọn mẫu thuận tiện.

3.5 Công cụ xử lý số liệu

Thông kê mô tả

Các đại lượng thống kê mô tả

Mean: Số trung bình cộng.

Sum: Tổng cộng.

Std. deviation: Độ lệch chuẩn.

Minimum, Maximum: Giá trị nhỏ nhất, giá trị lớn nhất.

DF: Bậc tự do.

Std error: Sai số chuẩn.

Median: Là lượng biến của tiêu thức của đơn vị đứng ở vị trí giữa trong dãy số lượng biến, chia số lượng biến thành hai phần (phần trên và phần dưới) mỗi phần có cùng một số đơn vị bằng nhau.

Mode: Là biểu hiện của tiêu thức được gặp nhiều nhất trong tổng thể hay trong dãy phân phối. Trong dãy lượng biến, mode là lượng biến có tần số lớn nhất.

Hệ số tin cậy thang đo Cronbach's Alpha

Những mục hỏi đo lường cùng một khái niệm tiềm ẩn thì phải có mối liên quan với những cái còn lại trong nhóm đó. Có rất nhiều các phương pháp cho mục đích này. Cronbach's Alpha là một cách được sử dụng rộng rãi.

Vì hệ số Cronbach's alpha chỉ là giới hạn dưới độ tin cậy của thang đo (Nguyễn Đình Thọ, 2011), và còn nhiều đại lượng tin cậy, độ hiệu lực của thang đo nên ở giai đoạn đầu khi xây dựng bảng câu hỏi, hệ số này nằm trong phạm vi từ 0,6 đến 0,8 là chấp nhận được.

Muốn đạt được hệ số alpha lớn hơn 0,8 cho một danh mục ít các mục hỏi, mà các mục hỏi này đi liền với nhau một cách mạch lạc và đo lường cùng một vấn đề. Hệ số alpha của Cronbach sẽ cho biết các đo lường có liên kết với nhau hay không. Nhưng nó sẽ không cho biết mục hỏi nào cần phải bỏ đi và mục hỏi nào cần giữ lại. Để làm được điều này cần phải xác định mục hỏi nào không phân biệt giữa những người cho điểm số lớn và những người cho điểm số nhỏ trong toàn bộ các mục.

Phân tích nhân tố khám phá EFA

Thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA nhằm khám phá cấu trúc và khái niệm nghiên cứu, loại bỏ các biến đo lường không đạt yêu cầu. Tuy nhiên, trước khi đánh giá các khía cạnh này, việc kiểm định Bartlett và KMO được thực hiện để xem xét mức độ quan hệ giữa các biến nhằm bảo đảm khả năng sử dụng EFA trong nghiên cứu. Cụ thể, trình tự và các yêu cầu khi thực hiện EFA trong nghiên cứu này sẽ qua 3 bước như sau:

- Tính thích hợp của EFA (Kaiser – Meyer – Olkin): là chỉ số dùng xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố nếu $0,5 \leq KMO \leq 1$.

- Kiểm định Bartlett (Bartlett's Test of Sphericity): kiểm định giả thuyết H_0 (các biến không có tương quan với nhau trong tổng thể). Ma trận tương quan tổng thể là một ma trận đơn vị trong đó tất cả các giá trị trên đường chéo đều bằng 1 và ngoài đường chéo bằng 0. Đại lượng kiểm định này dựa trên sự biến đổi thành đại lượng Chi-Square từ định thức của ma trận tương quan. Ý nghĩa kiểm định Bartlett cho biết nếu bác bỏ giả thuyết H_0 : đại lượng Chi-Square lớn, ý nghĩa thống kê nhỏ hơn 0,05 thì phân tích nhân tố là thích hợp, còn nếu chưa có cơ sở bác bỏ giả thuyết H_0 : đại lượng Chi-Square nhỏ, ý nghĩa thống kê lớn hơn 0,05 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

Hệ số tải nhân tố $> 0,3$ được xem là đạt mức tối thiểu, $> 0,4$ được xem là quan trọng và $\geq 0,5$ được xem là có ý nghĩa thực tiễn. Nếu chọn tiêu chuẩn hệ số tải nhân tố $> 0,3$ thì cỡ mẫu ít nhất phải là 350, nếu cỡ mẫu là 100 thì nên chọn tiêu chuẩn hệ số tải nhân tố là $> 0,5$, nếu cỡ mẫu là 50 thì hệ số tải nhân tố phải $> 0,75$ (Đinh Phi Hổ, 2019). Phương pháp trích hệ số sử dụng là Principal Axis Factoring với phép xoay Varimax.

Phương sai trích (cumulative of variance): là phần trăm phương sai toàn bộ được thích bởi các nhân tố, nghĩa là coi biến thiên 100% thì giá trị này cho biến phân tích nhân tố cô đọng được bao nhiêu % và bị thất thoát bao nhiêu %. Tiêu chuẩn để chấp nhận phân tích nhân tố có phương sai cộng dồn lớn hơn 50% với Eigenvalue phải lớn hơn 1 (Đinh Bá Hùng Anh, 2017).

Bảng 3.3 Tóm tắt các phương pháp phân tích số liệu

STT	Phương pháp	Mục đích
1	Cronbach alpha	- Đánh giá độ tin cậy của thang đo, độ giá trị hội tụ - Loại bỏ biến rác có thể gây ra ảnh hưởng không tốt đến kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) ở bước tiếp theo.
2	Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	- Rút gọn nhân tố - Điều chỉnh lại mô hình lý thuyết
3	Phân tích tương quan	- Xác định mối quan hệ phụ thuộc giữa các biến số và mức độ phụ thuộc của quan hệ đó ra sao - Dự đoán hiện tượng đa cộng tuyến.
4	Phân tích hồi qui đa biến	- Sử dụng để mô tả đặc điểm quan hệ giữa các biến số độc lập với biến phụ thuộc - Xác định các biến số ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của các biến số độc lập lên biến số phụ thuộc. - Dữ liệu sử dụng là dữ liệu chuẩn hóa, được xuất trực tiếp từ phần mềm.

5	Phân tích ANOVA	Kiểm định ảnh hưởng của các nhân tố ngoài mô hình tác động đến sự thỏa mãn.
6	Thống kê mô tả	Tính giá trị trung bình với mục đích xác định hiện trạng của các biến đo lường trong mô hình.

Phương trình hồi quy đa biến

Mô hình hồi quy tuyến tính được dùng để đánh giá tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của người nộp thuế qua dịch vụ thuế điện tử. Các biến sử dụng trong mô hình hồi quy là kết quả phân tích nhân tố. Phương trình hồi quy tuyến tính như sau:

$$HL = \beta_1 TC + \beta_2 PV + \beta_3 DU + \beta_4 VC + \beta_5 DC + \beta_6 QT$$

Multiple R: Hệ số tương quan bội (Multiple Correlation Coefficient) nói lên tính liên hệ chặt chẽ của mỗi liên hệ giữa biến phụ thuộc Y và các biến độc lập Xi. R càng lớn mỗi liên hệ càng chặt chẽ.

Hệ số xác định R²: Tỷ lệ (%) biến động của Y được giải thích bởi các biến độc lập Xi hoặc % các Xi ảnh hưởng đến Y, phần còn lại do các yếu tố khác mà chúng ta chưa nghiên cứu. R² càng lớn càng tốt.

R² hiệu chỉnh : Hệ số xác định đã điều chỉnh dùng để trắc nghiệm xem có nên thêm vào 1 biến độc lập nữa không. Khi thêm vào 1 biến mà R² tăng lên thì ta quyết định thêm biến đó vào phương trình hồi quy.

+ Thông thường dùng để kiểm định mức ý nghĩa của mô hình hồi quy, R² hiệu chỉnh càng lớn mô hình càng có ý nghĩa vì khi đó Sig.F càng nhỏ.

+ Dùng để so sánh với F trong bảng phân phối F ở mức ý nghĩa α .

+ F là cơ sở để bác bỏ hay chấp nhận giả thuyết H₀ (H₀: Tất cả các tham số hồi quy đều bằng 0 ($\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \dots = \beta_k = 0$) hay các Xi không liên quan tuyến tính với Y. H₁ ≠ 0, tức là các Xi có liên quan tuyến tính với Y).

+ F càng lớn thì khả năng bác bỏ H₀ càng cao. Bác bỏ khi F > F tra bảng.

Significance F: Mức ý nghĩa.

+ Sig.F nói lên ý nghĩa của phương trình hồi quy, Sig.F càng nhỏ càng tốt, độ tin cậy càng cao (Sig.F ≈ α). Thay vì tra bảng F, Sig.F cho ta kết luận ngay mô hình hồi quy có ý nghĩa khi Sig.F < mức ý nghĩa α nào đó.

Coefficients: Hệ số.

t_Stat : Giá trị thống kê t , dùng để kiểm định cho các tham số riêng biệt (X_i); nếu $t_Stat = 0$ thì X_i không ảnh hưởng đến Y .

P_value : giá trị xác suất P , là mức ý nghĩa α nhỏ nhất mà ở đó giả thuyết H_0 bị bác bỏ.

Kiểm định phương trình hồi qui:

Đặt giả thuyết:

$H_0: X_i = 0$, tức là các biến độc lập không ảnh hưởng đến biến phụ thuộc

$H_1: X_i \neq 0$, tức là các biến độc lập ảnh hưởng đến biến phụ thuộc

Cơ sở để kiểm định với mức ý nghĩa 0.05

Bác bỏ giả thuyết H_0 khi: $Sig.F < 0.05$

Cấp nhận giả thuyết H_0 khi: $Sig.F \geq 0.05$

Bên cạnh đó, các giả thuyết của mô hình hồi quy cũng được kiểm định trong nghiên cứu này. Bao gồm:

Kiểm tra bằng biểu đồ tần số Histogram và biểu đồ tần số Q-Q plot đối với giả định phân phối chuẩn của phần dư. Trong biểu đồ tần số Histogram, phân phối phần dư xấp xỉ chuẩn ($mean \approx 0$, $Std.Dev. \approx 1$), trong biểu đồ Q-Q plot phần dư chuẩn hoá tạo thành đường chéo là cơ sở để kết luận mô hình không vi phạm giả định về phân phối chuẩn phần dư. Thứ hai, biểu đồ phân tán Scatter sẽ được sử dụng nhằm đánh giá mức độ tuyến tính phù hợp với dữ liệu quan sát hay không. Sự phân tán ngẫu nhiên trên biểu đồ này cho phép kết luận giả định liên hệ tuyến tính không bị vi phạm. (Đinh Bá Hùng Anh, 2017).

+ Giả định về tính độc lập của sai số kiểm tra qua việc sử dụng thống kê Durbin-Waston. Thông thường, giá trị thống kê Durbin-Waston từ 1 đến 3 cho phép chấp thuận giả thuyết không có tương quan giữa các phần dư. (Đinh Phi Hồ, 2019)

+ Giả định không có mối tương quan giữa các biến độc lập: việc kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình hồi quy tuyến tính bội được thực hiện thông qua hệ số phóng đại phương sai (Variance Inflation Factor-VIF), hệ số này một khi lớn hơn 10 là dấu hiệu của hiện tượng đa cộng tuyến (Đinh Phi Hồ, 2019)

+ Hiện tượng phương sai phần dư thay đổi (Heteroskedasticity): Sử dụng Kiểm định Park với dạng đồ thị (Park, 1966), tương quan giữa $USQUARE$ và biến phụ thuộc có hình dáng theo đường chéo thì kết luận rằng không có hiện tượng phương sai phần dư thay đổi. (Đinh Phi Hồ, 2019).

Tóm tắt chương 3

Trong chương này, tác giả trình bày phương pháp nghiên cứu của luận văn. Thông qua các bước nghiên cứu định tính tác giả đã điều chỉnh mô hình nghiên cứu chính thức của mình về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi giao dịch với kho bạc nhà nước Tuy Phong. Trong chương này tác giả cũng đề cập đến quy trình nghiên cứu và phương pháp xử lý dữ liệu của đề tài. Đây là cơ sở quan trọng để tác giả tiến hành phân tích các kết quả trong chương 4.

CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Tổng quan về Kho bạc nhà nước Tuy Phong, Bình Thuận

Được thành lập năm 1990, KBNN Tuy Phong trực thuộc KBNN Bình Thuận. Qua quá trình nhiều năm hình thành và phát triển, hiện nay bộ máy của KBNN Tuy Phong có 10 cán bộ, công chức. Trong đó bao gồm: 01 Giám đốc, 01 Phó Giám đốc, 01 Kế toán trưởng, 05 Giao dịch viên và 02 bảo vệ. Số lượng đơn vị, tổ chức có quan hệ giao dịch thường xuyên với KBNN Tuy Phong là 131 đơn vị. Trong số đó có 124 đơn vị đã thực hiện giao dịch trực tuyến qua cổng Dịch vụ công KBNN và 07 đơn vị hiện vẫn sử dụng hồ sơ giấy là các đơn vị thuộc khối An ninh Quốc Phòng (Công an, quân đội....). Ngoài ra KBNN Tuy Phong còn giao dịch với một số khách hàng là doanh nghiệp và cá nhân thực hiện những dịch vụ liên quan.

Với số lượng biên chế nhân sự ít trong khi số lượng khách hàng lớn và khối lượng công việc nhiều, toàn thể cán bộ, công chức KBNN Tuy Phong luôn phấn đấu hết mình để hoàn thành tốt các chỉ tiêu được giao và nhận được nhiều Bằng khen, Giấy khen của các cấp từ Chính Phủ đến các Bộ ban ngành liên quan; cũng như nhận được các đánh giá tích cực của khách hàng và lãnh đạo các cấp.

Sơ đồ tổ chức:



Các vị trí trong bộ máy tổ chức của KBNN Tuy Phong được phân quyền một cách cụ thể như sau:

- **Giám đốc:** Kiểm soát chung công việc cơ quan, và ký phê duyệt các hồ sơ thuộc kế hoạch Đầu tư xây dựng. Chịu trách nhiệm người đứng đầu đơn vị;
- **Phó Giám đốc:** Thực hiện phê duyệt các hồ sơ thuộc dự toán Ngân sách Nhà nước, thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của Giám đốc;
- **Kế toán trưởng:** Thực hiện kiểm soát và ký tất cả các hồ sơ phát sinh, kiểm tra thực hiện các báo cáo và chịu trách nhiệm về nhiệm vụ được giao trước Ban Giám đốc;
- **Giao dịch viên:** Thực hiện tiếp nhận và kiểm soát các hồ sơ phát sinh theo đơn vị được phân công chuyên trách, chịu trách nhiệm về các nội dung công việc được phân công trước Kế toán trưởng và Ban Giám đốc;
- **Bảo vệ :** Thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn theo phân công và chịu trách nhiệm trước Ban Lãnh đạo;

Về Cơ sở vật chất: KBNN Tuy Phong về cơ bản đã được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất để phục vụ tốt cho công việc.

- Trụ sở làm việc được xây dựng mới từ năm 2013 với các Phòng chức năng riêng biệt như: Phòng Giám đốc, Phó Giám đốc, Phòng Giao dịch, Phòng tiếp công dân, Phòng Máy chủ, Kho lưu trữ, Nhà công vụ...
- Về trang thiết bị đáp ứng nhu cầu công tác như: máy vi tính, máy in, máy photocopy, Mạng internet tốc độ cao, Wifi cho khách hàng, Bàn ghế làm việc cũng như khu vực chờ cho Khách hàng.

Số lượng đơn vị, tổ chức có quan hệ giao dịch thường xuyên hiện nay với KBNN Tuy Phong là 131 đơn vị. Trong số đó có 124 đơn vị đã thực hiện giao dịch trực tuyến qua cổng Dịch vụ công KBNN và 07 đơn vị hiện vẫn sử dụng hồ sơ giấy là các đơn vị thuộc khối An ninh Quốc Phòng (Công an, Quân đội....). Ngoài ra KBNN Tuy Phong còn giao dịch với một số khách hàng là doanh nghiệp và cá nhân thực hiện những dịch vụ liên quan.

Với số lượng biên chế nhân sự ít trong khi số lượng khách hàng lớn và khối lượng công việc nhiều, toàn thể cán bộ, công chức KBNN Tuy Phong luôn phấn đấu hết mình để hoàn thành tốt các chỉ tiêu được giao và nhận được nhiều Bằng khen, Giấy

khen của các cấp từ Chính Phủ đến các Bộ ban ngành liên quan; cũng như nhận được các đánh giá tích cực của khách hàng và lãnh đạo các cấp.

4.2 Phân tích mô tả mẫu nghiên cứu

Tổng số bảng câu hỏi chính thức được phát ra là 250 bảng, thu về 245 bảng. Sau khi làm sạch dữ liệu và loại bỏ những mẫu không hợp lệ, số mẫu cuối cùng được sử dụng để phân tích dữ liệu là 223 mẫu. Số lượng mẫu này đạt yêu cầu về kích thước mẫu tối thiểu được đề cập ở Chương 3.

Bảng 4.1: Kết quả thông tin cá nhân của khách hàng

Tiêu chí	Phân loại	Tần suất	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	88	39.5
	Nữ	135	60.5
Độ tuổi	Dưới 30	31	13.8
	Từ 31 đến 40	88	39.5
	Từ 41 đến 50	83	37.1
	Trên 50	21	9.5
Nghề nghiệp	Kinh doanh mua bán	71	31.8
	Công nhân, nông dân	25	11.2
	Công nhân viên chức	115	51.6
	Khác	12	5.4
Tần suất giao dịch	Dưới 3 lần/ tháng	109	48.9
	Từ 3- 5 lần/ tháng	74	33.2
	Trên 5 lần / tháng	40	17.9

Từ kết quả thống kê trên 4.1 ta có thể nhận xét như sau:

-Về giới tính: Chiếm tỷ lệ cao trong khảo sát là nữ giới với 135 quan sát (60,5%) trong khi đó nam giới chiếm ít hơn (39,5%).

-Về độ tuổi: Những người được khảo sát đa số nằm trong độ tuổi trung niên. Chiếm nhiều nhất là nhóm có độ tuổi từ 31- 40 (chiếm 39,5%) tiếp theo là nhóm có độ tuổi từ 41 – 50 (chiếm 37,1%). Đây là những người thường có kinh nghiệm nhiều trong việc giao dịch, nộp tiền và giải quyết các thủ tục liên quan đến kho bạc. Nhóm có độ tuổi dưới 30 chiếm tỷ lệ không lớn trong mẫu (chiếm 13,8%) do độ tuổi này còn khá trẻ và còn thiếu kinh nghiệm trong nghiệp vụ nhưng ưu điểm của họ là tính tương tác và

học hỏi công nghệ thông tin tốt hơn các nhóm còn lại. Nhóm có độ tuổi trên 50 chiếm tỷ lệ rất thấp (chỉ 9,5%) do đây là độ tuổi sắp về hưu hơn nữa những người có tuổi thường tiếp thu chậm những ứng dụng công nghệ cải cách hành chính, đặc biệt là khi các công nghệ này được đổi mới liên tục.

- Về nhóm nghề nghiệp, hai nhóm kinh doanh mua bán và công chức viên chức chiếm tỉ lệ cao trong tổng số 223 quan sát. Điều này đúng với thực tế tại địa bàn Tuy Phong, khi đa phần giao dịch tại kho bạc nhà nước Tuy Phong thường là các đơn vị sử dụng ngân sách nhà nước và các tổ chức được ngân sách hỗ trợ, các ban quản lý dự án đầu tư...

- Về tần suất giao dịch, chiếm đa số là nhóm có giao dịch dưới 3 lần/ tháng, với 109 quan sát chiếm 48,9%. Đây cũng có thể thấy thủ tục của KBNN đã được tinh gọn bớt và số hóa các thủ tục

4.3 Kiểm định độ tin cậy thang đo

Như đã trình bày phần trên việc hiệu chỉnh các biến quan sát trong thang đo nghiên cứu đề nghị của tác giả trên cơ sở được xây dựng bằng phương pháp nghiên cứu định tính chắc chắn sẽ có biến quan sát không phù hợp và chưa phản ánh được tiêu thức nghiên cứu.

Nhằm đánh giá tính nhất quán nội tại các thang đo lường nêu trên, phương pháp hệ số tin cậy Cronbach's Alpha được sử dụng. Phương pháp này được sử dụng để đánh giá độ tin cậy của thang đo. Các biến có hệ số tương quan biến tổng (Item-total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có độ tin cậy Cronbach Alpha từ 0,6 trở lên.

Bảng 4. 2 Kết quả kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Tên thang đo	Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<i>Sự tin cậy</i>	TL1	10,14	3,853	0,608	0,698
	TL2	10,16	4,007	0,596	0,705
	TL3	9,74	4,556	0,567	0,723
	TL4	9,73	4,342	0,532	0,738
	Hệ số Cronbach's Alpha = 0,772				
<i>Năng lực phục vụ</i>	PV1	10,48	3,332	0,679	0,628
	PV2	10,54	3,393	0,694	0,622
	PV3	10,54	3,484	0,678	0,633
	PV4	11,00	4,712	0,226	0,860
	Hệ số Cronbach's Alpha = 0,758				
<i>Khả năng đáp ứng</i>	DU1	9,57	4,499	0,624	0,783
	DU2	9,43	4,669	0,648	0,771
	DU3	9,52	4,404	0,711	0,741
	DU4	9,43	4,787	0,591	0,797
	Hệ số Cronbach's Alpha = 0,820				
<i>Cơ sở vật chất</i>	VC1	9,47	4,736	0,631	0,746
	VC2	9,70	4,445	0,630	0,745
	VC3	9,50	4,575	0,644	0,739
	VC4	9,66	4,576	0,564	0,779
	Hệ số Cronbach's Alpha = 0,802				
<i>Sự đồng cảm</i>	DC1	10,04	4,174	0,703	0,747
	DC2	10,34	3,829	0,741	0,726
	DC3	10,09	4,439	0,633	0,780
	DC4	9,89	4,457	0,513	0,836
	Hệ số Cronbach's Alpha = 0,821				

Quy trình thủ tục	QT1	10,34	4,053	0,675	0,571
	QT2	10,30	4,094	0,549	0,637
	QT3	10,42	3,902	0,555	0,633
	QT4	10,30	4,869	0,303	0,777
	Hệ số Cronbach's Alpha = 0,722				
Sự hài lòng của người dân	HL1	6,78	1,521	0,660	0,739
	HL2	6,82	1,472	0,645	0,756
	HL3	6,71	1,568	0,675	0,725
	Hệ số Cronbach's Alpha = 0,810				

Theo bảng 4.2, kết quả kiểm định độ tin cậy các thang đo đa phần đều đạt yêu cầu khi cho hệ số Cronbach's Anpha các thang đo ớn hơn 0,7 đạt yêu cầu đề ra với độ tin cậy tốt (thấp nhất là $0,722 > 0,6$) . Đồng thời, tương quan biến tổng của các biến quan sát đều lớn hơn 0.3 (thấp nhất là biến QT4 là 0,303).

Bảng 4.3 Tổng hợp độ tin cậy

STT	Tên thang đo	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's anpha	Nhận xét
1	Sự tin cậy	4	0,722	Độ tin cậy tốt
2	Năng lực phục vụ	4	0,758	Độ tin cậy tốt
3	Khả năng đáp ứng	4	0,820	Độ tin cậy cao
4	Cơ sở vật chất	4	0,802	Độ tin cậy cao
5	Sự đồng cảm	4	0,821	Độ tin cậy cao

6	Quy trình thủ tục	4	0,722	Độ tin cậy tốt
7	Sự hài lòng	3	0,810	Độ tin cậy cao

Sau khi kiểm định độ tin cậy các thang đo, tác giả tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA với 27 biến đạt yêu cầu về độ tin cậy thang đo.

4.3 Phân tích nhân tố khám phá

4.3.1 Phân tích nhân tố khám phá các nhân tố độc lập

Tác giả tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA với các nhân tố độc lập bao gồm 24 biến quan sát độc lập đã thỏa điều kiện tin cậy, sử dụng phương pháp trích Principal components, phép quay Varimax và rút trích các yếu tố có Eigenvalue lớn hơn 1, kết quả như sau.

Chỉ số KMO = 0,808, thỏa điều kiện $0,5 \leq KMO \leq 1$ đạt yêu cầu về mức độ thích hợp của phân tích nhân tố với dữ liệu thực tế (Hair và cộng sự, 2006).

Đồng thời, kiểm định Bartlett's cũng cho giá trị Sig = 0.00 (Sig < 0.05) đạt yêu cầu độ tương quan giữa các biến quan sát trong tổng thể hoặc có thể phát biểu rằng các biến quan sát có tương quan tuyến tính trong mỗi nhân tố (Hair và cộng sự, 2006).

Bảng 4. 3 Chỉ số KMO và kiểm định Bartlett's biến độc lập

Chỉ số KMO		0.808
Kiểm định Barlett	Approx.Chi Square	2354.831
	df	276
	Sig.	0,000

Từ Bảng 4.5 cho kết quả có 6 nhân tố được rút trích (giá trị Total >1), tổng phương sai giải thích (total variance explained) của phân tích nhân tố là 65,795% > 50%. Điều này có nghĩa rằng 65,795 % sự thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

Bảng 4.5 Tổng phương sai trích

	Hệ số Eigenvalues			Tổng bình phương hệ số tải nhân tố			Tổng bình phương hệ số xoay nhân tố		
	Tổng	% Variance	Tỉ lệ %	Tổng	% Variance	Tỉ lệ %	Tổng	% Variance	Tỉ lệ %
1	5,446	22,691	22,691	5,446	22,691	22,691	2,850	11,874	11,874
2	3,821	15,922	38,613	3,821	15,922	38,613	2,818	11,740	23,614
3	1,968	8,199	46,811	1,968	8,199	46,811	2,674	11,141	34,755
4	1,810	7,540	54,352	1,810	7,540	54,352	2,614	10,891	45,647
5	1,521	6,338	60,690	1,521	6,338	60,690	2,444	10,182	55,829
6	1,225	5,105	65,795	1,225	5,105	65,795	2,392	9,966	65,795

Kết quả cho thấy giá trị Eigenvalue = 1,225 lớn hơn 1 , đã có 6 nhân tố được rút trích sau khi xoay 24 biến quan sát bằng phương pháp trích nhân tố Principal components với phép quay Varimax, xoay nguyên góc các nhân tố để tối thiểu hóa số lượng biến có hệ số lớn tại cùng một nhân tố, tăng khả năng giải thích các nhân tố.

Tổng phương sai trích = 65,795% cho biết 6 nhân tố được rút trích này giải thích được 65,795% mức độ biến thiên của dữ liệu. (Đinh Bá Hùng Anh, 2017).

Theo Hair (1998) thì hệ số tải nhân tố Factor loading > 0,3 được xem là mức tối thiểu, Factor loading > 0,4 được xem là quan trọng, Factor loading > 0,5 được xem là có ý nghĩa thực tiễn. Đối với nghiên cứu này do số kích cỡ mẫu nhỏ hơn 300 mẫu quan sát, nên những biến nào có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0.5 sẽ bị loại để đảm bảo tính hoàn chỉnh của thang đo (Đinh Phi Hổ, 2019).

Kết quả xoay nhân tố khám phá cho biến độc lập như sau:

Bảng 4. 4 Kết quả xoay nhân tố khám phá biến độc lập

Ký hiệu	Nhân tố					
	PV	DU	VC	DC	TC	QT
TC1					0,723	
TC2					0,666	
TC3					0,763	
TC4					0,596	0,458
PV1	0,843					
PV2	0,786					
PV3	0,834					
PV4	-	0,401				
DU1		0,777				
DU2		0,813				
DU3		0,825				
DU4		0,738				
VC1			0,769			
VC2			0,751			
VC3			0,821			
VC4			0,745			
DC1				0,831		
DC2				0,807		
DC3				0,839		
DC4				0,576		
QT1						0,710
QT2						0,732
QT3						0,802
QT4	0,506					-

Nhận xét: Từ 24 biến quan sát độc lập, sau khi xoay nhân tố khám phá EFA rút trích ra được 6 nhân tố với trình tự các biến trong mỗi nhân tố không có sự thay đổi và giống như mô hình nghiên cứu đề xuất.

Biến QT4 (*Khách hàng không phải đến nhiều lần để giải quyết thủ tục hành chính*) , sau khi xoay nhân tố khám phá thì biến này gộp vào nhóm năng lực phục vụ. Điều này cũng đúng khi xét về ngữ nghĩa của biến quan sát. Tác giả ghi nhận kết quả và đưa biến QT4 vào nhóm năng lực phục vụ.

- Biến PV4 (*Cán bộ có sự linh hoạt trong giải quyết công việc*) sau khi xoay nhân tố khám phá thì biến này gộp vào nhóm năng lực đáp ứng. Tác giả ghi nhận kết quả này tiến hành các bước tính toán tiếp theo.

Từ kết quả xoay nhân tố khám phá ở trên, tác giả tiến hành đặt tên các nhân tố như sau:

- Nhân tố Sử tin cậy bao gồm các biến: TC1,TC2,TC3,TC4. Tác giả ký hiệu là TC
- Nhân tố Năng lực phục vụ gồm các biến:PV1,PV2,PV3,QT4 Tác giả ký hiệu là PV
- Nhân tố Khả năng đáp ứng gồm các biến: DU1,DU2,DU3,DU4,PV4 . Tác giả ký hiệu là WB.
- Nhân tố Cơ sở vật chất gồm các biến: VC1,VC2,VC3,VC4 Tác giả ký hiệu là VC
- Nhân tố Sự đồng cảm gồm các biến: DC1,DC2,DC,DC4 Tác giả ký hiệu là DC
- Nhân tố Quy trình thủ tục gồm các biến:QT1,QT2,QT3. Tác giả ký hiệu là QT

4.3.2 Phân tích nhân tố khám phá các nhân tố phụ thuộc

Bảng 4. 5 Hệ số KMO và kiểm định Bartlett biến phụ thuộc

Hệ số KMO		0.715
Kiểm định Bartlett	Approx. Chi-Square	220.505
	df	3
	Sig.	.000

Hệ số KMO = 0.715 > 0.5 và giá trị Sig = 0.00 < 0.05 thỏa yêu cầu kiểm định

Bảng 4. 6 Tổng phương sai trích biến phụ thuộc

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.177	72.576	72.576	2.177	72.576	72.576
2	.434	14.468	87.044			
3	.389	12.956	100.000			

Tổng phương sai trích đạt $72.576\% > 50\%$ đạt yêu cầu đề ra vì vậy kết quả phân tích nhân tố khám phá có thể sử dụng tốt.

Bảng 4. 7 Kết quả xoay nhân tố khám phá biến phụ thuộc

Tên biến	Nhân tố
HL3	0.861
HL1	0.852
HL2	0.842

Kết quả xoay nhân tố khám phá cho nhân tố phụ thuộc rút trích ra được 1 nhân tố duy nhất, tác giả đặt tên cho nhân tố phụ thuộc là Sự hài lòng và ký hiệu là HL, bao gồm các biến : HL1,HL2,HL3

Tóm lược lại, sau kết quả phân tích Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, mô hình nghiên cứu vẫn giữ như ban đầu và tiếp tục đưa vào phân tích hồi quy đa biến để xác định mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập đến sự hài lòng của chất lượng hành chính công KBNN Tuy Phong, Bình Thuận.

4.4 Phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy tuyến tính bội để định nghĩa và kiểm định mối liên hệ giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập được rút trích ra sau bước phân tích EFA.

Kết quả ở Bảng 4.10 cho ta thấy giá trị R^2 là 0.652 và R^2 hiệu chỉnh là 0.642, có nghĩa là độ thích hợp của mô hình là 64,2%, các biến độc lập của mô hình đã giải thích được 64,2% sự biến thiên của biến phụ thuộc HL , còn 35,8% còn lại phụ thuộc vào các nhân tố khác không có trong mô hình nghiên cứu.

Bảng 4.10 Tóm tắt mô hình hồi quy

Mô hình	Giá trị R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Ước lượng độ lệch chuẩn	Mức độ thay đổi R ²	Mức thay đổi Sig. F	Mức thay đổi Sig, F
1	0,807a	0,652	0,642	0,35255	0,652	0,000	2,134
PV, DU, DC, VC, TC, QT							

(Tổng hợp của tác giả, 2022)

Giá trị Anova thỏa điều kiện khi giá trị Sig = 0,00 < 0,05 đạt yêu cầu về thống kê.

ANOVA ^a						
Mô hình hồi quy	Tổng bình phương	df	Giá trị trung bình	F	Sig.	Hệ số Durbin-Watson
Tổng cộng	50,209	6	8,368	67,328	0,000b	2,134
	26,847	216	0,124			
	77,056	222				

Bảng 4.11 Mức độ tác động hệ số hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hoá		Hệ số chuẩn hoá	t	Sig	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận của biến	Hệ số phóng đại phương sai (VIF)
TC	0,183	0,045	0,205	4,104	0,000	0,648	1,542
VC	0,205	0,038	0,240	5,370	0,000	0,806	1,240
DC	0,155	0,041	0,176	3,782	0,000	0,749	1,336
QT	0,249	0,040	0,311	6,171	0,000	0,635	1,574
DU	0,203	0,041	0,217	5,011	0,000	0,858	1,165
PV	0,190	0,041	0,214	4,645	0,000	0,762	1,312

Từ kết quả của Bảng 4.11 Các nhân tố TC,VC,DC,QT,DU,PV có hệ số Beta (β) dương có nghĩa là 6 nhân tố độc lập có tác động cùng chiều (tác động dương) đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công tại kho bạc nhà nước Tuy Phong.

Theo Đinh Phi Hổ (2019), các nhân tố độc lập này đều tương quan có ý nghĩa thống kê với nhân tố phụ thuộc sự hài lòng với độ tin cậy trên 95% (mức ý nghĩa Sig = 0,000 < 0,05). Hệ số phóng đại phương sai VIF < 2 (dao động từ 1,165 đến 1,542) nên kết luận không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các nhân tố.

Mô hình lý thuyết cuối cùng có 7 khái niệm nghiên cứu trong đó nhân tố sự hài lòng là nhân tố phụ thuộc còn 6 nhân tố còn lại là nhân tố độc lập có quan hệ đồng biến với nhân tố phụ thuộc. Tác giả sử dụng phương pháp kiểm định hàm hồi quy tuyến tính bằng phương pháp đưa vào một lượt (phương pháp enter).

Phương trình hồi quy tuyến đa biến có dạng:

$$HL = \beta_1 TC + \beta_2 VC + \beta_3 DC + \beta_4 QT + \beta_5 DU + \beta_6 PV$$

Sau khi có kết quả ước lượng hệ số hồi quy, Phương trình hồi quy với các biến có hệ số đã chuẩn hoá có dạng như sau:

$$HL = 0,205*TC + 0,240*VC + 0,176*DC + 0,311*QT + 0,217*DU + 0,214*PV$$

Bảng 4.12 Đánh giá mức độ quan trọng trong các nhân

STT	Nhân tố	Mức độ tác động	Tỉ lệ %	Xếp hạng
1	TC	0,205	15.03	5
2	VC	0,240	17.63	2
3	DC	0,176	12.89	6
4	QT	0,311	22.82	1
5	DU	0,217	15.95	3
6	PV	0,214	15.69	4
Tổng		1,362		

(Nguồn: dữ liệu khảo sát, 2022)

Thứ tự tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công theo thứ tự giảm dần : *quy trình thủ tục, cơ sở vật chất, mức độ đáp ứng, mức độ phục vụ, sự tin cậy, sự đồng cảm.*

4.6 Kiểm định mô hình

Bảng 4.13 Trị thống kê F, Kiểm định Fisher

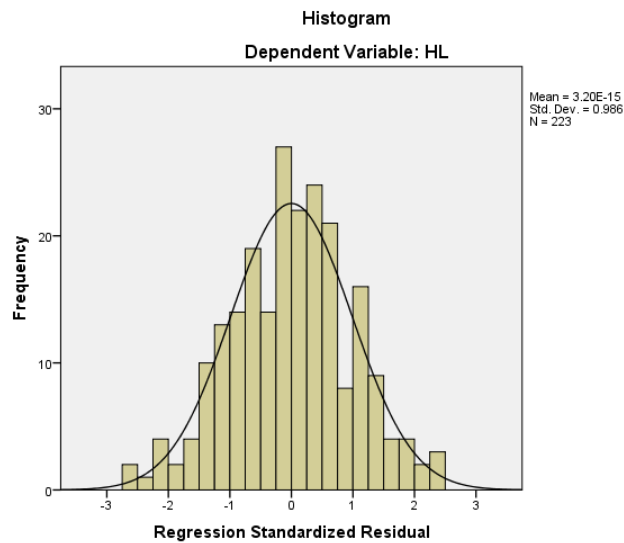
Model		Tổng bình phương	Bậc tự do (Df)	Bình phương trung bình	F	Sig.
1	Hồi quy	50,209	6	8,368	67,328	0,000b
	Số dư	26,847	216	0,124		
	Tổng	77,056	222			

Kết quả phân tích ANOVA cho thấy giá trị Sig. = 0.00 < 0.05, điều này có nghĩa mô hình lý thuyết phù hợp với dữ liệu thực tế với độ tin cậy 95 %. Sự kết hợp các biến độc lập giải thích được tốt các thay đổi của biến phụ thuộc.

Kiểm định tự tương quan

Từ kết quả bảng 4.10 cho kết quả hệ số Durbin-Watson $d = 2,134$ nằm trong khoảng từ 1 đến 3 ($1 < \text{durbin} = 2,134 < 3$), áp dụng cách tra durbin cải tiến ta có thể kết luận rằng không có hiện tượng tự tương quan giữa các phần dư (Đinh Phi Hổ, 2019).

Kiểm định về phân phối chuẩn của phần dư

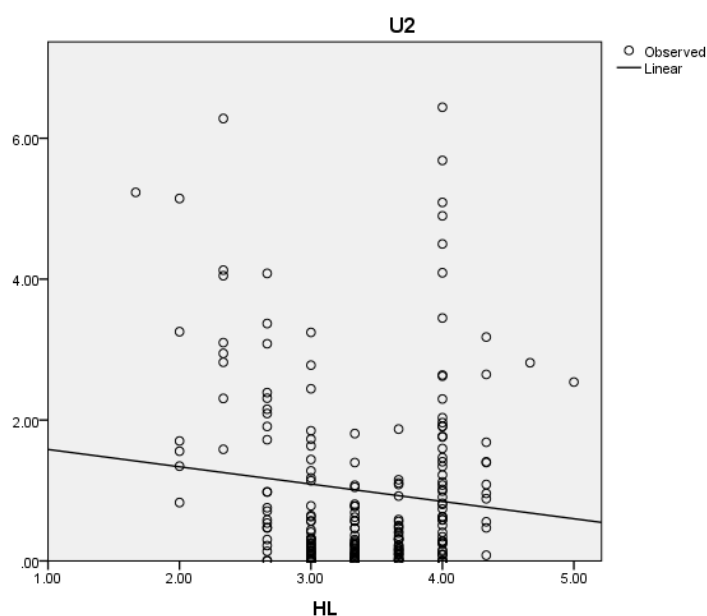


Thông qua biểu đồ Histogram trên cho thấy mô tả mối quan hệ giữa phần dư chuẩn hóa và giá trị ước lượng ta nhận thấy các phần dư phân bố tương đối đều xung quanh giá trị trung bình (giá trị trung bình của phần dư Mean = 0 rất nhỏ. Vì vậy, hiện tượng phương sai thay đổi không xuất hiện trong mô hình hồi quy này.

Hình 4. 1 Kiểm định về phân phối chuẩn của phần dư

Kiểm định phương sai phần dư không đổi (Heteroskedasticity)

Sử dụng Kiểm định Park với dạng đồ thị (Đình Phi Hổ, 2019) tương quan giữa $USQUARE$ và biến phụ thuộc Y có hình dáng theo đường chéo thì kết luận rằng không có hiện tượng phương sai phần dư thay đổi.



Hình 4. 2 Đồ thị Park

Theo đồ thị Park cho thấy rằng tương quan giữa $USQUARE$ và biến phụ thuộc Y có hình dáng theo đường chéo, như vậy không có hiện tượng phương sai phần dư thay đổi.

4.5 Phân tích phương sai ANOVA

4.7.1 Kiểm định sự khác biệt về giới tính đối với sự hài lòng

Bảng 4.8 Kiểm định sự khác biệt về giới tính

Giới tính		N	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Sai số chuẩn
					trung bình
GB	Nữ	135	33,235	0,63734	0,05485
	Nam	88	34,811	0,49482	0,05275

Bảng 4.9 Kiểm định Leneve sự khác biệt về giới tính

	Kiểm định Leneve		Kiểm định t-test				
	F	Sig.	t	df	Sig.	95% Mức ý nghĩa khác biệt	
						Dưới	Trên
Giả định phương sai bằng nhau	4,598	0,033	-1,965	221	0,051	-,31566	0,00046
Giả định phương sai khác nhau			-2,071	214,241	0,040	-,30761	0,00760

Kết quả cho thấy kiểm định Levene test có giá trị sig là $0,033 < 0,05$ nên phương sai giữa 2 giới tính là có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê. Xét về giá trị T-test ở bảng 4.15, tác giả nhận thấy giá trị sig tương ứng là $0,040 < 0,05$. Có nghĩa là có sự khác nhau về sự hài lòng chất lượng dịch vụ công ở hai giới khác nhau.

4.7.2 Kiểm định sự khác biệt về độ tuổi đối với sự hài lòng chất lượng dịch vụ

Bảng 4. 10 Kiểm định sự khác biệt về độ tuổi đối với sự hài lòng

Độ tuổi	N	Trung bình	95% mức ý nghĩa với trung bình		Nhỏ nhất	Lớn nhất
			Cận trên	Cận dưới		
Dưới 30	31	35.591	33.909	37.273	2.67	4.33
Từ 31-40	88	33.788	32.585	34.991	1.67	5.00
Từ 41 - 50	83	33.414	32.040	34.787	2.00	4.67
Trên 50	21	33.333	30.261	36.406	2.00	4.33

Bảng 4.11 Kiểm định phương sai đồng nhất

Thống kê Levene	df1	df2	Sig.
1,326	3	219	0,267

Bảng 4.12 Phân tích phương sai Anova

	Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Sig.
Giữa các nhóm	1,157	3	0,386	1,113	0,345
Trong nhóm	75,899	219	0,347		
Tổng	77,056	222			

Kết quả kiểm định Levene cho giá trị Sig = 0,267 (lớn hơn 0.05) do đó, giả thuyết H0 – phương sai các nhóm độ tuổi đồng nhất được chấp nhận, tập dữ liệu phù hợp để thực hiện kiểm định ANOVA.

Kết quả phân tích ANOVA với mức ý nghĩa sig = 0,345 > 0.05, cho thấy không có sự khác biệt giữa các nhóm có độ tuổi khác nhau trong việc gắn kết với công việc của nhân viên.

4.7.3 Kiểm định sự khác biệt về nghề nghiệp đối với sự hài lòng

Bảng 4. 19 Kiểm định sự khác biệt về nghề nghiệp đối với sự hài lòng chất lượng dịch vụ

	N	Trung bình	95% mức ý nghĩa với trung bình		Nhỏ nhất	Lớn nhất
			Cận trên	Cận dưới		
Kinh doanh mua bán	71	33.944	32.575	35.312	1.67	4.33
Công nhân, nông dân	25	33.467	31.501	35.432	2.67	4.33
Công chức viên chức	115	33.913	32.765	35.061	2.00	5.00
Khác	12	33.611	29.731	37.491	2.33	4.00
Tổng cộng	223	33.857	33.079	34.634	1.67	5.00

Bảng 4.20 Kiểm định phương sai đồng nhất

Thống kê Levene	df1	df2	Sig.
0.749	3	219	0.524

Bảng 4.21 Phân tích phương sai Anova

	Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Sig.
Giữa các nhóm	0,054	3	0,018	0,051	0,985
Trong nhóm	77,002	219	0,352		
Tổng	77,056	222			

Kết quả kiểm định Levene cho giá trị Sig = 0,524 > 0.05 do đó, giả thuyết H0 – Phương sai các nhóm nghề nghiệp đồng nhất được chấp nhận, đủ điều kiện để thực hiện kiểm định ANOVA.

Kết quả phân tích ANOVA với mức ý nghĩa sig = 0.985 > 0.05, cho thấy không có sự khác biệt giữa các nhóm có nghề nghiệp khác nhau trong việc trải nghiệm chất lượng hành chính công tại kho bạc nhà nước.

4.7.4 Kiểm định sự khác biệt về tần suất giao dịch

Bảng 4.22 Kiểm định sự khác biệt về tần suất giao dịch đối với sự hài lòng

	N	95% mức ý nghĩa với trung bình		Nhỏ nhất	Lớn nhất
		Cận trên	Cận dưới		
Dưới 3 lần/ tháng	109	35.046	34.025	36.067	1.67
Từ 3 – 5 lần/ tháng	74	32.613	31.148	34.077	2.00
Trên 5 lần/ tháng	40	32.917	31.028	34.805	2.00
Total	223	33.857	33.079	34.634	1.67

Bảng 4.23 Kiểm định phương sai đồng nhất

Thống kê Levene	df1	df2	Sig.
1,414	2	220	0,245

Bảng 4.24 Phân tích phương sai Anova

	df	Trung bình bình phương	F	Sig.
Giữa các nhóm	3,040	2	1,520	0,518
Trong nhóm	74,016	220	0,336	
Tổng	77,056	222		

Dựa trên kết quả kiểm định Levene ở bảng trên cho giá trị Sig = 0,245 > 0,05 do đó, giả thuyết H0 – Phương sai các nhóm có tần suất giao dịch khác nhau là đồng nhất được chấp nhận, có đủ điều kiện để thực hiện bước kiểm định ANOVA tiếp theo.

Kết quả phân tích ANOVA với mức ý nghĩa sig = 0,518 > 0,05, cho thấy không có sự khác biệt giữa các nhóm có tần suất giao dịch khác nhau trong sự đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công.

4.8 Kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Sau các kiểm định hồi quy cần thiết, tác giả có thể chấp thuận hoặc bác bỏ các giả thuyết đưa ra ở chương 2, kết quả như sau:

Bảng 4.24 Tổng hợp kiểm định các giả thuyết

STT	Giả thuyết ban đầu	Hệ số B chuẩn hoá	Mức ý nghĩa	Kết luận	Ký hiệu
1	Sự tin cậy	0,205	Sig = 0.00	Chấp nhận	+
2	Năng lực phục vụ	0,240	Sig = 0.00	Chấp nhận	+
3	Khả năng đáp ứng	0,176	Sig = 0.00	Chấp nhận	+
4	Cơ sở vật chất	0,311	Sig = 0.00	Chấp nhận	+
5	Sự đồng cảm	0,217	Sig = 0.00	Chấp nhận	+
6	Quy trình thủ tục	0,214	Sig = 0.00	Chấp nhận	+

TÓM TẮT NỘI DUNG CHƯƠNG 4

Chương 4 này là phần nội dung chính của nghiên cứu, là kết quả được đúc kết từ những khảo sát chính thức về sự hài lòng của chất lượng dịch vụ hành chính công tại KBNN huyện Tuy Phong, Bình Thuận.

Đầu tiên các thành phần đều được kiểm định thang đo và kết quả kiểm định Cronbach Alpha cho thấy các thành phần này đều có độ tin cậy cao.

Bước thứ hai là phân tích nhân tố đối với từng thành phần để rút ra các nhân tố sẽ được sử dụng như biến độc lập trong mô hình hồi qui và viết phương trình cho từng nhân tố.

Bước thứ ba, phân tích hồi qui đa biến để mô hình hóa mối quan hệ nhân quả của các biến độc lập ảnh hưởng đến biến phụ thuộc trong mô hình nghiên cứu. Mô hình này sẽ mô tả hình thức của mối liên hệ và qua đó giúp ta dự đoán được mức độ của biến phụ thuộc khi biết trước giá trị của biến độc lập, từ đó làm tiền đề xây dựng các giải pháp ở chương 5.

CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

5.1. Kết luận

Trên cơ sở lý thuyết và mối quan hệ về chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân cũng như tham khảo các mô hình nghiên cứu trước đây về lĩnh vực này, tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu cho riêng mình. Mô hình nghiên cứu sau khi hiệu chỉnh trong chương 3 và chương 4, bảng câu hỏi chính thức được sử dụng và đem đi khảo sát trên 250 người có phát sinh giao dịch tại KBNN huyện Tuy Phong. Kết quả thu về được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS 23.0 tác giả có thể tóm tắt lại kết quả nghiên cứu như sau:

Với 27 biến quan sát được xây dựng từ 6 nhân tố độc lập và 1 nhân tố phụ thuộc sau khi trải qua các bước kiểm tra độ tin cậy Cronbach's alpha, nghiên cứu khám phá (EFA), 6 nhân tố được rút trích ra tại hệ số Eigenvalues >1 . Sáu nhân tố này được đưa vào phân tích hồi quy nhằm xây dựng một mô hình hồi quy đa biến các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của người dân. Kết quả hồi quy bội cho ta một mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ gồm 6 nhân tố.

Việc nghiên cứu sự hài lòng của người dân khi giao dịch tại KBNN là một việc làm quan trọng giúp phát triển kinh tế quốc gia. Từ kết quả nghiên cứu tác giả đề xuất một số kiến nghị như sau.

5.2 Hàm ý từ kết quả nghiên cứu

Hàm ý đối với nhân tố sự tin cậy

Trong bất cứ dịch vụ gì cũng được hoạt động nào thì sự tin cậy luôn được chú trọng để mang đến cho khách hàng dịch vụ chứ xác đúng lúc. Đột da tăng độ tin cậy xây dựng niềm tin của khách hàng nâng cao chất lượng dịch vụ công là một yếu tố cần được cải thiện.

- Tăng cường việc luân phiên luân chuyển điều động và chuyển đổi vị trí công tác của công chức nhằm bồi dưỡng đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đội bản thân người công chức viên có thể nắm bắt thành thạo công việc ở tất cả các vị trí khác nhau.

- Hỗ trợ, trao đổi nghiệp vụ giải đáp các thắc mắc của các công chức, tổ chức các bài kiểm tra ngắn hạn trong các cuộc họp từ đó có thể đánh giá năng lực của mỗi người công chức viên.
- Quán triệt công chức giao dịch phải tuân thủ đúng và nghiên cứu kỹ quy trình kiểm soát thanh toán, đồng thời hướng dẫn hồ sơ quy trình đầy đủ, thống nhất giữa lãnh đạo và các công chức trực tiếp giao dịch với khách hàng.
- Có sự thay đổi các văn bản mới có liên quan các thủ tục hành chính, các quy trình nghiệp vụ cần thông báo kịp thời đến khách hàng qua văn bản hướng dẫn với nội dung rõ ràng, dễ hiểu và hạn chế tối đa sự chồng chéo giữa văn bản này với văn bản khác.
- Xây dựng chương trình quản lý thông tin khách hàng hỗ trợ các nghiệp vụ khác nhau, giúp làm giảm thời gian giao dịch, dễ dàng tra cứu đối chiếu nhanh chóng.

Hàm ý đối với nhân tố năng lực phục vụ

Bên cạnh những mặt đạt được cùng những hạn chế còn tồn tại, cần tập trung vào thực hiện một số biện pháp như sau:

- đổi mới và cải cách chương trình đào tạo bồi dưỡng công chức theo hướng chuyên sâu đi sâu vào các tình huống cụ thể thực tiễn và có thể áp dụng vào việc thực hiện chức năng nhiệm vụ được giao, tăng kỹ năng giải quyết công việc.
- định kỳ hàng năm tổ chức hội thi nghiệp vụ, nhằm tạo điều kiện cho các công chức kiểm soát chi ra soát lại hệ thống lại các văn bản quy định về chế độ kiểm soát chi, đào sâu nghiên cứu trao đổi nghiệp vụ.
- quán triệt công chức nghiêm chỉnh thực hiện công việc nhiệm vụ được giao Ý thức trách nhiệm của mình trong quá trình thực thi công vụ chủ động xử lý công việc thuộc thẩm quyền không để quá hạn nhiệm vụ được phân công phải chịu trách nhiệm về việc chậm trễ trong thực thi nhiệm vụ ảnh hưởng tới nhiệm vụ chung của KBNN.
- lãnh đạo thường xuyên kiểm tra năng lực phục vụ, khả năng giao tiếp với khách hàng trong giao nhận, giải quyết hồ sơ của công chức. Thực hiện nhiệm vụ theo dõi, đánh giá chất lượng công tác của mỗi công chức trong quá trình thực hiện nhiệm vụ,

trên cơ sở hướng đến sự hài lòng của khách hàng, đồng thời lấy đây là tiêu chí để đánh giá phân loại, khen thưởng hằng năm.

Hàm ý đối với nhân tố sự đồng cảm

Đồng cảm làm cho người cung cấp dịch vụ căng sẵn sàng chia sẻ cùng khách hàng trước những mong đợi của họ trong quá trình tiếp xúc và thực hiện dịch vụ.

- Tìm hiểu căn chế nhu cầu của khách hàng bằng cách hằng quý phát các phiếu điều tra nhu cầu, mong muốn của khách hàng. Thiết lập thông tin dữ liệu tập trung của khách hàng để thuận tiện cho việc trao đổi với những khách hàng này với sau.
- Nâng cao kỹ năng mềm cho công chức, viên chức, tăng cường đào tạo bồi dưỡng để tạo sự thân thiện với khách hàng, tạo cảm giác gần gũi với người đến giao dịch.

Hàm ý đối với nhân tố cơ sở vật chất

- Công chức được trang bị đầy đủ trang thiết bị cũng thể hiện được tính chuyên nghiệp trong công việc, để lại hình ảnh tích cực và sự tin tưởng của khách hàng.
- Thực hiện bảo dưỡng bảo trì và nâng cấp định kỳ thiết bị máy móc để hạn chế tối đa tình trạng máy bị hư hỏng hoặc thay mới hoàn toàn những máy tính đời cũ để tránh ảnh hưởng đến công việc chung.
- Bố trí kệ sách báo, tạp chí quản lý ngân quỹ quốc gia, thời báo tài chính tại quầy ghế ngồi dành cho khách hàng để khách hàng có thể sử dụng trong quá trình chờ giao dịch. Lắp đặt hệ thống wifi miễn phí, bố trí nước uống và các vật dụng cần thiết để tiện cho việc sao lưu ghi chép hồ sơ.

Hàm ý đối với nhân tố quy trình thủ tục

Đây là nhân tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng chất lượng dịch vụ công của kho bạc nhà nước huyện Tuy Phong. Một trong những yêu cầu được khách hàng quan tâm là tính công khai minh bạch trong việc cung ứng dịch vụ đảm bảo thể hiện tính hiện đại và đáp ứng nhu cầu thực tế. Đặc điểm khác biệt của dịch vụ công đối với dịch vụ thông thường là thủ tục hành chính, là tính minh bạch của cơ chế, chính sách và thông tin phục vụ.

- Cần tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền niêm yết công khai, đầy đủ về số lượng nội dung các quy trình nghiệp vụ theo sơ đồ hóa hoặc điều chỉnh nội dung quy trình ngắn gọn, dễ hiểu.
- Liên tục cập nhật bổ sung kịp thời các thủ tục hành chính trong lĩnh vực kho bạc nhà nước và các thông tin văn bản mới có liên quan. Tạo thuận lợi cho các tổ chức cá nhân tìm hiểu và thực hiện đúng quy định; bảo vệ quyền lợi hợp pháp đồng thời thực hiện quyền giám sát đối với công chức trong quá trình giải quyết hồ sơ hành chính.
- Tập trung đẩy mạnh tuyên truyền đơn vị tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến, là bước thủ tục hành chính quan trọng tạo điều kiện thuận lợi và giảm thời gian đi lại cho các đơn vị.

5.3 Đề xuất chính sách

1. Tiếp tục rà soát và đơn giản hóa thủ tục hành chính trên tất cả các lĩnh vực quản lý nhà nước, nhất là thủ tục hành chính liên quan tới người dân, doanh nghiệp; kiểm soát chặt việc ban hành mới các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; duy trì thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, duy trì hệ thống quản lý chất lượng ISO trong hoạt động cơ quan quản lý nhà nước.

3. Triển khai thực hiện có hiệu quả việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức phù hợp với đa dạng người sử dụng dịch vụ hành chính công của KBNN huyện Tuy Phong.

4. Phối hợp với Bưu điện huyện để thực hiện có hiệu quả việc tiếp nhận và trả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích theo chỉ đạo của UBND tỉnh.

5. Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện cải cách hành chính, trọng tâm là kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhất là thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra và nâng cao chất lượng hoạt động tiếp dân, người có nhu cầu giao dịch với KBNN huyện.

Đồng thời ban lãnh đạo Khoa bạc nhà nước huyện Tuy Phong cũng cần lưu ý các vấn đề sau:

- Tập trung vào công tác truyền thông, tuyên truyền, niêm yết các quy định về

thủ tục cũng như mức phí về các dịch vụ hành chính công để gia tăng tính minh bạch đến người dân.

- Nâng cao thái độ cũng như năng lực của các cán bộ tại bộ phận giao dịch, giải quyết hồ sơ

- Tăng cường và ứng dụng triệt để các phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình xử lý công việc của từng cơ quan hành chính, giữa cơ quan hành chính nhà nước với nhau và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân.

- Xây dựng và áp dụng đầy đủ hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:20015 vào hoạt động.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát việc thực thi nhiệm vụ, công vụ, đảm bảo kỷ cương, kỷ luật trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và trong hoạt động công vụ.

- Phân công, phân nhiệm rõ ràng trong chỉ đạo, điều hành, xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu trong chỉ đạo, thực hiện thủ tục liên quan đến dịch vụ hành chính công; lấy kết quả đó làm tiêu chí quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và xếp loại đảng viên, công chức, viên chức hàng năm.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền mục đích, ý nghĩa của công tác cải cách hành chính bằng nhiều hình thức, phù hợp tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị, nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực hiện các nhiệm vụ cải cách hành chính.

- Tổ chức thực hiện nghiêm quy định xử lý trách nhiệm đối với cán bộ, công chức, viên chức và thực hiện xin lỗi người dân, doanh nghiệp do trách nhiệm tham mưu, giải quyết hồ sơ chậm trễ theo Quyết định số 60/2015/QĐ-UBND ngày 05/11/2015 của UBND tỉnh.

- Tiếp tục thực hiện hảo sát sự hài lòng của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của các cơ quan quản lý nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính công, dịch vụ công, nhằm giúp Ủy ban nhân dân huyện kịp thời nắm được chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính công, cung cấp dịch vụ công và năng lực, đạo đức của công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ.

5.4 Hạn chế của luận văn

Đề tài tập trung vào nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại KBNN nhưng do thời gian nghiên cứu có hạn và cỡ mẫu nhỏ ($n = 223$) nên đề tài còn một số hạn chế nhất định.

Phương pháp chọn mẫu trong nghiên cứu được là phương pháp lấy mẫu thuận tiện, vì vậy tính đại diện sẽ không cao. Vì thế tác giả đề xuất cho các nghiên cứu tiếp theo (nếu có) nên tiến hành khảo sát với kích cỡ mẫu lớn hơn, mở rộng phạm vi nghiên cứu ra các địa phương khác như thành phố Phan Thiết, hoặc nghiên cứu trên địa bàn toàn tỉnh Bình Thuận; sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên có phân tầng để mang lại tính đại diện cao hơn.

Đa số người dân sử dụng dịch vụ hành chính công thuộc các lĩnh vực, ngành nghề, độ tuổi và trình độ học vấn khác nhau với thời gian hạn chế nên việc nhìn nhận và đánh giá vấn đề nghiên cứu chưa sâu sắc.

Cuối cùng, do hạn chế về trình độ, thời gian nghiên cứu nên trong quá trình điều tra, phỏng vấn để thu thập thông tin có thể một số người dân chưa thực sự am hiểu về phương pháp cũng như mục tiêu của nghiên cứu. Điều này phần nào sẽ có ảnh hưởng nhất định đến kết quả nghiên cứu.

Tóm tắt chương 5

Chương 5 đã trình bày ý nghĩa thực tiễn của nghiên cứu, đồng thời đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công. Tác giả cũng đã nêu ra những mặt hạn chế của đề tài nghiên cứu và đưa ra một số hướng nghiên cứu tiếp theo.

Tài liệu tham khảo

Tài liệu tham khảo tiếng Việt

1. Đinh Bá Hùng Anh và Tô Ngọc Hoàng Kim, 2017, *Nghiên cứu khoa học trong kinh tế - xã hội & hướng dẫn viết luận văn*, NXB. Kinh tế TP.HCM.
2. Đinh Phi Hồ, 2019, Nghiên cứu định lượng trong kinh tế và viết bài báo khoa học, NXB Kinh tế, TP Hồ Chí Minh.
3. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Nhà xuất bản Hồng Đức, Thành phố Hồ Chí Minh.
4. Hoàng Trọng (1999). *Phân tích Dữ liệu đa biến, Ứng dụng trong Kinh tế và kinh doanh*, Nhà xuất bản thống kê, Thành phố Hồ Chí Minh.
5. Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang (2007). *Nghiên cứu thị trường*. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh.
6. Nguyễn Đình Thọ (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh: thiết kế và thực hiện*. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội, Hà Nội.
7. Dương Văn Thơm (2018). Sự hài lòng của các doanh nghiệp với việc cung cấp dịch vụ hành chính công tại tỉnh Bà Rịa–Vũng Tàu.
8. Điều, P. V. (2017). Phân tích sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại UBND huyện Giồng Riềng, tỉnh Kiên Giang.
9. Trần Long (2022). ẢNH HƯỞNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN TẠI QUẢNG BÌNH- TIẾP CẬN TỪ MÔ HÌNH CẤU TRÚC TUYẾN TÍNH (PLS-SEM). *Hue University Journal of Science: Economics and Development*, 131(5A), 5-22.
10. Nguyễn Quốc Nghi (2015). Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với cơ chế một cửa liên thông tại quận Thốt Nốt, thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, (38), 91-97.
11. Nguyễn Thị Phương Thảo (2019). Ứng dụng chỉ số hài lòng khách hàng Hoa Kỳ tại Việt Nam—Một nghiên cứu trong lĩnh vực dịch vụ viễn thông di động. *Tạp chí nghiên cứu Kinh tế và Kinh doanh Châu Á*, (JED, Vol. 30 (12)), N-A.

Tài liệu tham khảo tiếng Anh

1. Mokhlis, S., Aleesa, Y., & Mamat, I. (2011). Municipal service quality and citizen satisfaction in southern Thailand. *Journal of public administration and governance*, 1(1), 122-137.
2. Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
4. Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of retailing*, 72(2), 201-214.
5. Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. *Journal of the academy of marketing science*, 28, 67-85.
6. Kotler, P. (2001). *Marketing management, millenium edition*. Prentice-Hall, Inc..
7. K.V.Andersen. E-government andPublic Sector Process Rebuilding (PPR): Dilettantes, Wheelbarrows andDiamonds,Kluwer, Boston, 2004.
8. Mohammad Abdul Salam and Md. Zohurul Islam (2013). “E-Government Service Delivery: An Assessment of District E-Service Centres in Bangladesh”. JU Journal of Information Technology (JIT), Vol. 2, 33-40.
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), “A conceptual model of service quality and its implication for future research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49, April, pp. 41-50.

PHỤ LỤC 1

DANH SÁCH CHUYÊN GIA THAM VẤN THIẾT KẾT BẢNG CÂU HỎI PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN

STT	Họ và tên	Chức vụ/ vai trò	Địa chỉ email
1	Trương Tấn Thành	Giám đốc	Thanhhtt03@vst.gov.vn
2	Lê Thị Phương Nam	Phó giám đốc	Namltp12@vst.gov.vn
3	Tiêu Thị Hồng Loan	Kế toán trưởng	loantth01@vst.gov.vn
4	Trần Văn Toại	Ủy quyền Kế toán trưởng	toaitv@vst.gov.vn
5	Lê Vũ Việt Khuê	Giao dịch viên	khuelvv@vst.gov.vn
6	Trần Thị Thanh Xuân	Phòng Tài chính Kế hoạch	Xuanttt@tuyphong.binhthuan.gov.vn
7	Lê Thị Diệu Hiền	Ban quản lý dự án	dieuhienda@gmail.com
8	Trần Thị Mỹ Dung	Khách giao dịch	mydung84@gmail.com
9	Lưu Thị Thúy Vân	Khách giao dịch	luuthithuyvankt@gmail.com
10	Cao Trương Minh Huy	Khách giao dịch	c2tranquoctoan.binhthuan@moet.edu.vn

PHỤ LỤC 2

DÀN BÀI THẢO LUẬN VỚI CÁC CHUYÊN GIA

Xin chào các anh chị:

Tôi là....., hiện đang là học viên cao học -Trường Đại học Phan Thiết, chuyên ngành quản trị. Hôm nay, tôi rất hân hạnh được đón tiếp anh/chị để cùng nhau thảo luận về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công tại kho bạc nhà nước huyện Tuy Phong.

Vấn đề cần trao đổi hôm nay là chúng ta cùng tìm hiểu và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công tại kho bạc nhà nước huyện Tuy Phong. Các thông tin thu thập được giúp tôi tích lũy kiến thức và hoàn thành nghiên cứu này và có thể cùng các anh chị gợi mở những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ công nhằm phục vụ nhân dân ngày càng tốt hơn. Do vậy rất mong cuộc trao đổi thẳng thắn và chân thành của anh chị./.

Tôi xin cam đoan những thông tin từ anh/ chị chỉ phục vụ cho nghiên cứu khoa học của luận văn.

1. Theo các anh/chị các ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công cung cấp được thể hiện qua các yếu tố nào? Tại sao?

.....
.....
.....

2. Theo các anh/ chị các thành phần: *quy trình thủ tục, cơ sở vật chất, mức độ đáp ứng, mức độ phục vụ, sự tin cậy, sự đồng cảm* theo mô hình nghiên cứu này có phù hợp với sự hài lòng chất lượng dịch vụ hành chính công hay không? (lần lược thảo luận trong từng phần)

.....
.....
.....

3. Theo các anh/ chị các chỉ tiêu nào sẽ tác động đến các yếu tố trên (cùng phân tích các tiêu chí dựa trên tất cả các yếu tố đã nêu trên)?

.....
.....
.....

4. Trong quá trình tiếp xúc với người dân, anh/ chị có nhận thấy yếu tố nào người dân đến giao dịch quan tâm?

.....
.....

5. Theo các anh/ chị có cần đặt lại tên các thành phần trong thang đo tác giả đã đề nghị không? Nếu phải thay đổi các anh/ chị sẽ đặt lại các thành phần đó như thế nào?

.....
.....

PHỤ LỤC 3

BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT CHÍNH THỨC

Xin chào các anh/chị!

Nhằm đo lường sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công . Chúng tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu “*NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG CỦA KHO BẠC NHÀ NƯỚC HUYỆN TUY PHONG*”. kính mong anh chị dành chút thời gian quý báu của mình để giúp tôi hoàn thành bảng câu hỏi sau:

Xin lưu ý rằng không có câu trả lời nào là đúng hoặc sai. Tất cả câu trả lời của anh/chị sẽ là cơ sở để chúng tôi cải tiến thủ tục, quy trình để ngày càng phục vụ tốt hơn và là giá trị to lớn đóng góp vào kết quả nghiên cứu của chúng tôi . Chúng tôi xin cam đoan những thông tin từ anh/chị hoàn toàn được giữ bí mật.

A. KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ:

Xin cho biết mức độ đồng ý của anh/chị đối với các phát biểu sau đây về chất lượng dịch vụ thuế điện tử của tổng cục thuế. anh/chị hãy trả lời bằng cách đánh dấu (x) hoặc khoanh tròn vào một trong các con số từ 1 đến 5. Theo quy ước số càng lớn thì anh /chị càng đồng ý.

(1)= Rất không đồng ý

(4)=Đồng ý

(2)=Không đồng ý

(5)=Rất đồng ý

(3)=Không ý kiến gì

STT	Nội dung		Trả lời				
Sự tin cậy - TC			Mức độ đồng ý				
1	TC1	Thủ tục thực hiện được niêm yết công khai, minh bạch.	1	2	3	4	5
2	TC2	Các văn bản hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu	1	2	3	4	5
3	TC3	Không mất nhiều thời gian chờ tới lượt.	1	2	3	4	5
4	TC4	Thủ tục, giấy tờ đơn giản, không phải đi lại nhiều lần.	1	2	3	4	5
Năng lực phục vụ - PV			Mức độ đồng ý				
5	PV1	Cán bộ am hiểu chuyên môn, giải quyết công việc chuyên nghiệp.	1	2	3	4	5

6	PV2	Cán bộ hướng dẫn thủ tục đầy đủ, dễ hiểu, không có sai sót.	1	2	3	4	5
7	PV3	Cán bộ hướng dẫn giải quyết thỏa đáng thắc mắc của người dân.	1	2	3	4	5
8	PV4	Cán bộ có sự linh hoạt trong giải quyết công việc.	1	2	3	4	5
Khả năng đáp ứng - DU			Mức độ đồng ý				
9	DU1	Cách cư xử của công chức, viên chức đúng mực	1	2	3	4	5
10	DU2	Bạn cảm thấy an toàn trong khi giao dịch.	1	2	3	4	5
11	DU3	Công chức, viên chức luôn niềm nở với bạn.	1	2	3	4	5
12	DU4	Thời gian tiếp nhận và giao trả kết quả nhanh chóng, đúng theo quy trình.	1	2	3	4	5
Cơ sở vật chất - VC			Mức độ đồng ý				
13	VC1	Đồng phục của cán bộ KBNN lịch sự, nhã nhặn	1	2	3	4	5
14	VC2	Trang thiết bị hiện đại, trang bị đầy đủ	1	2	3	4	5
15	VC3	Bãi giữ xe thuận tiện, an toàn có người trông coi	1	2	3	4	5
16	VC4	Phòng chờ, ghế chờ, sơ đồ bố trí thuận tiện.	1	2	3	4	5
Sự đồng cảm - DC			Mức độ đồng ý				
17	DC1	Công chức, viên chức luôn đặc biệt chú ý đến bạn.	1	2	3	4	5
18	DC2	Công chức, viên chức luôn lấy lợi ích của bạn là điều tâm niệm của họ.	1	2	3	4	5
19	DC3	Công chức, viên chức hiểu rõ những nhu cầu của bạn.	1	2	3	4	5
20	DC4	Lịch tiếp dân phù hợp, cố gắng để thuận tiện cho người dân	1	2	3	4	5
Quy trình thủ tục - QT			Mức độ đồng ý				
21	QT1	Thủ tục đơn giản dễ hiểu.	1	2	3	4	5

22	QT2	Quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
23	QT3	CBCC thực hiện đúng các quy trình thủ tục hành chính như đã công khai.	1	2	3	4	5
24	QT4	Khách hàng không phải đến nhiều lần để giải quyết thủ tục hành chính.	1	2	3	4	5
Sự hài lòng - HL			Mức độ đồng ý				
25	HL1	Hài lòng với thái độ phục vụ của cán bộ công chức.	1	2	3	4	5
26	HL2	Hài lòng về cơ sở vật chất của KBNN Tuy Phong	1	2	3	4	5
27	HL3	Hài lòng với quá trình liên hệ, giải quyết công việc	1	2	3	4	5

II. THÔNG TIN CÁ NHÂN

S1. Giới tính:

Nam ☐

Nữ ☐

S2. Độ tuổi:

Dưới 30	1
Từ 31-40	2
Từ 41 - 50	3
Trên 50	4

S3. Xin anh/chị cho biết công việc hiện tại của anh/chị:

1. Mua bán kinh doanh

2 Công nhân, nông dân

3.CCVC

4. Khác

S4. Xin anh/chị cho biết tần suất liên hệ giao dịch tại KBNN Tuy Phong?

Dưới 3 lần/ tháng	1
Từ 3 – 5 lần/ tháng	2
Trên 5 lần/ tháng	3

Chúc anh chị thành công trong cuộc sống!

Phụ Lục SPSS

Kiểm định độ tin cậy

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	223	83.8
	Excluded ^a	43	16.2
	Total	266	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TC1	3.11	.926	223
TC2	3.10	.890	223
TC3	3.52	.746	223
TC4	3.52	.843	223

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TC1	10.14	3.853	.608	.698
TC2	10.16	4.007	.596	.705
TC3	9.74	4.556	.567	.723
TC4	9.73	4.342	.532	.738

RELIABILITY

/VARIABLES=PV1 PV2 PV3 PV4

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	223	83.8
	Excluded ^a	43	16.2
	Total	266	100.0

a. Listwise deletion based on all variables
in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PV1	3.71	.844	223
PV2	3.65	.814	223
PV3	3.65	.797	223
PV4	3.19	.800	223

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PV1	10.48	3.332	.679	.628
PV2	10.54	3.393	.694	.622
PV3	10.54	3.484	.678	.633
PV4	11.00	4.712	.226	.860

RELIABILITY

/VARIABLES=DU1 DU2 DU3 DU4

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	223	83.8
	Excluded ^a	43	16.2
	Total	266	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DU1	3.08	.902	223
DU2	3.22	.834	223
DU3	3.13	.857	223
DU4	3.22	.848	223

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DU1	9.57	4.499	.624	.783
DU2	9.43	4.669	.648	.771
DU3	9.52	4.404	.711	.741
DU4	9.43	4.787	.591	.797

RELIABILITY

/VARIABLES=VC1 VC2 VC3 VC4

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	223	83.8
	Excluded ^a	43	16.2
	Total	266	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VC1	3.31	.816	223
VC2	3.08	.900	223
VC3	3.28	.851	223

VC4	3.11	.921	223
-----	------	------	-----

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VC1	9.47	4.736	.631	.746
VC2	9.70	4.445	.630	.745
VC3	9.50	4.575	.644	.739
VC4	9.66	4.576	.564	.779

RELIABILITY

/VARIABLES=DC1 DC2 DC3 DC4

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	223	83.8

Excluded ^a	43	16.2
Total	266	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DC1	3.41	.794	223
DC2	3.11	.865	223
DC3	3.37	.771	223
DC4	3.56	.867	223

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

DC1	10.04	4.174	.703	.747
DC2	10.34	3.829	.741	.726
DC3	10.09	4.439	.633	.780
DC4	9.89	4.457	.513	.836

RELIABILITY

/VARIABLES=QT1 QT2 QT3 QT4

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	223	83.8
	Excluded ^a	43	16.2
	Total	266	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
QT1	3.45	.803	223
QT2	3.48	.895	223
QT3	3.37	.949	223
QT4	3.48	.900	223

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QT1	10.34	4.053	.675	.571
QT2	10.30	4.094	.549	.637
QT3	10.42	3.902	.555	.633
QT4	10.30	4.869	.303	.777

RELIABILITY

/VARIABLES=HL1 HL2 HL3

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	223	83.8
	Excluded ^a	43	16.2
	Total	266	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
--	------	----------------	---

HL1	3.37	.691	223
HL2	3.34	.722	223
HL3	3.45	.662	223

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HL1	6.78	1.521	.660	.739
HL2	6.82	1.472	.645	.756
HL3	6.71	1.568	.675	.725

Phân tích nhân tố khám phá EFA

FACTOR

/VARIABLES TC1 TC2 TC3 TC4 PV1 PV2 PV3 PV4 DU1 DU2 DU3 DU4 VC1 VC2 VC3
VC4 DC1 DC2 DC3 DC4 QT1

QT2 QT3 QT4

/MISSING LISTWISE

/ANALYSIS TC1 TC2 TC3 TC4 PV1 PV2 PV3 PV4 DU1 DU2 DU3 DU4 VC1 VC2 VC3
VC4 DC1 DC2 DC3 DC4 QT1 QT2

QT3 QT4

/PRINT UNIVARIATE INITIAL CORRELATION SIG KMO EXTRACTION ROTATION

/FORMAT BLANK(.4)

/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)

/EXTRACTION PC

/CRITERIA ITERATE(25)

/ROTATION VARIMAX

/METHOD=CORRELATION.

Factor Analysis

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
TC1	3.11	.926	223
TC2	3.10	.890	223
TC3	3.52	.746	223
TC4	3.52	.843	223
PV1	3.71	.844	223
PV2	3.65	.814	223
PV3	3.65	.797	223
PV4	3.19	.800	223
DU1	3.08	.902	223
DU2	3.22	.834	223
DU3	3.13	.857	223
DU4	3.22	.848	223
VC1	3.31	.816	223

	DU1	-.097	.046	.038	.092	-.105	-.090	-.048	.385	1.000
	DU2	-.096	.031	-.047	.111	.027	-.124	.023	.323	.498
	DU3	-.098	.066	.070	.117	-.047	-.121	-.025	.345	.586
	DU4	-.019	.115	.064	.062	.013	-.085	-.040	.079	.478
	VC1	.085	.212	.141	.143	.053	-.024	.093	.207	.278
	VC2	-.135	-.015	.035	.066	-.107	-.111	-.094	.274	.342
	VC3	.075	.106	.048	.097	.000	.006	.033	.320	.182
	VC4	-.131	.085	-.072	.005	.002	-.079	.018	.253	.157
	DC1	.164	.184	.145	.240	.126	.164	.139	.033	.010
	DC2	.389	.313	.202	.277	.409	.351	.306	-.011	-.127
	DC3	.131	.111	.152	.236	.214	.223	.140	-.003	-.121
	DC4	.281	.249	.250	.613	.187	.244	.171	.016	.051
	QT1	.405	.404	.278	.436	.313	.320	.320	.212	.068
	QT2	.299	.330	.235	.474	.259	.280	.223	.218	.052
	QT3	.214	.288	.136	.372	.134	.175	.102	.128	-.030
	QT4	.254	.193	.193	.085	.383	.285	.347	.060	-.071
Sig. (1-tailed)	TC1		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.272	.074
	TC2	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.068	.246
	TC3	.000	.000		.000	.000	.002	.004	.321	.288
	TC4	.000	.000	.000		.001	.000	.001	.082	.085
	PV1	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.006	.059

PV2	.000	.000	.002	.000	.000		.000	.000	.091
PV3	.000	.000	.004	.001	.000	.000		.002	.239
PV4	.272	.068	.321	.082	.006	.000	.002		.000
DU1	.074	.246	.288	.085	.059	.091	.239	.000	
DU2	.076	.321	.243	.049	.342	.032	.368	.000	.000
DU3	.073	.164	.150	.040	.243	.036	.358	.000	.000
DU4	.387	.043	.170	.179	.426	.104	.276	.119	.000
VC1	.103	.001	.017	.016	.215	.360	.083	.001	.000
VC2	.022	.412	.304	.164	.055	.050	.081	.000	.000
VC3	.134	.057	.238	.074	.497	.463	.312	.000	.003
VC4	.025	.102	.142	.470	.490	.120	.397	.000	.009
DC1	.007	.003	.015	.000	.030	.007	.019	.311	.442
DC2	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.434	.029
DC3	.025	.049	.012	.000	.001	.000	.019	.481	.036
DC4	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.005	.406	.223
QT1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.156
QT2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.221
QT3	.001	.000	.021	.000	.022	.004	.065	.028	.330
QT4	.000	.002	.002	.103	.000	.000	.000	.184	.147

Correlation Matrix

		DU2	DU3	DU4	VC1	VC2	VC3	VC4	DC1	DC2
Correlation	TC1	-.096	-.098	-.019	.085	-.135	.075	-.131	.164	.389
	TC2	.031	.066	.115	.212	-.015	.106	.085	.184	.313
	TC3	-.047	.070	.064	.141	.035	.048	-.072	.145	.202
	TC4	.111	.117	.062	.143	.066	.097	.005	.240	.277
	PV1	.027	-.047	.013	.053	-.107	.000	.002	.126	.409
	PV2	-.124	-.121	-.085	-.024	-.111	.006	-.079	.164	.351
	PV3	.023	-.025	-.040	.093	-.094	.033	.018	.139	.306
	PV4	.323	.345	.079	.207	.274	.320	.253	.033	-.011
	DU1	.498	.586	.478	.278	.342	.182	.157	.010	-.127
	DU2	1.000	.622	.494	.138	.176	.180	.203	-.008	-.034
	DU3	.622	1.000	.525	.226	.343	.216	.244	-.013	-.117
	DU4	.494	.525	1.000	.209	.191	.104	.148	-.032	-.070
	VC1	.138	.226	.209	1.000	.545	.570	.434	-.059	-.024
	VC2	.176	.343	.191	.545	1.000	.513	.484	-.088	-.225
	VC3	.180	.216	.104	.570	.513	1.000	.489	-.057	-.018
	VC4	.203	.244	.148	.434	.484	.489	1.000	-.094	-.084
	DC1	-.008	-.013	-.032	-.059	-.088	-.057	-.094	1.000	.699
	DC2	-.034	-.117	-.070	-.024	-.225	-.018	-.084	.699	1.000
	DC3	.014	-.011	.002	-.010	-.021	.043	.043	.583	.607
	DC4	.084	-.002	.086	.072	-.049	.099	-.068	.441	.492

	QT1	.135	.111	.016	.200	.133	.179	.108	.316	.355
	QT2	.122	.082	.064	.176	.099	.095	.092	.231	.285
	QT3	-.006	.030	-.048	.196	.152	.185	.071	.264	.235
	QT4	-.004	-.047	-.019	-.015	-.101	-.106	-.055	.110	.196
Sig. (1-tailed)	TC1	.076	.073	.387	.103	.022	.134	.025	.007	.000
	TC2	.321	.164	.043	.001	.412	.057	.102	.003	.000
	TC3	.243	.150	.170	.017	.304	.238	.142	.015	.001
	TC4	.049	.040	.179	.016	.164	.074	.470	.000	.000
	PV1	.342	.243	.426	.215	.055	.497	.490	.030	.000
	PV2	.032	.036	.104	.360	.050	.463	.120	.007	.000
	PV3	.368	.358	.276	.083	.081	.312	.397	.019	.000
	PV4	.000	.000	.119	.001	.000	.000	.000	.311	.434
	DU1	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.009	.442	.029
	DU2		.000	.000	.020	.004	.003	.001	.451	.305
	DU3	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.424	.041
	DU4	.000	.000		.001	.002	.061	.014	.317	.149
	VC1	.020	.000	.001		.000	.000	.000	.191	.362
	VC2	.004	.000	.002	.000		.000	.000	.094	.000
	VC3	.003	.001	.061	.000	.000		.000	.198	.394
	VC4	.001	.000	.014	.000	.000	.000		.080	.107
	DC1	.451	.424	.317	.191	.094	.198	.080		.000

DC2	.305	.041	.149	.362	.000	.394	.107	.000	
DC3	.418	.433	.486	.442	.377	.263	.260	.000	.000
DC4	.105	.491	.100	.142	.232	.070	.157	.000	.000
QT1	.022	.049	.404	.001	.023	.004	.053	.000	.000
QT2	.034	.111	.171	.004	.069	.080	.085	.000	.000
QT3	.466	.330	.236	.002	.012	.003	.145	.000	.000
QT4	.474	.243	.388	.413	.065	.057	.207	.051	.002

Correlation Matrix

		DC3	DC4	QT1	QT2	QT3	QT4
Correlation	TC1	.131	.281	.405	.299	.214	.254
	TC2	.111	.249	.404	.330	.288	.193
	TC3	.152	.250	.278	.235	.136	.193
	TC4	.236	.613	.436	.474	.372	.085
	PV1	.214	.187	.313	.259	.134	.383
	PV2	.223	.244	.320	.280	.175	.285
	PV3	.140	.171	.320	.223	.102	.347
	PV4	-.003	.016	.212	.218	.128	.060
	DU1	-.121	.051	.068	.052	-.030	-.071
	DU2	.014	.084	.135	.122	-.006	-.004
	DU3	-.011	-.002	.111	.082	.030	-.047

	DU4	.002	.086	.016	.064	-.048	-.019
	VC1	-.010	.072	.200	.176	.196	-.015
	VC2	-.021	-.049	.133	.099	.152	-.101
	VC3	.043	.099	.179	.095	.185	-.106
	VC4	.043	-.068	.108	.092	.071	-.055
	DC1	.583	.441	.316	.231	.264	.110
	DC2	.607	.492	.355	.285	.235	.196
	DC3	1.000	.398	.227	.198	.141	.112
	DC4	.398	1.000	.362	.380	.362	.066
	QT1	.227	.362	1.000	.612	.528	.346
	QT2	.198	.380	.612	1.000	.495	.166
	QT3	.141	.362	.528	.495	1.000	.255
	QT4	.112	.066	.346	.166	.255	1.000
Sig. (1-tailed)	TC1	.025	.000	.000	.000	.001	.000
	TC2	.049	.000	.000	.000	.000	.002
	TC3	.012	.000	.000	.000	.021	.002
	TC4	.000	.000	.000	.000	.000	.103
	PV1	.001	.002	.000	.000	.022	.000
	PV2	.000	.000	.000	.000	.004	.000
	PV3	.019	.005	.000	.000	.065	.000
	PV4	.481	.406	.001	.001	.028	.184

DU1	.036	.223	.156	.221	.330	.147
DU2	.418	.105	.022	.034	.466	.474
DU3	.433	.491	.049	.111	.330	.243
DU4	.486	.100	.404	.171	.236	.388
VC1	.442	.142	.001	.004	.002	.413
VC2	.377	.232	.023	.069	.012	.065
VC3	.263	.070	.004	.080	.003	.057
VC4	.260	.157	.053	.085	.145	.207
DC1	.000	.000	.000	.000	.000	.051
DC2	.000	.000	.000	.000	.000	.002
DC3		.000	.000	.002	.018	.047
DC4	.000		.000	.000	.000	.163
QT1	.000	.000		.000	.000	.000
QT2	.002	.000	.000		.000	.006
QT3	.018	.000	.000	.000		.000
QT4	.047	.163	.000	.006	.000	

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.808
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square Sphericity	2354.831
df	276

Sig.	.000
------	------

Communalities

	Initial	Extraction
TC1	1.000	.701
TC2	1.000	.573
TC3	1.000	.603
TC4	1.000	.641
PV1	1.000	.785
PV2	1.000	.698
PV3	1.000	.732
PV4	1.000	.516
DU1	1.000	.646
DU2	1.000	.683
DU3	1.000	.722
DU4	1.000	.603
VC1	1.000	.667
VC2	1.000	.656
VC3	1.000	.689
VC4	1.000	.587
DC1	1.000	.740
DC2	1.000	.798

DC3	1.000	.722
DC4	1.000	.599
QT1	1.000	.696
QT2	1.000	.642
QT3	1.000	.700
QT4	1.000	.394

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings					
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance				
1	5.446	22.691	22.691	5.446	22.691				
2	3.821	15.922	38.613	3.821	15.922				
3	1.968	8.199	46.811	1.968	8.199				
4	1.810	7.540	54.352	1.810	7.540				

5	1.521	6.338	60.690	1.521	6.338				
6	1.225	5.105	65.795	1.225	5.105				
7	.945	3.938	69.732						
8	.802	3.341	73.074						
9	.705	2.937	76.010						
10	.659	2.746	78.756						
11	.598	2.493	81.249						
12	.547	2.279	83.528						
13	.496	2.065	85.593						
14	.469	1.955	87.548						
15	.424	1.765	89.313						
16	.386	1.609	90.923						
17	.346	1.442	92.365						
18	.323	1.347	93.712						
19	.298	1.242	94.954						
20	.280	1.168	96.122						
21	.274	1.143	97.266						
22	.238	.992	98.258						
23	.234	.975	99.233						

24	.184	.767	100.00 0						
----	------	------	-------------	--	--	--	--	--	--

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	22.691	2.850	11.874	11.874
2	38.613	2.818	11.740	23.614
3	46.811	2.674	11.141	34.755
4	54.352	2.614	10.891	45.647
5	60.690	2.444	10.182	55.829
6	65.795	2.392	9.966	65.795
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
TC1	.648					
TC2	.624					
TC3	.504				-.480	
TC4	.657					
PV1	.628		-.472			
PV2	.615		-.425			
PV3	.577		-.501			
PV4		.488				

DU1		.687				
DU2		.617		.502		
DU3		.721		.422		
DU4		.542		.475		
VC1		.604				
VC2		.703				
VC3		.590		-.454		
VC4		.578				
DC1	.507		.577			
DC2	.659					
DC3	.471		.465		.453	
DC4	.617		.458			
QT1	.724					
QT2	.639					-.411
QT3	.535					-.498
QT4	.406					

Extraction Method: Principal Component Analysis.^a

a. 6 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6

TC1					.723	
TC2					.666	
TC3					.763	
TC4					.596	.458
PV1	.843					
PV2	.786					
PV3	.834					
PV4		.401				
DU1		.777				
DU2		.813				
DU3		.825				
DU4		.738				
VC1			.769			
VC2			.751			
VC3			.821			
VC4			.745			
DC1				.831		
DC2				.807		
DC3				.839		
DC4				.576		
QT1						.710
QT2						.732

QT3						.802
QT4	.506					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6
1	.513	.069	.115	.464	.503	.501
2	-.166	.700	.659	-.176	-.037	.123
3	-.669	.196	-.228	.664	-.045	.140
4	.338	.680	-.590	-.007	-.026	-.272
5	.383	-.050	.279	.490	-.703	-.198
6	-.033	-.035	.274	.269	.499	-.775

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

FACTOR

/VARIABLES HL1 HL2 HL3

/MISSING LISTWISE

/ANALYSIS HL1 HL2 HL3

/PRINT UNIVARIATE INITIAL CORRELATION SIG KMO EXTRACTION ROTATION

/FORMAT BLANK(.4)

/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)

/EXTRACTION PC

/CRITERIA ITERATE(25)

/ROTATION VARIMAX

/METHOD=CORRELATION.

Factor Analysis

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
HL1	3.37	.691	223
HL2	3.34	.722	223
HL3	3.45	.662	223

Correlation Matrix

		HL1	HL2	HL3
Correlation	HL1	1.000	.569	.608
	HL2	.569	1.000	.588
	HL3	.608	.588	1.000
Sig. (1-tailed)	HL1		.000	.000
	HL2	.000		.000
	HL3	.000	.000	

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.715
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square Sphericity	220.505
df	3
Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
HL1	1.000	.726
HL2	1.000	.709
HL3	1.000	.742

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	
1	2.177	72.576	72.576	2.177	72.576	

2	.434	14.468	87.044			
3	.389	12.956	100.000			

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings
	Cumulative %
1	72.576
2	
3	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component

Matrix^a

	Component
	1
HL1	.852
HL2	.842
HL3	.861

HỎI QUY ĐA BIẾN

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA CHANGE

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT HL

/METHOD=ENTER TC VC DC QT DU PV

/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID).

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
HL	3.3857	.58915	223
TC	3.3139	.65769	223
VC	3.1939	.69116	223
DC	3.3632	.66552	223
QT	3.4335	.73551	223
DU	3.1668	.62944	223
PV	3.6211	.66222	223

Correlations

		HL	TC	VC	DC	QT	DU	
Pearson Correlation	HL	1.000	.551	.380	.436	.639	.347	
	TC	.551	1.000	.069	.403	.500	.052	
	VC	.380	.069	1.000	-.056	.210	.374	
	DC	.436	.403	-.056	1.000	.417	-.022	
	QT	.639	.500	.210	.417	1.000	.117	
	DU	.347	.052	.374	-.022	.117	1.000	
	PV	.453	.433	-.053	.311	.360	-.014	
Sig. (1-tailed)	HL	.	.000	.000	.000	.000	.000	
	TC	.000	.	.152	.000	.000	.220	
	VC	.000	.152	.	.203	.001	.000	
	DC	.000	.000	.203	.	.000	.371	
	QT	.000	.000	.001	.000	.	.040	
	DU	.000	.220	.000	.371	.040	.	
	PV	.000	.000	.216	.000	.000	.417	
N	HL	223	223	223	223	223	223	
	TC	223	223	223	223	223	223	
	VC	223	223	223	223	223	223	
	DC	223	223	223	223	223	223	

QT	223	223	223	223	223	223	
DU	223	223	223	223	223	223	
PV	223	223	223	223	223	223	

Correlations

		PV
Pearson Correlation	HL	.453
	TC	.433
	VC	-.053
	DC	.311
	QT	.360
	DU	-.014
	PV	1.000
Sig. (1-tailed)	HL	.000
	TC	.000
	VC	.216
	DC	.000
	QT	.000
	DU	.417
	PV	.

N	HL	223
	TC	223
	VC	223
	DC	223
	QT	223
	DU	223
	PV	223

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PV, DU, DC, VC, TC, QT ^b		Enter

a. Dependent Variable: HL

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.807 ^a	.652	.642	.35255	.652	67.328

Model Summary^b

Model	Change Statistics			
	df1	df2	Sig. F Change	
1	6	216	.000	2.134

a. Predictors: (Constant), PV, DU, DC, VC, TC, QT

b. Dependent Variable: HL

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.209	6	8.368	67.328	.000 ^b
	Residual	26.847	216	.124		
	Total	77.056	222			

a. Dependent Variable: HL

b. Predictors: (Constant), PV, DU, DC, VC, TC, QT

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.586	.216		-2.717	.007
	TC	.183	.045	.205	4.104	.000
	VC	.205	.038	.240	5.370	.000
	DC	.155	.041	.176	3.782	.000
	QT	.249	.040	.311	6.171	.000
	DU	.203	.041	.217	5.011	.000
	PV	.190	.041	.214	4.645	.000

a. Dependent Variable: HL

Coefficient Correlations^a

Model		PV	DU	DC	VC	TC	
1	Correlations	1.000	.012	-.102	.106	-.282	
			1.000	.024	-.349	-.016	

	DC	-.102	.024	1.000	.125	-.204	
	VC	.106	-.349	.125	1.000	-.023	
	TC	-.282	-.016	-.204	-.023	1.000	
	QT	-.171	-.041	-.275	-.222	-.317	
Covariances	PV	.002	1.956E-5	.000	.000	-.001	
	DU	1.956E-5	.002	3.995E-5	-.001	2.982E-5	
	DC	.000	3.995E-5	.002	.000	.000	
	VC	.000	-.001	.000	.001	3.983E-5	
	TC	-.001	2.982E-5	.000	3.983E-5	.002	
	QT	.000	6.719E-5	.000	.000	-.001	

Coefficient Correlations^a

Model	QT
-------	----

1	Correlations	PV	-.171
		DU	-.041
		DC	-.275
		VC	-.222
		TC	-.317
		QT	1.000
	Covariances	PV	.000
		DU	-6.719E-5
		DC	.000
		VC	.000
		TC	-.001
		QT	.002

a. Dependent Variable: HL

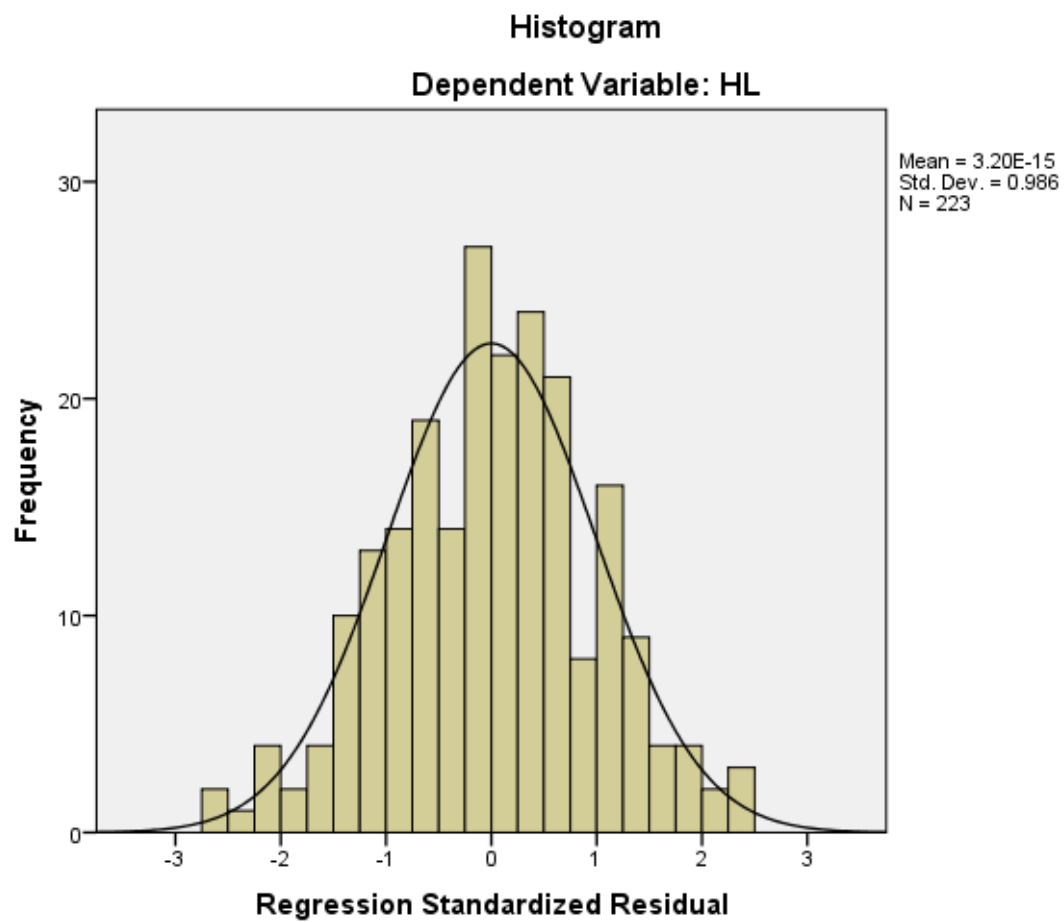
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.1938	4.5926	3.3857	.47557	223

Residual	-.95282	.85650	.00000	.34775	223
Std. Predicted Value	-2.506	2.538	.000	1.000	223
Std. Residual	-2.703	2.429	.000	.986	223

a. Dependent Variable: HL

Charts



* Curve Estimation.

TSET NEWVAR=NONE.

CURVEFIT

/VARIABLES=U2 WITH HL

/CONSTANT

/MODEL=LINEAR

/PLOT FIT.

Curve Fit

Model Description

Model Name	MOD_1
Dependent Variable 1	U2
Equation 1	Linear
Independent Variable	HL
Constant	Included
Variable Whose Values Label	Unspecified
Observations in Plots	

Case Processing Summary

	N
Total Cases	266

Excluded Cases ^a	43
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

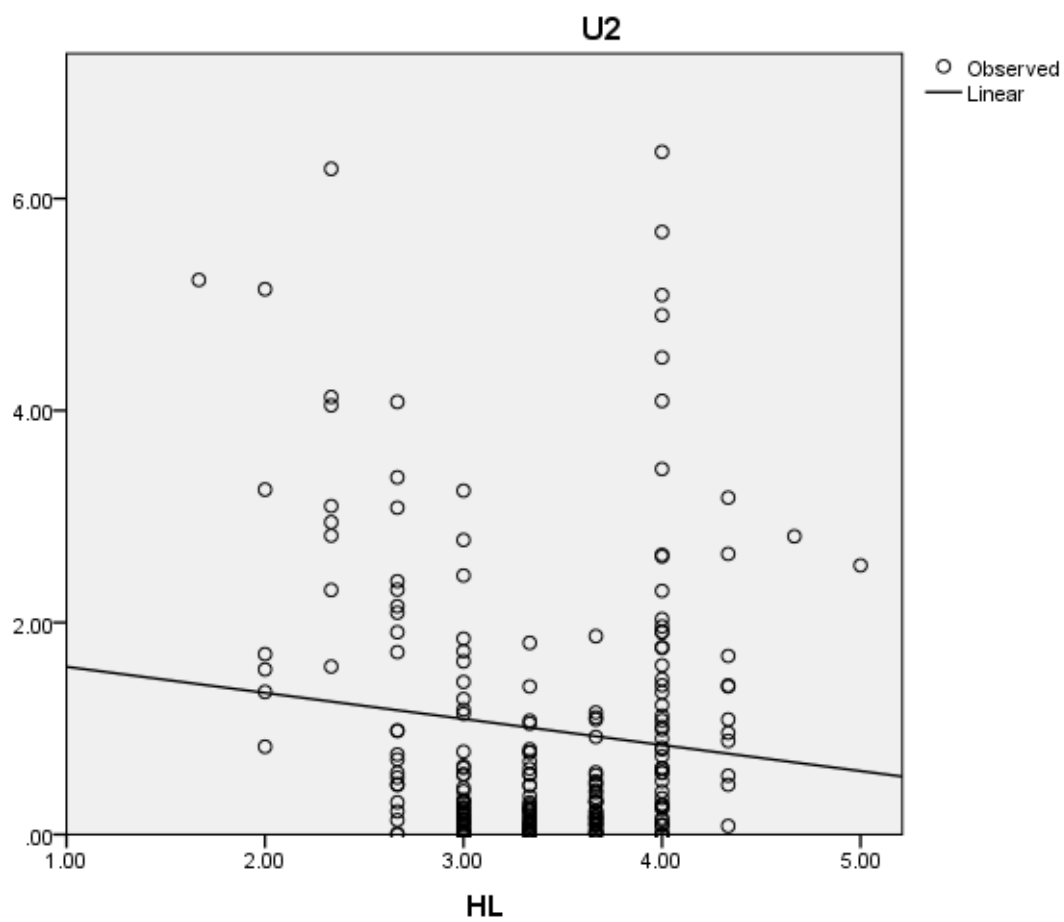
		Variables	
		Dependen	Independe
		t	nt
		U2	HL
Number of Positive Values		223	223
Number of Zeros		0	0
Number of Negative Values		0	0
Number of Missing Values	User-Missing	0	0
	System-Missing	43	43

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: U2

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.013	2.848	1	221	.093	1.828	-.246

The independent variable is HL.



KIỂM TRA SỰ KHÁC BIỆT

T-TEST GROUPS=gioitinh(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=HL

/CRITERIA=CI(.95).

T-Test

Group Statistics

gioitinh		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
HL	Nu	135	3.3235	.63734	.05485
	Nam	88	3.4811	.49482	.05275

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df					
H Equal variances assumed	4.598	.033	-1.965	221					

Equal variances not assumed			- 214 2.0 .24 71 1					
--------------------------------------	--	--	--------------------------	--	--	--	--	--

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means				
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	
HL	Equal variances assumed	.051	-.15760	.08020	-.31566	
	Equal variances not assumed	.040	-.15760	.07610	-.30761	

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means
		95% Confidence Interval of the Difference
		Upper
HL	Equal variances assumed	.00046
	Equal variances not assumed	-.00760

ONEWAY HL BY dotuoi

/STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS HOMOGENEITY

/MISSING ANALYSIS.

Oneway

Descriptives

HL

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean				
					Lower Bound				
Duoi 30	31	3.5591	.45856	.08236	3.3909				
Tu 31-40	88	3.3788	.56772	.06052	3.2585				
Tu 41 - 50	83	3.3414	.62897	.06904	3.2040				
Tren 50	21	3.3333	.67495	.14729	3.0261				
Total	223	3.3857	.58915	.03945	3.3079				
Model			Fixed Effects	.58870	.03942	3.3080			
			Random Effects	.04249	3.2504				

Descriptives

HL

	95% Confidence Interval for Mean	Minimum	Maximum	Between- Component Variance
	Upper Bound			
Duoi 30	3.7273	2.67	4.33	
Tu 31-40	3.4991	1.67	5.00	
Tu 41 - 50	3.4787	2.00	4.67	
Tren 50	3.6406	2.00	4.33	
Total	3.4634	1.67	5.00	
Model Fixed Effects	3.4633			
Random Effects	3.5209			.00078

Test of Homogeneity of Variances

HL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.326	3	219	.267

ANOVA

HL

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

Between Groups	1.157	3	.386	1.113	.345
Within Groups	75.899	219	.347		
Total	77.056	222			

ONEWAY HL BY nghenghiep

/STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS HOMOGENEITY

/MISSING ANALYSIS.

Oneway

Descriptives

HL

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean				
					Lower Bound				
Kinh doanh mua ban	71	3.3944	.57820	.06862	3.2575				

cong nhan, nong dan	25	3.34 67	.47610	.095 22	3.1501				
cong chuc vien chuc	115	3.39 13	.62167	.057 97	3.2765				
Khac	12	3.36 11	.61065	.176 28	2.9731				
Total	223	3.38 57	.58915	.039 45	3.3079				
Mod Fixed el Effects			.59296	.039 71	3.3074				
Random Effects				.039 71 ^a	3.2593 ^a				

Descriptives

HL

		95% Confidence Interval for Mean	Minimum	Maximum	Between- Component Variance
		Upper Bound			
Kinh doanh mua ban		3.5312	1.67	4.33	-.00727
cong nhan, nong dan		3.5432	2.67	4.33	
cong chuc vien chuc		3.5061	2.00	5.00	
Khac		3.7491	2.33	4.00	
Total		3.4634	1.67	5.00	
Model	Fixed Effects	3.4639			
	Random Effects	3.5120 ^a			

a. Warning: Between-component variance is negative. It was replaced by 0.0 in computing this random effects measure.

Test of Homogeneity of Variances

HL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.749	3	219	.524

ANOVA

HL

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.054	3	.018	.051	.985
Within Groups	77.002	219	.352		
Total	77.056	222			

ONEWAY HL BY tansuatgiaodich

/STATISTICS DESCRIPTIVES EFFECTS HOMOGENEITY

/MISSING ANALYSIS.

Oneway

Descriptives

HL

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean				
					Lower Bound				
duoi 3 lan/ thang	109	3.5046	.53789	.05152	3.4025				
tu 3 den 5 lan/ thang	74	3.2613	.63214	.07349	3.1148				
tren 5 lan/ thang	40	3.2917	.59046	.09336	3.1028				
Total	223	3.3857	.58915	.03945	3.3079				
Model			.58003	.03884	3.3091				
Fixed Effects									
Random Effects				.08971	2.9996				

Descriptives

HL

	95% Confidence Interval for Mean	Minimum	Maximum	Between-Component Variance
	Upper Bound			
duoi 3 lan/ thang	3.6067	1.67	5.00	
tu 3 den 5 lan/ thang	3.4077	2.00	4.67	
tren 5 lan/ thang	3.4805	2.00	4.33	

Total		3.4634	1.67	5.00	
Model	Fixed Effects	3.4622			
	Random Effects	3.7717			.01716

Test of Homogeneity of Variances

HL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.414	2	220	.245

ANOVA

HL

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.040	2	1.520	4.518	.012
Within Groups	74.016	220	.336		
Total	77.056	222			