

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



HỒ THỊ KIM LỆ

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA
ĐỒNG BÀO DÂN TỘC THIỂU SỐ ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ CỦA TRUNG TÂM DỊCH VỤ MIỀN NÚI
TỈNH BÌNH THUẬN**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
Ngành Quản trị kinh doanh**

Bình Thuận - 2024

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



HỒ THỊ KIM LỆ

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA
ĐỒNG BÀO DÂN TỘC THIỂU SỐ ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ CỦA TRUNG TÂM DỊCH VỤ MIỀN NÚI
TỈNH BÌNH THUẬN**

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

GVHD: TS VÕ KHẮC TRƯỜNG THANH

Bình Thuận - 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên là **HỒ THỊ KIM LỆ**

Sinh ngày: 31/12/1975

Hiện đang công tác tại : Ban Dân tộc tỉnh Bình Thuận

Là học viên cao học lớp MBA 8.2 của Trường Đại học Phan Thiết.

Mã số học viên: 2128340101008

Tôi cam kết rằng Đề án Thạc sĩ quản trị kinh doanh với đề tài: “***CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA ĐỒNG BÀO DÂN TỘC THIỂU SỐ ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA TRUNG TÂM DỊCH VỤ MIỀN NÚI TỈNH BÌNH THUẬN***” là công trình nghiên cứu của tác giả. Các số liệu, nội dung nghiên cứu và kết quả nghiên cứu trong đề án này là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào trước đây ngoại trừ các trích dẫn được dẫn nguồn đầy đủ trong đề án.

Người hướng dẫn khoa học: **TS. VÕ KHẮC TRƯỜNG THANH**

Bình Thuận, ngày 01 tháng 7 năm 2024

Tác giả thực hiện đề án

HỒ THỊ KIM LỆ

LỜI CẢM ƠN

Đề án tốt nghiệp được thực hiện và hoàn thành tại Trường Đại học Phan Thiết và trong quá trình thực hiện đề án xin cho tôi gửi lời chân thành cảm ơn đến:

- **TS. Võ Khắc Trường Thanh** là người hướng dẫn khoa học đã tận tình hướng dẫn, truyền đạt những kiến thức mới, bổ ích giúp tôi hoàn thành đề án.

- Quý Thầy Cô giáo Khoa Quản trị Kinh doanh trường Đại học Phan Thiết đã truyền đạt cho tôi rất nhiều kiến thức và kinh nghiệm quý giá trong thời gian theo học tại trường.

- Quý thầy cô giáo Phòng Quản lý Sau Đại học trường Đại học Phan Thiết đã hỗ trợ cho tôi thực hiện tốt nhiệm vụ của sinh viên trong quá trình học và làm đề tài.

- Các anh chị lãnh đạo, chuyên viên Ban Dân tộc tỉnh Bình Thuận, Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận - nơi tôi thực hiện đề án, đã tạo mọi điều kiện cho tôi thu thập số liệu, thông tin cần thiết để đề án có thể hoàn thiện.

- Xin gửi lời cảm ơn đến các anh chị em, bạn bè đồng nghiệp đã hết lòng giúp đỡ, động viên tôi trong quá trình thực hiện đề án.

Trân trọng cảm ơn và kính chào!

Bình Thuận, ngày 01 tháng 7 năm 2024

Tác giả thực hiện đề án

HỒ THỊ KIM LỆ

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC BẢNG	v
DANH MỤC HÌNH	vi
CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU	1
1.1. Tính cấp thiết của đề tài	1
1.2. Mục tiêu nghiên cứu	3
1.3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu	4
1.4. Ý nghĩa và hạn chế của nghiên cứu	4
CHƯƠNG 2. TỔNG QUAN VÀ CƠ SỞ LÝ THUYẾT	6
2.1. Một số khái niệm cơ bản	6
2.2. Các nghiên cứu liên quan	12
2.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất và các giả thuyết	22
CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	25
3.1. Quy trình nghiên cứu	25
3.2. Nghiên cứu định tính	27
3.2.1. Quá trình nghiên cứu định tính	27
3.2.2. Các thang đo trong mô hình nghiên cứu	27
3.3. Nghiên cứu định lượng	27
3.3.1. Thiết kế mẫu và phương pháp điều tra	27
3.3.2. Thang đo và mã hoá thang đo các biến	28
3.3.2.1. Thang đo Sự tin cậy	28
3.3.2.2. Thang đo Thái độ phục vụ	29
3.3.2.3. Thang đo Năng lực phục vụ	29
3.3.2.4. Thang đo Cơ sở vật chất	30
3.3.2.5. Thang đo Quy trình thủ tục	30
3.3.2.6. Thang đo Sự hài lòng	31
3.3.3. Phương pháp phân tích dữ liệu	31

3.3.3.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo	31
3.3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá	32
3.3.3.3. Phân tích kết quả	33
CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	34
4.1. Kiểm định thang đo	36
4.2. Phân tích nhân tố khám phá	40
4.2.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với các biến độc lập	40
4.2.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến phụ thuộc	43
4.3. Phân tích hồi quy	44
4.3.1. Kiểm định tương quan tuyến tính	45
4.3.2. Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình	45
4.3.3. Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến	47
4.3.4. Kiểm định phân phối chuẩn của phần dư	47
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	49
5.1. Kết luận và kết quả nghiên cứu	50
5.2. Hàm ý quản trị từ kết quả nghiên cứu	51
5.2.1. Hàm ý cho Quy trình thủ tục	51
5.2.2. Hàm ý cho Cơ sở vật chất	53
5.2.3. Hàm ý cho Thái độ phục vụ	54
5.2.4. Hàm ý cho Năng lực phục vụ	56
TÀI LIỆU THAM KHẢO	58
PHỤ LỤC	65

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Diễn giải các biến quan sát trong mô hình nghiên cứu	23
Bảng 3.1. Thang đo về Sự tin cậy	29
Bảng 3.2. Thang đo về Thái độ phục vụ	29
Bảng 3.3. Thang đo về Năng lực phục vụ	30
Bảng 3.4. Thang đo về Cơ sở vật chất	30
Bảng 3.5. Thang đo về Quy trình thủ tục	31
Bảng 3.6. Thang đo về Sự hài lòng	31
Bảng 4.1. Cronbach's Alpha của các thang đo	36
Bảng 4.2. KMO và Bartlett của các biến độc lập	41
Bảng 4.2. Tổng phương trích của tất cả các biến độc lập	41
Bảng 4.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA các biến độc lập	42
Bảng 4.4. KMO và Bartlett của biến phụ thuộc	43
Bảng 4.5. Tổng phương trích của biến phụ thuộc	44
Bảng 4.6. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA của biến phụ thuộc	44
Bảng 4.7. Bảng hệ số hồi quy	45
Bảng 4.8. Tóm tắt mô hình	46
Bảng 4.9. Bảng phân tích phương sai (ANOVA)	46

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman.....	11
Hình 2.2: Mô hình nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính công.....	13
Hình 4.1: Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa.....	47
Hình 4.2: Biểu đồ P-P Lots	48

CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU

1.1. Tính cấp thiết của đề tài

Vùng đồng bào dân tộc thiểu số (DTTS) và miền núi có vị trí chiến lược quan trọng về quốc phòng, an ninh và môi trường sinh thái, có nhiều tiềm năng và lợi thế về nông, lâm nghiệp, khoáng sản, thủy điện, du lịch sinh thái,... và cũng là vùng đặc biệt khó khăn, thường xảy ra thiên tai. Vì vậy, Đảng và Nhà nước ta luôn quan tâm, đề ra nhiều chủ trương, chính sách, xác định rõ những vấn đề ưu tiên để đảm bảo phát triển bền vững đối với khu vực này.

Để vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi phát triển bền vững trong thời gian tới, một đòi hỏi có tính cấp thiết là việc phát huy vai trò của khoa học và công nghệ phục vụ phát triển kinh tế - xã hội vùng dân tộc thiểu số và miền núi. Điều này được thể hiện rõ nét trong Quyết định số 1831/QĐ-TTg và Quyết định số 1747/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ “về phê duyệt Chương trình hỗ trợ ứng dụng, chuyển giao tiến bộ khoa học và công nghệ thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội nông thôn, miền núi, vùng dân tộc thiểu số”. Trong 10 năm qua (giai đoạn 2010 - 2020), Ủy Ban nhân dân tỉnh Bình Thuận luôn chú trọng triển khai thực hiện các chính sách, pháp luật, chương trình về khoa học và công nghệ đối với phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh nói chung và đối với vùng dân tộc thiểu số và miền núi nói riêng.

Tỉnh Bình Thuận có 34 dân tộc thiểu số, với 101.733 khẩu/24.187 hộ; chiếm 8,0% dân số của tỉnh. Đồng bào dân tộc thiểu số cư trú rộng khắp trên địa bàn toàn tỉnh với hình thức cư trú phổ biến là sống xen kẽ; trong đó, các dân tộc Raglai, Cơ Ho, Chơ Ro sinh sống tập trung ở 11 xã thuần đồng bào dân tộc thiểu số, vùng cao (xã Phan Dũng thuộc huyện Tuy Phong; xã Phan Lâm, Phan Sơn, Phan Điền, Phan Tiến thuộc huyện Bắc Bình; xã La Dạ, Đông Giang, Đông Tiến thuộc huyện Hàm Thuận Bắc; xã Mỹ Thạnh, Hàm Càn thuộc huyện Hàm Thuận Nam; xã La Ngâu thuộc huyện Tánh Linh) và 21 thôn xen ghép thuộc các xã miền núi, vùng cao trên địa bàn tỉnh; Đồng bào Chăm cư trú tập trung ở 04 xã (Phan Thanh, Phan Hiệp, Phan Hòa thuộc huyện Bắc Bình; xã Phú Lạc thuộc huyện Tuy Phong) và 09 thôn xen ghép ở ven các trục đường quốc lộ, tỉnh lộ; dân tộc Tày, Nùng, Hoa chủ yếu sống ở 02 xã

(Hải Ninh, Sông Lũy thuộc huyện Bắc Bình) và 02 thôn xen ghép. Mỗi dân tộc có bản sắc văn hóa, phong tục, tập quán, lễ hội riêng, tạo nên sự phong phú, đa dạng trong nền văn hóa các dân tộc trên địa bàn tỉnh.

Thông qua Trung tâm Dịch vụ miền núi (thuộc Ban Dân tộc tỉnh), toàn tỉnh đã xây dựng 11 cửa hàng ở các xã thuần đồng bào dân tộc thiểu số vùng cao, 13 đại lý ở các thôn dân tộc thiểu số xen ghép nhằm cung ứng kịp thời giống lúa, bắp, phân bón, thuốc bảo vệ thực vật các loại và chi phí cày đất phục vụ sản xuất của đồng bào với tổng giá trị trên 16 tỷ đồng/năm. Riêng năm 2022, Trung tâm đã cung ứng đầy đủ, kịp thời vật tư, hàng hóa phục vụ nhu cầu sản xuất bắp lai, lúa nước; tập trung thu mua hết số lượng lúa, bắp lai thương phẩm do đồng bào sản xuất gắn với việc thu hồi nợ đầu tư ứng trước. Toàn tỉnh đã thực hiện đầu tư ứng trước cho 1.019 hộ dân với số tiền 16 tỷ đồng; trong đó, đầu tư ứng trước cây bắp lai cho hơn 900 hộ với số tiền 15,4 tỷ đồng. Kết thúc mùa vụ, Trung tâm tổ chức thu mua bắp lai thương phẩm, lúa nước, mủ cao su gắn với thu nợ đầu tư.

Bình Thuận có 34 DTTS với 101.733 người, chiếm 8,0% dân số toàn tỉnh. Giai đoạn 2016-2020, Tỉnh ủy, UBND tỉnh đã tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, phân công nhiệm vụ cho các sở, ban, ngành, địa phương cụ thể hóa chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước. Địa phương tranh thủ mọi nguồn lực để phát triển hạ tầng cơ sở, sản xuất nông - lâm nghiệp, xây dựng nông thôn mới vùng đồng bào DTTS và miền núi. Theo đó, nhiều chương trình, chính sách thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào được triển khai hiệu quả. Đời sống vật chất và tinh thần của đồng bào DTTS được cải thiện, từng bước thu hẹp khoảng cách về mức sống và sự phát triển giữa các vùng, miền.

Trong giai đoạn 2021-2025, tỉnh Bình Thuận tiếp tục đầu tư xây dựng đồng bộ hệ thống kết cấu hạ tầng phục vụ phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào DTTS từ nguồn vốn hỗ trợ của Trung ương, từ ngân sách địa phương và nguồn vốn huy động từ xã hội; gắn kết phát triển kinh tế giữa các địa phương; tập trung khai thác và nâng cao hiệu quả sử dụng quỹ đất nông nghiệp, gắn sản xuất, trồng trọt với đẩy mạnh phát triển chăn nuôi và ngành nghề, dịch vụ, tăng thu nhập, giảm nghèo nhanh, bền vững...

Chính vì vậy, để nâng cao sự hài lòng của người đồng bào dân tộc thiểu số là điều cần thiết để đảm bảo mục tiêu ổn định, phát triển của địa phương và các mục tiêu cụ thể khác được giao. Do đó, vấn đề **“Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận”** được tác giả chọn làm đề tài nghiên cứu, nhằm góp phần hoàn thiện, nâng cao hiệu quả công tác chăm sóc, phát triển dịch vụ của trung tâm theo hướng tốt về chất lượng và lớn về quy mô.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

1.2.1. Mục tiêu tổng quát:

Mục tiêu nghiên cứu chính của đề tài này là xác định và đánh giá tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận, từ đó đề xuất hàm ý quản trị giúp nâng cao sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm.

1.2.2. Mục tiêu cụ thể:

Để giải quyết vấn đề nghiên cứu đã đặt ra, đề tài tập trung vào nghiên cứu các mục tiêu cụ thể sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng, người dân. Tổng quan các nghiên cứu liên quan, rút ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận.

- Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận.

- Xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận.

- Đề xuất các hàm ý chính sách nhằm nâng cao sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận.

1.2.3. Câu hỏi nghiên cứu

Cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng, người dân là gì? Các nghiên cứu nào liên quan đến các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận?

- Các yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận?

- Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận như thế nào?

- Các hàm ý chính sách nào nhằm nâng cao sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận?

1.3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng là sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận.

Phạm vi nghiên cứu:

Phạm vi không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại tỉnh Bình Thuận.

Phạm vi thời gian : Dữ liệu nghiên cứu của đề tài được thu thập từ số liệu sơ cấp bằng cách thu thập từ đồng bào dân tộc thiểu số trên địa bàn các huyện từ tháng 01/2023 đến tháng 03/2023.

1.4. Ý nghĩa và hạn chế của nghiên cứu

1.4.1. Ý nghĩa

Đề tài nghiên cứu sẽ cho biết những nhân tố nào ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận và mức độ quan trọng của chúng.

Kết quả này có thể giúp lãnh đạo Trung tâm có những ý tưởng mới nhằm phát triển và ổn định sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận. Ngoài ra, dựa trên những kết quả nghiên cứu thu được, đề tài cũng đưa ra các biện pháp, hướng thực hiện nhằm giúp Trung tâm nâng cao được hiệu quả công việc thông qua các dịch vụ chất lượng, nhằm tác động vào các yếu tố

phù hợp để đạt được sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số trên địa bàn tỉnh về các dịch vụ mà Trung tâm cung cấp.

1.4.2. Hạn chế của nghiên cứu:

Nghiên cứu chỉ thực hiện trên phạm vi tỉnh Bình Thuận với một số vùng đặc thù có người đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống, do đó tính khái quát của kết quả nghiên cứu chưa cao.

Đề tài chỉ dừng lại ở việc khảo sát các nhân tố tác động đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận, mà chưa đề cập một cách đầy đủ tới các đối tượng khác.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 của đề án đã trình bày lý do chọn đề tài, mục tiêu nghiên cứu, câu hỏi nghiên cứu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu, ý nghĩa và giới hạn của nghiên cứu. Đây sẽ là các cơ sở để tác giả đi tiếp vào chương 2 của đề án.

CHƯƠNG 2. TỔNG QUAN VÀ CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1. Một số khái niệm cơ bản

Ngày 08/9/2022, Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Thuận đã ban hành Quyết định số 1861/QĐ-UBND Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận trực thuộc Ban Dân tộc tỉnh Bình Thuận.

Theo đó, Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận (Trung tâm) là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Ban Dân tộc tỉnh Bình Thuận; có chức năng tổ chức thực hiện chính sách đầu tư phát triển sản xuất vùng đồng bào dân tộc thiểu số theo các chủ trương, chính sách của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân tỉnh; tổ chức thực hiện các dịch vụ đầu tư ứng trước, thu mua, tiêu thụ nông sản; mua, bán các loại hàng hóa, vật tư phục vụ sản xuất và đời sống cho vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi trên địa bàn tỉnh.

Trung tâm được phân chia một số nhiệm vụ cụ thể:

- Tổ chức đầu tư ứng trước giống, vận chuyển, cung ứng hàng hóa, vật tư và dịch vụ thiết yếu phục vụ vùng đồng bào dân tộc thiểu số, miền núi, vùng sâu, vùng xa; hướng dẫn, tập huấn quy trình kỹ thuật trồng, chăm sóc cây bắp lai, cây lúa nước, cây cao su... cho hộ đồng bào dân tộc thiểu số; tổ chức thu mua, tiêu thụ nông sản hàng hóa do hộ đồng bào sản xuất ra; phối hợp cung ứng cây giống, con giống cho hộ đồng bào dân tộc thiểu số trong tỉnh.
- Tổ chức các cửa hàng, đại lý trực thuộc Trung tâm thực hiện có hiệu quả các dịch vụ cung ứng, mua bán hàng hóa tại các thôn, xã vùng đồng bào dân tộc thiểu số, miền núi, vùng sâu, vùng xa; đồng thời, tạo môi trường kinh doanh cạnh tranh lành mạnh nhằm thúc đẩy sản xuất phát triển và nâng cao đời sống của đồng bào trong vùng dân tộc thiểu số, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, miền núi, vùng sâu, vùng xa.

- Thực hiện một số nhiệm vụ được giao thuộc chương trình mục tiêu quốc gia, phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2021 - 2030.
- Xây dựng kế hoạch thu - chi tài chính, dự toán trợ cước vận chuyển và hỗ trợ tiêu thụ sản phẩm, xây dựng định mức chi phí hàng năm báo cáo Ban Dân tộc và các cơ quan có thẩm quyền phê duyệt và tổ chức thực hiện kế hoạch được duyệt; đồng thời, có trách nhiệm thực hiện đúng chế độ báo cáo tài chính, thống kê theo quy định hiện hành của Nhà nước.
- Quản lý tổ chức bộ máy, nhân sự, tài chính, tài sản và cơ sở vật chất theo quy định của pháp luật và quy định về phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Dân tộc.
- Thực hiện công tác thống kê, báo cáo theo quy định

Căn cứ khoản 2, 3 Điều 4 Nghị định 05/2011/NĐ-CP thì dân tộc thiểu số là những dân tộc có số dân ít hơn so với dân tộc đa số trên phạm vi lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Dân tộc đa số là dân tộc có số dân chiếm trên 50% tổng dân số của cả nước, theo điều tra dân số quốc gia.

Theo Thông cáo báo chí kết quả sơ bộ Tổng điều tra dân số và nhà ở năm 2019, toàn quốc có 82.085.729 người dân tộc Kinh, chiếm 85,3% và 14.123.255 người dân tộc khác, chiếm 14,7% tổng dân số của cả nước.

Như vậy, các dân tộc thiểu số ở Việt Nam là 53 dân tộc trong thành phần dân tộc Việt Nam, trừ dân tộc Kinh là dân tộc đa số.

Dịch vụ:

Ngày nay hoạt động kinh doanh thương mại ngày càng đa dạng và phát triển. Hoạt động kinh doanh hay cung cấp, chuyển giao dịch vụ cũng không nằm ngoài câu chuyện ấy. Dịch vụ bao gồm rất nhiều các hoạt động và công tác nghiệp vụ được diễn ra, chuyển giao trong rất nhiều lĩnh vực và ở nhiều cấp độ khác nhau. Có nhiều khái niệm về dịch vụ nhưng trong nghiên cứu này, tác giả tham khảo một số khái niệm dịch vụ cơ bản.

Theo Zeithaml và cộng sự (2003) thì cho rằng dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó để tạo giá trị sử dụng cho khách hàng nhằm làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Theo Bùi Nguyên Hùng và Nguyễn Thuý Quỳnh Loan (2011) thì dịch vụ là một quá trình gồm các hoạt động phía hậu đài và các hoạt động phía trước, nơi đó khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ tương tác với nhau. Mục đích của việc tương tác này nhằm làm thỏa mãn nhu cầu và mong muốn, cũng như tạo ra giá trị cho khách hàng như những gì mà họ mong đợi.

Kotler (2003) cho rằng dịch vụ là một loạt hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm để trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất.

Kotler (1997, dẫn theo Vũ Trọng Hùng, 1997) cho rằng dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà bên này có thể cung cấp cho bên kia và chủ yếu là vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó. Sản phẩm của nó có thể có hay không gắn liền với một sản phẩm vật chất.

Levitt (1972) thì cho rằng không có ngành kinh doanh nào gọi là ngành dịch vụ cả, chỉ có những ngành mà phần dịch vụ đóng góp nhiều hay ít so với các ngành khác. Trong thực tế khi chúng ta mua một sản phẩm thường có dịch vụ đi kèm và việc mua một dịch vụ cũng thường có hàng hóa đi kèm. Tỷ lệ giữa hàng hóa và dịch vụ thay đổi khi chúng ta thực hiện một giao dịch mua bán cụ thể, điều đó có nghĩa là hàng hóa được bán trên thị trường trải dài từ hàng hóa thuần túy (ít dịch vụ) đến dịch vụ thuần túy (đa phần là dịch vụ) chẳng hạn như khi chúng ta mua một lon nước ngọt tại máy bán hàng tự động thì có thể xem như chúng ta đang mua một hàng hóa thuần túy, hoặc khi chúng ta mua chiếc máy vi tính kèm theo dịch vụ bảo hành thì nó vừa có tính hàng hóa lại vừa có tính dịch vụ, còn khi chúng ta có một buổi tâm lý trị liệu thì có thể xem như đang mua một dịch vụ thuần túy.

Theo Quinn và cộng sự (1987) thì dịch vụ là tất cả các hoạt động kinh tế mà đầu ra không phải là một sản phẩm vật lý, thường được tiêu thụ tại thời điểm nó được sản

xuất ra và cung cấp giá trị gia tăng cho người sử dụng trong nhiều hình thức như sự thuận tiện, thoải mái, vui chơi giải trí hoặc sức khỏe.

Theo Thongsamak (2001) dịch vụ có những đặc điểm khác biệt so với những sản phẩm hữu hình như tính vô hình, không đồng nhất, không thể tách rời, không thể tích trữ, không thể hoàn trả, nhu cầu bất định, quan hệ qua con người, tính cá nhân và tâm lý.

“Dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng” (Zeithaml và Bitner, 2000).

Chất lượng dịch vụ:

Trong khi chất lượng hàng hóa là hữu hình và có thể đo lường bởi các tiêu chí khách quan cụ thể như là tính năng, đặc tính và độ bền sản phẩm thì chất lượng dịch vụ là vô hình. Khách hàng nhận được sản phẩm thông qua các hoạt động giao tiếp, nhận thông tin và cảm nhận sản phẩm. Khách hàng chỉ có thể đánh giá được toàn bộ chất lượng của dịch vụ sau khi đã mua và sử dụng nó. Một trong những nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng đối với một sản phẩm/dịch vụ là chất lượng của nó. Nhiều chuyên gia đã định nghĩa khái niệm này như sau:

Theo Svensson (2002), chất lượng dịch vụ thể hiện trong quá trình tương tác giữa khách hàng và nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ.

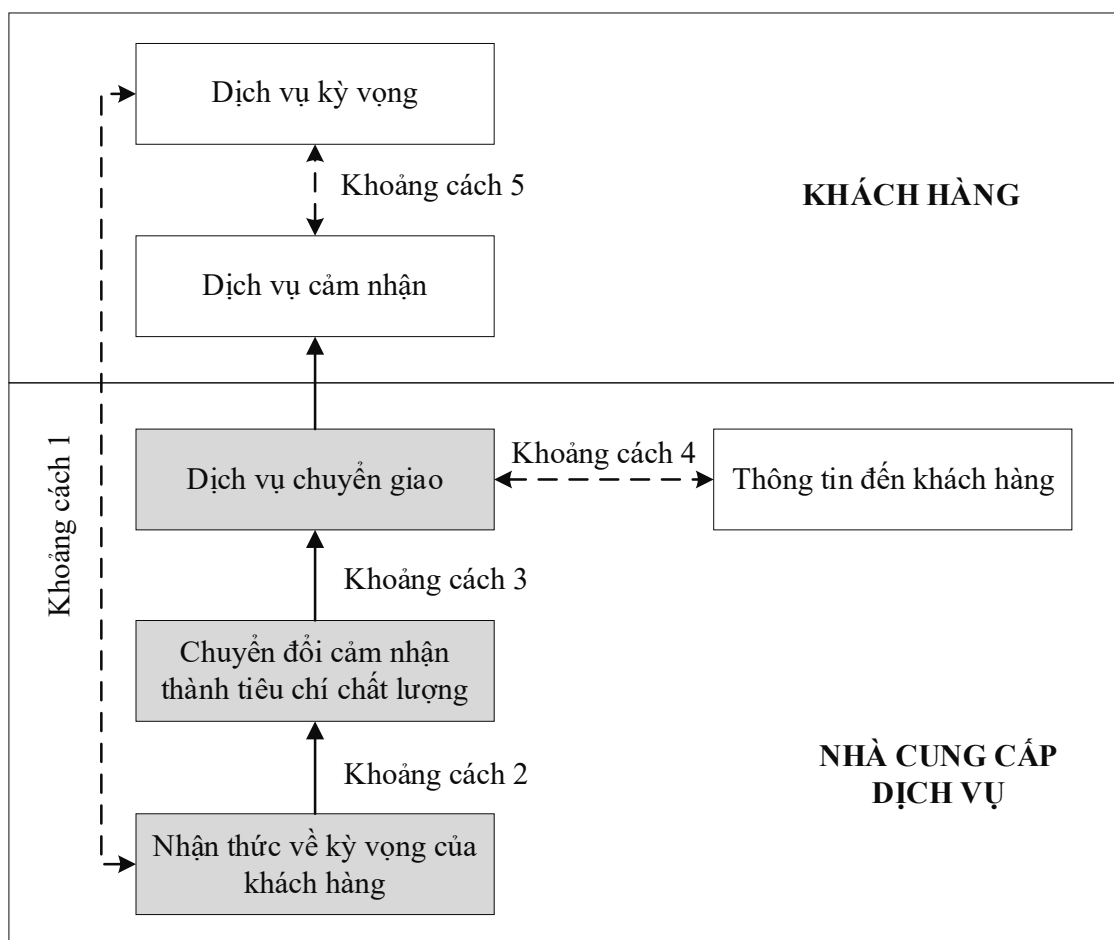
Chất lượng là sự đáp ứng các yêu cầu của khách hàng (Crosby, 1979, dẫn theo Suarez, 1992), do vậy để đánh giá một sản phẩm/dịch vụ của một tổ chức/doanh nghiệp nào đó thì phải xem xét họ đã đáp ứng được các yêu cầu đặt ra, mức độ phù hợp với mục đích sử dụng của người tiêu dùng hay chưa.

Theo Deming (1986, dẫn theo Suarez, 1992), một trong những chuyên gia hàng đầu của Mỹ về chất lượng thì chất lượng phải nhắm đến nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng với chi phí thấp, đáng tin cậy và phù hợp với thị trường. Rõ ràng, một sản phẩm/dịch vụ được chấp nhận là do nó đáp ứng được nhu cầu của khách hàng trong một khoảng thời gian và chính vì điều này tạo nên độ tin cậy. Một khi sản phẩm/dịch vụ có khả năng tiếp tục đáp ứng các yêu cầu của người tiêu dùng, thì đó

là một nhân tố then chốt để khách hàng quyết định tiếp tục sử dụng sản phẩm/dịch vụ đó.

Theo Juran (1988) thì chất lượng là sự phù hợp khi sử dụng. Điều này hướng tới sự hoàn hảo trong sản phẩm/dịch vụ để làm sao phù hợp với mong muốn của mọi đối tượng khách hàng, trong đó nhấn mạnh đến vai trò trách nhiệm của nhà lãnh đạo, sự tham gia của các thành viên trong tổ chức để đạt được chất lượng phù hợp.

Theo Parasuraman và cộng sự (1985) thì chất lượng dịch vụ là sự cảm nhận của khách hàng về một dịch vụ đã nhận so với kỳ vọng của họ trước khi sử dụng dịch vụ, là những mong muốn của khách hàng, họ cảm thấy nhà cung cấp phải thực hiện chứ không phải sẽ thực hiện các yêu cầu về dịch vụ. Mô hình chất lượng dịch vụ được xây dựng trên phân tích các khoảng cách chất lượng dịch vụ:



Nguồn: Parasuraman & Ctg (1985)

Hình 2.1: Mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman

Các học giả người Mỹ là Parasuraman và Leonard đã đưa ra 10 nhân tố quyết định chất lượng dịch vụ theo quan điểm khách hàng và coi đó là 10 tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ theo quan điểm khách hàng gồm: Độ tin cậy (Reliability); Tinh thần trách nhiệm (Responsiveness); Năng lực (Competence); Tiếp cận được (Accessibility); Tác phong (Courtesy); Giao tiếp (Communication); Sự tín nhiệm (Credibility); Tính an toàn (Security); Thấu hiểu khách hàng (Understanding the customers); Tính hữu hình (Tangibles).

Theo Edvardsson, Thomsson và Ovretveit (1994, dẫn theo Ma Cẩm Tường Lam, 2011) thì chất lượng dịch vụ là sự đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng đối với dịch vụ và làm hài lòng nhu cầu của họ.

Từ những định nghĩa trên chúng ta nhận thấy rằng các tác giả cảm nhận về chất lượng dịch vụ khác nhau nhưng chung qui lại để một sản phẩm/dịch vụ có chất lượng thì chúng phải được cải tiến liên tục để có độ tin cậy, sự phù hợp và đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng, từ đó làm thỏa mãn được những gì mà khách hàng mong muốn.

Chất lượng: Thuật ngữ chất lượng (Quality) đã được sử dụng từ lâu và được hiểu theo nhiều cách khác nhau. Theo Từ điển tiếng Việt phổ thông chất lượng là tổng thể những tính chất, thuộc tính cơ bản của sự vật (sự việc) ... làm cho sự việc này phân biệt với sự việc khác. Theo tiêu chuẩn TCVN 9001:2008 chất lượng là mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu.

“Chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một thực thể. Nó là một dạng của thái độ và các hệ quả từ một sự so sánh giữa những gì được mong đợi và nhận thức về những thứ ta nhận được” (Berry & Parasuraman, Zeithaml, 1985).

Sự hài lòng:

Sự hài lòng là một nội dung chủ yếu trong hoạt động của một tổ chức/doanh nghiệp. Có nhiều định nghĩa về khái niệm này như sau:

Theo Kotler (1997, dẫn theo Vũ Trọng Hùng, 1997) thì sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả nhận được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó. Từ thực tiễn cho thấy, khách hàng cảm nhận về sản phẩm/dịch vụ mà mình đã sử dụng ở một trong ba mức độ hài lòng là không hài lòng có nghĩa là thực tế khách hàng nhận được kém hơn kỳ vọng, hài lòng nghĩa là thực tế khách hàng nhận được tương xứng với kỳ vọng và rất hài lòng là thực tế khách hàng nhận được vượt xa sự mong đợi.

Sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn khi tiêu dùng một sản phẩm/dịch vụ, với mức độ đáp ứng trên hoặc dưới sự mong đợi (Oliver, 1997), hay là phản ứng của người tiêu dùng về việc khác biệt giữa mong muốn trước đó và mức độ cảm nhận sau khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ (Tse và Wilton, 1988).

Sự hài lòng là quá trình nhận xét, đánh giá của khách hàng về sản phẩm/dịch vụ mà sản phẩm/dịch vụ này có đáp ứng được các nhu cầu và sự kỳ vọng của họ hay không (Zeithaml và Bitner, 2003 dẫn theo Dương Trí Thảo và Nguyễn Hải Biên, 2011).

Theo Hayes (1998) sự hài lòng của khách hàng là mức độ hài lòng về dịch vụ mà họ nhận được và chất lượng dịch vụ của tổ chức/doanh nghiệp đáp ứng được yêu cầu.

Kotler và Keller (2006) cho rằng sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó; sự hài lòng có ba cấp độ: nếu nhận thức của khách hàng nhỏ hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận không hài lòng; nếu nhận thức bằng kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận hài lòng; nếu nhận thức lớn hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận là rất hài lòng hoặc thích thú.

Đối với lĩnh vực hành chính công thì sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ này chính là sự hài lòng về những gì mà dịch vụ này cung cấp có thể đáp ứng trên hoặc dưới mức mong muốn của họ.

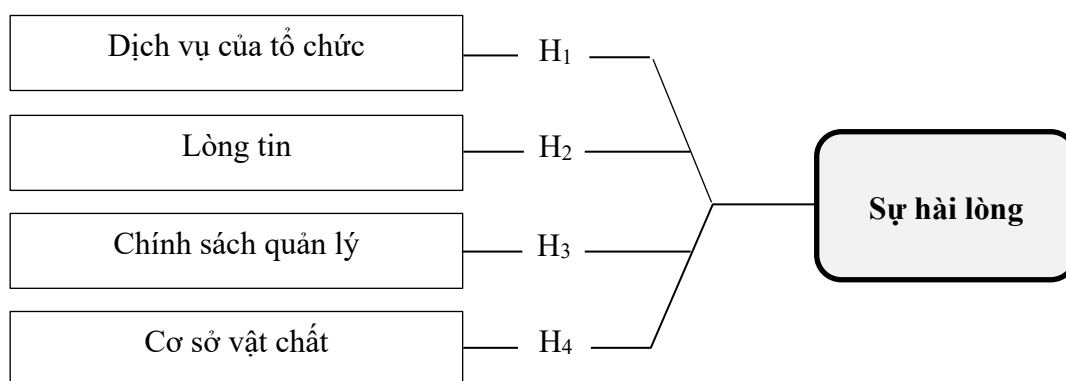
2.2. Các nghiên cứu liên quan

Các nghiên cứu nước ngoài:

Theo nghiên cứu của Gutiérrez Rodríguez và cộng sự (2009), có 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công, bao gồm: (1) Đặc tính công nghệ (Technical features), (2) Tính năng chức năng (Functional features), (3) Hình ảnh (Image), (4) Chất lượng nhận thức (Perceived quality) tác động đến Sự hài lòng (Satisfaction).

Nghiên cứu chỉ ra rằng tất cả các yếu tố về đặc tính công nghệ, tính năng chức năng, hình ảnh và chất lượng nhận thức đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Trong đó, nhân tố chất lượng nhận thức có tác động mạnh nhất, kế đến là nhân tố về tính năng chức năng, sau đó là hình ảnh và cuối cùng là công nghệ.

Theo nghiên cứu của Kampen và cộng sự (2006), có 4 nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân về chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính công. Điều này được thể hiện trong mô hình nghiên cứu dưới đây:



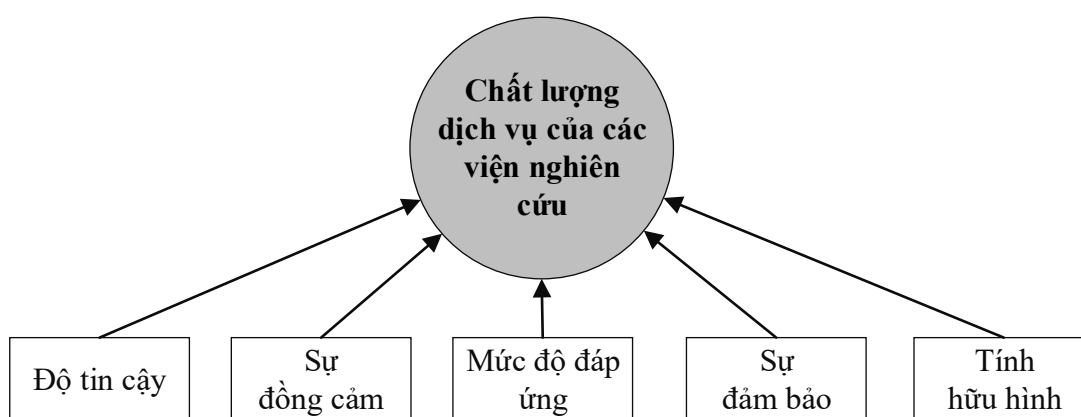
Nguồn: Kampen và cộng sự (2006)

Hình 2.2: Mô hình nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính công

Kết quả nghiên cứu đã chứng minh được dịch vụ của tổ chức, lòng tin, chính sách quản lý và chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính công. Trong đó, nhân tố về lòng tin có tác động lớn nhất, kế đến là nhân tố dịch vụ tổ chức, chính sách quản lý và cuối cùng là cơ sở vật chất.

Sardar, Amjad và Ali (2016) đã nghiên cứu “An empirical analysis of the service quality gap in business education: Evidence from higher education in Pakistan” nhằm

tìm hiểu mối quan hệ và khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục được cảm nhận, nhấn mạnh vào khía cạnh chất lượng dịch vụ kém hiệu quả nhất. Nghiên cứu dựa trên dữ liệu được thu thập từ 349 sinh viên thông qua bảng câu hỏi (có tỷ lệ phản hồi 86.1%). Nghiên cứu chỉ ra rằng tồn tại một khoảng cách (khoảng cách tổng thể là 7.6%) giữa kỳ vọng và nhận thức của sinh viên. Với mức ý nghĩa 5%, độ tin cậy được cảm nhận là thành phần chất lượng dịch vụ quan trọng nhất trong nghiên cứu, tiếp theo đó là sự đồng cảm, mức độ đáp ứng và sự đảm bảo; thành phần cuối cùng là tính hữu hình lại không có ý nghĩa trong mối quan hệ với nhận thức của sinh viên. Kết quả cung cấp những giá trị có thể được sử dụng để xác định và cải thiện các khía cạnh chất lượng dịch vụ của các viện nghiên cứu ở Pakistan.



Nguồn: Sardar, Amjad và Ali (2016)

Nghiên cứu "Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (2018). Measuring service quality: A reexamination and extension. Nghiên cứu tập trung vào việc đo lường chất lượng dịch vụ và tiến hành một cuộc khảo sát và mở rộng lại các phương pháp đo lường đã tồn tại. Nghiên cứu này được công bố trong Tạp chí Marketing và tập trung vào việc tái kiểm tra và mở rộng các phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ đã được sử dụng trước đây. Nghiên cứu sử dụng phương pháp khảo sát để thu thập dữ liệu từ các khách hàng và tiến hành phân tích dữ liệu để đánh giá và mở rộng các phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ. Các phương pháp đo lường được xem xét bao gồm SERVQUAL và SERVPERF.

Kết quả của nghiên cứu chỉ ra rằng các phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ có thể được cải thiện và mở rộng để phản ánh tốt hơn các yếu tố quan trọng của chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu cũng đề xuất một số cải tiến và mở rộng cho các phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ hiện có. Nghiên cứu này có ý nghĩa quan trọng trong việc cung cấp những góc nhìn mới và cải thiện đối với việc đo lường chất lượng dịch vụ. Bằng cách mở rộng và cải thiện các phương pháp đo lường, doanh nghiệp có thể hiểu rõ hơn về chất lượng dịch vụ mà họ cung cấp và từ đó cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

Nghiên cứu "Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Nghiên cứu này tập trung vào xây dựng một mô hình khái niệm về chất lượng dịch vụ và những hệ quả của nó đối với nghiên cứu tương lai trong lĩnh vực tiếp thị. Nghiên cứu được công bố trong Tạp chí Marketing và tập trung vào việc xây dựng một mô hình khái niệm về chất lượng dịch vụ, mô hình này là một trong những nền tảng quan trọng trong lĩnh vực tiếp thị dịch vụ.

Mô hình khái niệm đề xuất trong nghiên cứu này đặt khách hàng ở trung tâm và đề cao sự tương tác giữa khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ. Mô hình gồm 5 yếu tố chất lượng dịch vụ bao gồm đáng tin cậy, đáng ngạc nhiên, khả năng hiểu biết, tầm quan trọng và sự khái quát. Ngoài ra, nghiên cứu cũng tập trung vào vai trò của sự đáp ứng của nhà cung cấp dịch vụ và tác động của chất lượng dịch vụ lên sự hài lòng của khách hàng.

Các kết quả của nghiên cứu nhấn mạnh rằng chất lượng dịch vụ đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra sự hài lòng và đáp ứng của khách hàng. Nghiên cứu cũng đề xuất một số hướng nghiên cứu tiềm năng trong tương lai để tiếp tục khám phá và phát triển mô hình chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu này đóng góp quan trọng cho lĩnh vực tiếp thị bằng việc xây dựng một mô hình khái niệm về chất lượng dịch vụ và chỉ ra những hệ quả và hướng phát triển tiềm năng cho nghiên cứu tương lai trong lĩnh vực này.

Nghiên cứu "Kuo, Y. F., Wu, C. M., & Deng, W. J. (2019). The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. Nghiên cứu tập trung vào quan hệ giữa chất lượng dịch vụ, giá trị định giá, sự hài lòng của khách hàng và ý định mua sau khi mua các dịch vụ gia tăng giá trị trong lĩnh vực di động.

Nghiên cứu này được công bố trong tạp chí *Computers in Human Behavior* và tập trung vào việc xác định mối quan hệ giữa các yếu tố quan trọng trong quá trình mua hàng và sử dụng dịch vụ gia tăng giá trị trên điện thoại di động.

Nghiên cứu đã thực hiện một khảo sát và phân tích dữ liệu từ người tiêu dùng về chất lượng dịch vụ, giá trị định giá, sự hài lòng và ý định mua sau khi sử dụng dịch vụ gia tăng giá trị. Kết quả của nghiên cứu cho thấy rằng chất lượng dịch vụ có mối quan hệ trực tiếp và tích cực đến sự hài lòng của khách hàng. Sự hài lòng của khách hàng cũng ảnh hưởng đến giá trị định giá và ý định mua sau khi mua dịch vụ.

Nghiên cứu cung cấp thông tin quan trọng về tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ, giá trị định giá và sự hài lòng của khách hàng trong việc tạo ra ý định mua và duy trì mối quan hệ lâu dài. Kết quả này có thể giúp các doanh nghiệp di động hiểu rõ hơn về yêu cầu và mong đợi của khách hàng, từ đó cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng cường lòng trung thành của khách hàng.

Nghiên cứu "Verhoef, P. C., Brady, M. K., & Holmlund, M. (2019). Customer experience creation: Determinants, dynamics, and management strategies." Nghiên cứu này được công bố trong *Tạp chí Bán lẻ* và tập trung vào việc tổng hợp các nghiên cứu và thảo luận về việc tạo ra trải nghiệm khách hàng. Nghiên cứu nhấn mạnh sự quan trọng của trải nghiệm khách hàng trong việc xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng, tạo ra sự tương tác tích cực và tăng cường lòng trung thành của khách hàng.

Nghiên cứu cung cấp cái nhìn sâu sắc về các yếu tố quan trọng trong việc tạo ra trải nghiệm khách hàng, bao gồm các yếu tố nội tại như đáp ứng cá nhân, tạo sự tương tác, cung cấp giá trị và tạo ra kích thích tâm lý, cũng như các yếu tố bên ngoài như môi trường cửa hàng và công nghệ số. Nghiên cứu cũng nêu ra các chiến lược quản

lý quan trọng để tạo ra trải nghiệm khách hàng tốt, bao gồm việc tập trung vào đào tạo nhân viên, tạo dựng văn hóa tổ chức hướng tới khách hàng, sử dụng công nghệ thông tin và xây dựng mối quan hệ tương tác với khách hàng. Kết quả nghiên cứu này cung cấp thông tin hữu ích cho các doanh nghiệp về cách tạo ra trải nghiệm khách hàng tích cực và quản lý chất lượng dịch vụ. Điều này có thể giúp doanh nghiệp nắm bắt được nhu cầu và mong đợi của khách hàng, từ đó cải thiện sự hài lòng và tạo ra lợi nhuận dài hạn.

Nghiên cứu "Anderson, E. W., Fornell, C., & Rust, R. T. (2019). Customer satisfaction, productivity, and profitability: Differences between goods and services.". Nghiên cứu này tập trung vào việc khảo sát sự tương quan giữa sự hài lòng của khách hàng, năng suất và lợi nhuận trong lĩnh vực hàng hóa và dịch vụ.

Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng sự hài lòng của khách hàng có mối liên hệ mạnh mẽ với năng suất và lợi nhuận trong cả lĩnh vực hàng hóa và dịch vụ. Tuy nhiên, có sự khác biệt về cường độ của mối quan hệ này giữa hai lĩnh vực này. Trong lĩnh vực hàng hóa, sự hài lòng của khách hàng có ảnh hưởng mạnh mẽ đến năng suất, trong khi ảnh hưởng đến lợi nhuận không quá đáng kể. Trong lĩnh vực dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng ảnh hưởng đến cả năng suất và lợi nhuận một cách đáng kể. Kết quả này cho thấy rằng, trong lĩnh vực dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng không chỉ góp phần tăng năng suất mà còn có thể ảnh hưởng đến lợi nhuận. Điều này có ý nghĩa quan trọng đối với các doanh nghiệp dịch vụ trong việc tăng cường sự hài lòng của khách hàng và quản lý chất lượng dịch vụ để đạt được hiệu quả tài chính tốt hơn.

Các nghiên cứu trong nước:

Nguyễn Hữu Dũng (2021) với nghiên cứu “Các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của người dân huyện Châu Phú, tỉnh An Giang?”. Với số lượng quan sát là 172 được thu thập từ người dân ngay sau khi nhận kết quả các dịch vụ hành chính. Nghiên cứu sử dụng phương pháp kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, hồi quy tuyến tính đa biến và thống kê mô tả nhằm tìm ra những nhân tố có tác động đến sự hài lòng của người dân huyện Châu Phú, tỉnh An Giang đối với chất lượng dịch vụ hành chính

công. Kết quả chỉ ra rằng, 5 yếu tố của chất lượng dịch vụ gồm Năng lực, Cơ sở vật chất, Tin cậy, Thái độ phục vụ và Đồng cảm đều có ảnh hưởng mạnh và làm tăng thêm sự hài lòng; trong đó, yếu tố năng lực cán bộ tác động mạnh nhất. Kết quả nghiên cứu là cơ sở cho lãnh đạo huyện Châu Phú cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao sự hài lòng của người dân.

Ngô Thạch Thảo Ly và cộng sự (2019) đã thực hiện nghiên cứu “Sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công khi thực hiện các quyền về đất đai tại Thành phố Cao Lãnh, Tỉnh Đồng Tháp”. Nghiên cứu sử dụng cỡ mẫu là 230 người sử dụng đất đã hoặc đang thực hiện các thủ tục hành chính tại 15 xã, phường của thành phố Cao Lãnh để tiến hành phân tích. Phương pháp sử dụng để phân tích dữ liệu là thống kê mô tả và phân tích hồi quy tuyến tính đa biến. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 3 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công về đất đai, bao gồm Cán bộ công chức, Quy trình thủ tục và Sự tin cậy. Trong đó, nhân tố Cán bộ công chức có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của người sử dụng đất.

Mai Thị Nghĩa Lê (2019) đã thực hiện đề tài “Nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp trong chuyển nhượng quyền sử dụng đất tại tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu”. Nghiên cứu sử dụng cỡ mẫu 150 doanh nghiệp có giao dịch tại bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ của UBND tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu để phân tích. Phương pháp sử dụng phân tích dữ liệu là: thống kê mô tả, phân tích nhân tố và mô hình hồi quy tuyến tính; kết quả cho thấy, có 5 nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân theo thứ tự giảm dần như sau: Thái độ phục vụ, Quy trình thủ tục, Sự tin cậy, Chi phí dịch vụ và Cơ sở vật chất.

Sự hài lòng của người dân là một trong những nhân tố quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ hành chính công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp. Nghiên cứu của Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018) tập trung vào việc xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai. Nghiên cứu đã khảo sát 227 người dân đang sử dụng dịch vụ hành chính công trên địa bàn nghiên cứu. Kết quả phân tích nhân tố

khám phá và hồi quy tuyến tính đa biến đã xác định được 4 nhóm nhân tố, bao gồm: Năng lực phục vụ của cán bộ, Quy trình và thủ tục phục vụ, Thái độ và mức độ phục vụ, Cơ sở vật chất có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai. Dựa trên kết quả nghiên cứu, một số giải pháp tương ứng đã được đề xuất, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai.

Nguyễn Tiến Dũng và cộng sự (2018) đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính nhằm làm rõ ý nghĩa, xác nhận, hiệu chỉnh, bổ sung các biến quan sát đo lường các khái niệm trong mô hình nghiên cứu lý thuyết để đánh giá sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công về đăng ký quyền sử dụng đất tại UBND Quận Bình Thủy, thành phố Cần Thơ. Đồng thời, qua nghiên cứu định lượng được thực hiện với cỡ mẫu là 355 và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS. Một số kết quả đạt được như sau: (1) Đã xác định các biến độc lập ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công, bao gồm: cách tiếp cận dịch vụ, trang thiết bị, thủ tục hành chính, công chức giải quyết công việc cho người dân, kết quả hồ sơ, thời gian giải quyết, chi phí làm thủ tục, phản ánh, sự hài lòng... (2) Người dân hài lòng tương đối cao khi thực hiện làm thủ tục đăng ký quyền sử dụng đất, ở mức 3,7 điểm. Đối với các yếu tố, quy trình trong khi làm thủ tục đăng ký quyền sử dụng đất thì, người dân đều hài lòng ở mức độ khá, tất cả các yếu tố đều được người dân đánh giá trên 3,5 điểm. (3) Đề tài đã đưa ra hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho người dân. Trong thời gian tới, lãnh đạo UBND quận Bình Thủy cần tiếp tục quan tâm hoàn thiện các quy trình, thủ tục theo hướng đơn giản hóa, bên cạnh đó là việc đào tạo, nâng cao năng lực làm việc, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng ứng xử.

Võ, V. T. N., & Trần, H. M. (2020). Factors affecting customer satisfaction with healthcare services: Evidence from Vietnam.

Nghiên cứu này, được công bố trong Tạp chí Quản lý Dịch vụ Y tế Quốc tế, tập trung vào việc điều tra những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ y tế tại Việt Nam. Các tác giả của nghiên cứu là Võ, V. T. N. và Trần, H.

M. Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu điều tra và thu thập dữ liệu từ một mẫu ngẫu nhiên khách hàng sử dụng dịch vụ y tế tại Việt Nam. Dữ liệu được thu thập thông qua câu hỏi được thiết kế để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng này. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ y tế. Một số yếu tố quan trọng bao gồm chất lượng dịch vụ y tế, sự tin tưởng vào nhân viên y tế, tiếp cận và thời gian chờ đợi, thông tin và tư vấn y tế, cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế.

Từ những kết quả này, nghiên cứu đề xuất những kiến nghị về cải thiện chất lượng dịch vụ y tế và tăng cường sự hài lòng của khách hàng. Điều này có thể bao gồm việc đầu tư vào cải tiến hạ tầng y tế, đào tạo nhân viên y tế về kỹ năng giao tiếp và tư vấn, và cải thiện quy trình tiếp cận và thời gian chờ đợi.

Nguyễn, T. L., & Huỳnh, T. V. (2018). Determinants of customer satisfaction in the hotel industry: Evidence from Vietnam. Nghiên cứu này, được công bố trong Tạp chí Quản lý Lưu trú Quốc tế, tập trung vào việc xác định những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng trong ngành khách sạn tại Việt Nam.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp khảo sát để thu thập dữ liệu từ một mẫu ngẫu nhiên khách hàng sử dụng dịch vụ khách sạn tại Việt Nam. Câu hỏi được thiết kế để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng này. Kết quả nghiên cứu cho thấy có một số yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng trong ngành khách sạn tại Việt Nam. Một số yếu tố này bao gồm chất lượng dịch vụ, phục vụ khách hàng, sự tận tâm của nhân viên, giá trị và tiện ích của dịch vụ, không gian và thiết kế khách sạn. Dựa trên kết quả nghiên cứu, nghiên cứu đề xuất một số kiến nghị để nâng cao sự hài lòng của khách hàng trong ngành khách sạn tại Việt Nam. Điều này có thể bao gồm đầu tư vào đào tạo nhân viên, cải thiện chất lượng dịch vụ và tiện nghi, tăng cường sự tận tâm và chăm sóc khách hàng.

Trần, Q. T., & Nguyễn, N. T. (2019). Factors influencing customer satisfaction with e-commerce websites in Vietnam. Nghiên cứu này, được công bố trong Tạp chí Tài chính Châu Á, Kinh tế và Kinh doanh, tập trung vào việc xác định những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng với các trang web thương mại điện tử tại Việt Nam.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp khảo sát để thu thập dữ liệu từ một mẫu ngẫu nhiên khách hàng sử dụng các trang web thương mại điện tử tại Việt Nam. Câu hỏi được thiết kế để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng này.

Kết quả nghiên cứu cho thấy có một số yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng với các trang web thương mại điện tử tại Việt Nam. Một số yếu tố này bao gồm chất lượng sản phẩm và dịch vụ, trải nghiệm người dùng, đáng tin cậy và an toàn, giá cả và ưu đãi, dịch vụ hỗ trợ khách hàng.

Dựa trên kết quả nghiên cứu, nghiên cứu đề xuất một số kiến nghị để nâng cao sự hài lòng của khách hàng với các trang web thương mại điện tử tại Việt Nam. Điều này có thể bao gồm cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ, cải thiện trải nghiệm người dùng, đảm bảo tính đáng tin cậy và an toàn của trang web, tăng cường dịch vụ hỗ trợ khách hàng và tạo ra các chương trình giá cả và ưu đãi hấp dẫn.

Phạm, T. A., & Hoàng, T. H. (2020). Factors influencing customer satisfaction with mobile banking services in Vietnam. Nghiên cứu này được công bố trong Tạp chí Tiếp thị Ngân hàng Quốc tế và nghiên cứu tập trung vào việc thu thập dữ liệu từ một mẫu ngẫu nhiên khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng di động tại Việt Nam. Phương pháp khảo sát được sử dụng để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng này. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng có một số yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng với dịch vụ ngân hàng di động tại Việt Nam. Một số yếu tố này bao gồm đáng tin cậy của dịch vụ, dễ sử dụng, tính hữu ích và giá trị của dịch vụ, an toàn và bảo mật, hỗ trợ khách hàng và tư vấn. Dựa trên kết quả nghiên cứu, nghiên cứu đề xuất một số kiến nghị để nâng cao sự hài lòng của khách hàng với dịch vụ ngân hàng di động tại Việt Nam. Điều này có thể bao gồm cải thiện đáng tin cậy và hiệu suất của dịch vụ, tăng cường tính hữu ích và giá trị của dịch vụ, nâng cao mức độ an toàn và bảo mật, cung cấp hỗ trợ và tư vấn chất lượng cao đối với khách hàng.

Nghiên cứu "Trương, N. H., & Đỗ, H. P. (2021). Factors influencing customer satisfaction with online shopping in Vietnam: A study of e-commerce platforms. Asian Journal of Business Research". Nghiên cứu tập trung vào việc xác định những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng khi mua sắm trực tuyến tại Việt Nam, đặc biệt là trên các nền tảng thương mại điện tử. Kết quả nghiên cứu cho thấy

rằng có một số yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng khi mua sắm trực tuyến tại Việt Nam. Một số yếu tố này bao gồm chất lượng sản phẩm, đáng tin cậy của nền tảng thương mại điện tử, tính dễ sử dụng và giao diện hấp dẫn, tính an toàn và bảo mật của giao dịch, dịch vụ hỗ trợ khách hàng và chính sách hoàn trả hàng.

Dựa trên kết quả nghiên cứu, nghiên cứu đề xuất một số kiến nghị để nâng cao sự hài lòng của khách hàng khi mua sắm trực tuyến tại Việt Nam. Điều này có thể bao gồm cải thiện chất lượng sản phẩm, tăng cường độ tin cậy của nền tảng thương mại điện tử, cải thiện tính dễ sử dụng và giao diện hấp dẫn, đảm bảo tính an toàn và bảo mật của giao dịch, cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng chất lượng và xây dựng chính sách hoàn trả hàng linh hoạt.

2.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất và các giả thuyết

Quá trình tổng quan các tài liệu nghiên cứu trong nước đã giúp tác giả bổ sung vào nghiên cứu những khái niệm, yếu tố nghiên cứu đầy đủ hơn và đây là những cơ sở vững chắc cho sự đề xuất mô hình và các giả thuyết nghiên cứu sau đây.

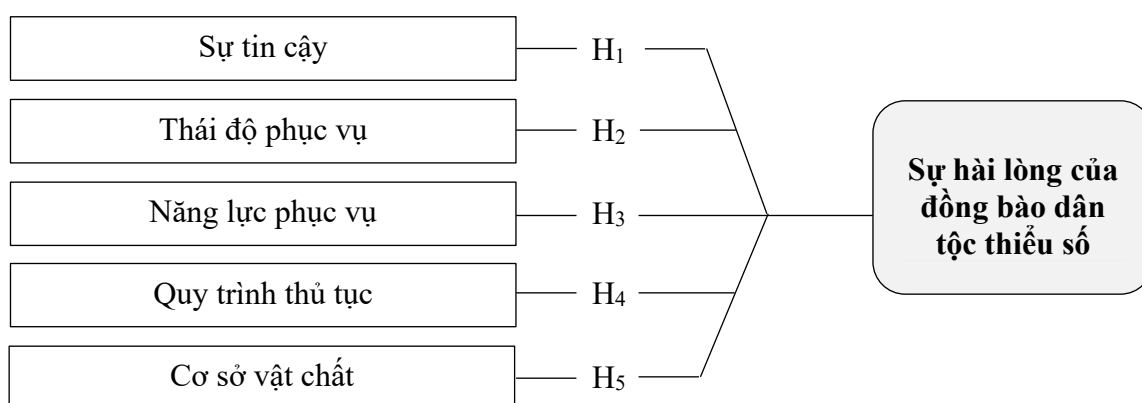
Giả thuyết H1: Sự tin cậy có ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số.

Giả thuyết H2: Thái độ phục vụ có ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số.

Giả thuyết H3: Năng lực phục vụ có ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số.

Giả thuyết H4: Quy trình thủ tục có ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số.

Giả thuyết H5: Cơ sở vật chất có ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số.



Nguồn: Tác giả tổng hợp và đề xuất

Căn cứ vào mô hình nghiên cứu cho thấy, biến phụ thuộc trong mô hình nghiên cứu là sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận. Các biến độc lập bao gồm: sự tin cậy, thái độ phục vụ, năng lực phục vụ, quy trình thủ tục và cơ sở vật chất.

Bảng 2.1: Diễn giải các biến quan sát trong mô hình nghiên cứu

Tên biến	Ký hiệu	Nguồn tham khảo
Sự hài lòng của người dân	HL	Nguyễn Hồng Phong và Phan Thanh Hải (2018), Ngô Thạch Thảo Ly (2019), Mai Thị Nghĩa Lê (2019)
Sự tin cậy	TC	Phan Thị Dinh (2013), Mai Thị Nghĩa Lê (2019) và Nguyễn Hữu Dũng (2021)
Năng lực phục vụ	NL	Võ Nguyên Khanh (2011), Nguyễn Hồng Phong và Phan Thanh Hải (2018), Ngô Thạch Thảo Ly và cộng sự (2019)
Thái độ phục vụ	TD	Võ Nguyên Khanh (2011), Nguyễn Hồng Phong và Phan Thanh Hải (2018), Mai Thị Nghĩa Lê (2019), Ngô Thạch Thảo Ly và cộng sự (2019)
Quy trình thủ tục	TT	Võ Nguyên Khanh (2011), Nguyễn Hồng Phong và Phan Thanh Hải (2018), Mai Thị Nghĩa Lê (2019), Ngô Thạch Thảo Ly và cộng sự (2019)
Cơ sở vật chất	CS	Nguyễn Hữu Dũng (2021), Võ Nguyên Khanh (2011), Nguyễn Thị Thu Hiền (2017), Mai Thị Nghĩa Lê (2019)

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 của đề án đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng, người dân. Tổng quan các nghiên cứu liên quan, rút ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận. Từ đó tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận.

CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Quy trình nghiên cứu

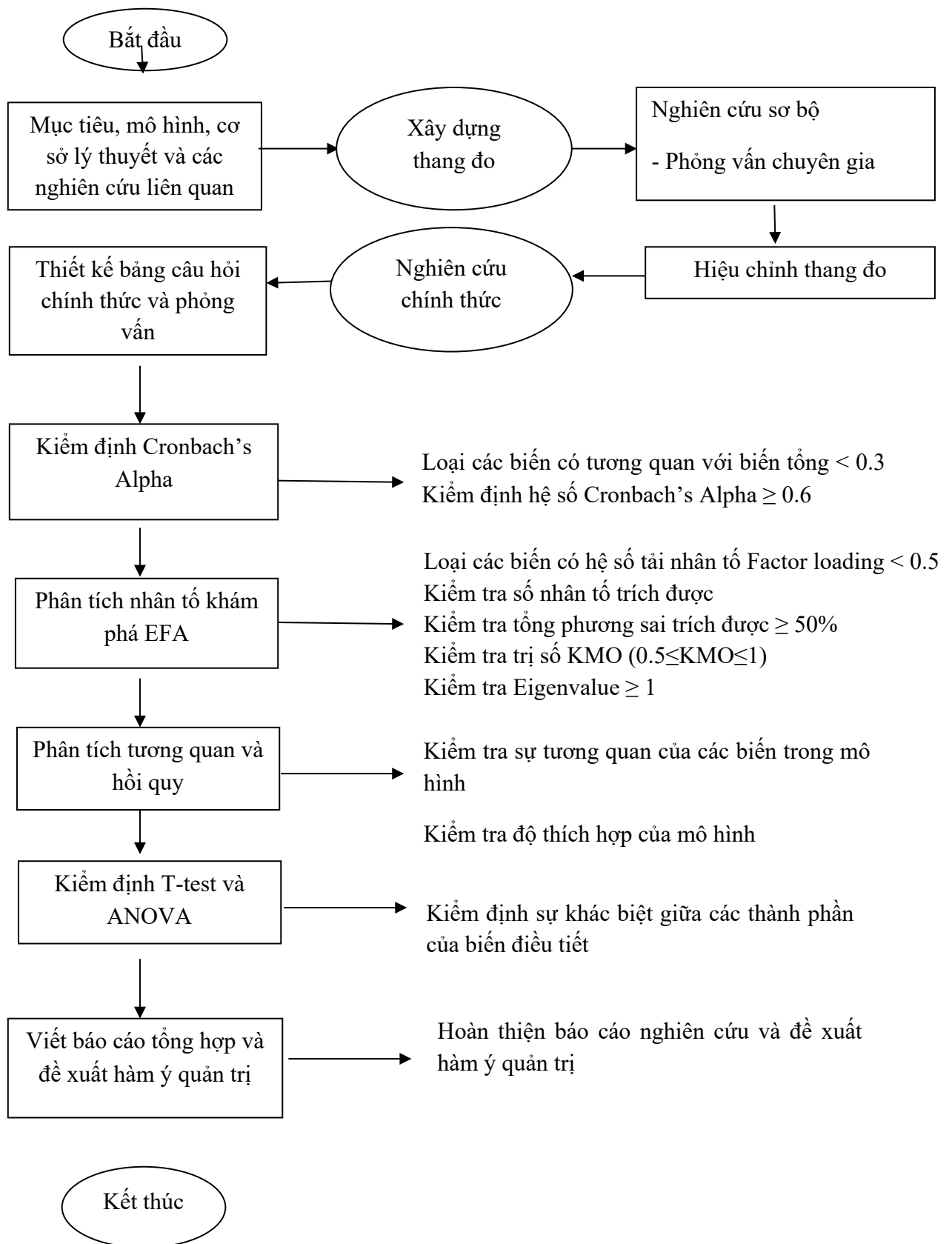
Quy trình nghiên cứu được thực hiện qua hai giai đoạn chính là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức, được trình bày như ở Hình 3.1.

Nghiên cứu sơ bộ tác giả thực hiện nghiên cứu định tính, được tiến hành thực hiện như sau:

Dựa vào mục tiêu nghiên cứu của đề tài, tác giả đi tìm mô hình nghiên cứu và đưa ra thang đo nháp sao cho phù hợp với đề tài.

Từ thang đo nháp và dàn bài phỏng vấn sâu đã lập sẵn, tác giả thảo luận với 10 chuyên gia là các cán bộ, nhân viên có kinh nghiệm, người đồng bào thường xuyên hỗ trợ trung tâm lâu năm để xem xét họ có hiểu đúng ý nghĩa của câu hỏi và có điều chỉnh và bổ sung cho thang đo. Tham khảo thông tin các chuyên gia ở Phụ lục.

Tiếp sau đó, tác giả phỏng vấn đồng bào dân tộc thiểu số, việc phỏng vấn cũng thực hiện tương tự như đối với giảng viên và chuyên viên tại trường.



Nguồn: Tác giả tổng hợp (2023)

Hình 3.1 Quy trình nghiên cứu

Dữ liệu sau khi thu thập về sẽ được phân tích bằng phần mềm SPSS 22.0, từ dữ liệu thu thập được sẽ đánh giá lại thang đo và kiểm định mô hình lý thuyết cùng các giả thuyết đã nêu ra.

3.2. Nghiên cứu định tính

3.2.1. Quá trình nghiên cứu định tính

Xây dựng thang đo sơ bộ từ thang đo gốc dùng làm cơ sở cho việc đánh giá thang đo sau đó hiệu chỉnh từ ngữ sao cho phù hợp với đối tượng nghiên cứu. Thang đo sơ bộ này dùng làm cơ sở cho nghiên cứu định tính.

Sử dụng kỹ thuật thảo luận phỏng vấn sâu dựa trên dàn bài chuẩn bị sẵn khi nghiên cứu định tính với các chuyên gia,

Tiếp sau đó, thực hiện phỏng vấn một số đồng bào dân tộc thiểu số. Phỏng vấn đối tượng này tập trung vào việc xem xét liệu rằng họ có hiểu đúng ý nghĩa của mỗi phát biểu trong mỗi thang đo hay không nhằm đảm bảo các đối tượng khảo sát hiểu đúng câu hỏi, đồng thời cũng khám phá thêm còn nhân tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với Trung tâm dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận hay không.

3.2.2. Các thang đo trong mô hình nghiên cứu

Dựa vào các nghiên cứu trước và sau khi nghiên cứu định tính, nhìn chung các ý kiến của các chuyên gia, đồng bào dân tộc thiểu số tại khu vực được phỏng vấn đều hiểu rõ các phát biểu trong thang đo. Tuy nhiên, cũng có một số ý kiến đề xuất thay đổi từ ngữ cho rõ nghĩa hơn. Sau khi tiến hành khảo sát sơ bộ thì kết quả các thang đo được hiệu chỉnh.

3.3. Nghiên cứu định lượng

3.3.1. Thiết kế mẫu và phương pháp điều tra

Để đảm bảo độ tin cậy của nghiên cứu thì việc lựa chọn cỡ mẫu thích hợp là rất cần thiết. MacCallum, Widaman & Hong (1999) đã tóm tắt các quan điểm của các nhà nghiên cứu trước đó về cỡ mẫu tối thiểu đối với phân tích nhân tố. Theo Cheung & Rensvold (2002) con số tối thiểu là 100, Chase (1995) là 200. Một số nhà nghiên

cứ không đưa ra con số cụ thể mà đưa ra mối liên hệ giữa số lượng biến quan sát với kích thước mẫu. Bollen (1989) và Nguyễn Đình Thọ (2011) cho rằng kích thước mẫu tối thiểu phải gấp 5 lần số biến quan sát, tức là số biến quan sát nhân 5 sẽ ra cỡ mẫu tối thiểu của nghiên cứu để đảm bảo tính tin cậy. Tổng thể nghiên cứu là sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận. Mẫu được chọn theo phương pháp phi xác suất – lấy mẫu thuận tiện. Mẫu được khảo sát thông qua Bảng khảo sát được tổng hợp từ kết quả xây dựng thang đo ở trên.

Do vậy trong nghiên cứu chính thức còn 22 biến quan sát đại diện cho 5 nhân tố chất lượng dịch vụ và 3 biến quan sát đại diện cho nhân tố sự hài lòng (tổng cộng 25 biến quan sát), vì vậy kích thước mẫu tối thiểu trong khảo sát chính thức là $25 \times 5 = 125$ (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

3.3.2. Thang đo và mã hoá thang đo các biến

Thang đo cho các khái niệm dùng trong nghiên cứu này chủ yếu được tham khảo từ các nghiên cứu trước và tham khảo thang đo của một số tác giả khác, bên cạnh đó thang đo cũng được chỉnh sửa lại dựa vào kết quả nghiên cứu định tính để đưa ra thang đo cuối cùng sử dụng trong nghiên cứu chính thức. Các thang đo đều được đo bằng thang đo Likert 5 mức với 1 là hoàn toàn không đồng ý và 5 là hoàn toàn đồng ý. Kết quả xây dựng và mã hoá thang đo được trình bày chi tiết như bên dưới.

3.3.2.1. Thang đo Sự tin cậy

Từ kết quả nghiên cứu định tính, thang đo Sự tin cậy, ký hiệu TC, sử dụng cho nghiên cứu bao gồm 5 biến quan sát từ TC01 đến TC05. Các biến quan sát được trình bày trong Bảng 3.1.

Bảng 3.1. Thang đo về Sự tin cậy

MÃ BIẾN	BIẾN QUAN SÁT
TC01	Các thủ tục hỗ trợ được thông báo công khai, minh bạch
TC02	Các hướng dẫn của Trung tâm rõ ràng, dễ hiểu và đầy đủ
TC03	Các dịch vụ của trung tâm hữu ích, đáng tin tưởng
TC04	Các dịch vụ trung tâm cung cấp không mất nhiều thời gian chờ
TC05	Các hỗ trợ và hoạt động khác được giải quyết đúng hẹn

Nguồn: Tác giả tổng hợp (2023)

3.3.2.2. Thang đo Thái độ phục vụ

Từ kết quả nghiên cứu định tính, thang đo Thái độ phục vụ, ký hiệu TD, sử dụng cho nghiên cứu bao gồm 4 biến quan sát từ TD01 đến TD04. Các biến quan sát được trình bày trong Bảng 3.2.

Bảng 3.2. Thang đo về Thái độ phục vụ

MÃ BIẾN	BIẾN QUAN SÁT
TD01	Cán bộ trung tâm hướng dẫn nhiệt tình khi giải đáp thắc mắc
TD02	Nhân viên trung tâm có thái độ tốt, thân thiện
TD03	Cán bộ hướng dẫn và phục vụ công bằng với tất cả người dân
TD04	Cán bộ trung tâm không gây nhùng nhằng, phiền hà cho người dân khi giải quyết hồ sơ.

Nguồn: Tác giả tổng hợp (2023)

3.3.2.3. Thang đo Năng lực phục vụ

Từ kết quả nghiên cứu định tính, thang đo Năng lực phục vụ, ký hiệu NL, sử dụng cho nghiên cứu bao gồm 4 biến quan sát từ NL01 đến NL04. Các biến quan sát được trình bày trong Bảng 3.3.

Bảng 3.3. Thang đo về Năng lực phục vụ

MÃ BIẾN	BIẾN QUAN SÁT
NL01	Cán bộ Trung tâm có năng lực giải quyết vấn đề
NL02	Cán bộ Trung tâm có khả năng kết nối, giao tiếp tốt
NL03	Cán bộ Trung tâm tuân thủ quy trình và hướng dẫn cụ thể
NL04	Cán bộ Trung tâm tư vấn, giải quyết thoả đáng các vướng mắc của đồng bào.

Nguồn: Tác giả tổng hợp (2023)

3.3.2.4. Thang đo Cơ sở vật chất

Từ kết quả nghiên cứu định tính, thang đo Cơ sở vật chất, ký hiệu CS, sử dụng cho nghiên cứu bao gồm 5 biến quan sát từ CS01 đến CS05. Các biến quan sát được trình bày trong Bảng 3.4.

Bảng 3.4. Thang đo về Cơ sở vật chất

MÃ BIẾN	BIẾN QUAN SÁT
CS01	Trung tâm có cơ sở rộng rãi, thoáng mát
CS02	Trang thiết bị hỗ trợ đồng bào của trung tâm hiện đại, được quan tâm
CS03	Khuôn viên trung tâm rộng rãi, sạch sẽ
CS04	Các tiện ích khác (nhà vệ sinh, sân thể thao...) đáp ứng tốt cho đồng bào thiểu số trong khu vực
CS05	Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm cao

Nguồn: Tác giả tổng hợp (2023)

3.3.2.5. Thang đo Quy trình thủ tục

Từ kết quả nghiên cứu định tính, thang đo Quy trình thủ tục ký hiệu QT, sử dụng cho nghiên cứu bao gồm 4 biến quan sát từ QT01 đến QT04. Các biến quan sát được trình bày trong Bảng 3.5.

Bảng 3.5. Thang đo về Quy trình thủ tục

MÃ BIẾN	BIẾN QUAN SÁT
QT01	Quy trình, các bước xử lý hồ sơ đơn giản
QT02	Nội dung trong biểu mẫu dễ hiểu, dễ điền thông tin
QT03	Thành phần hồ sơ hợp lý, không yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định
QT04	Không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào ngoài quy định

Nguồn: Tác giả tổng hợp (2023)

3.3.2.6. Thang đo Sự hài lòng

Từ kết quả nghiên cứu định tính, thang đo sự hài lòng, ký hiệu HL, sử dụng cho nghiên cứu bao gồm 3 biến quan sát từ HL01 đến HL03. Các biến quan sát được trình bày trong Bảng 3.6.

Bảng 3.6. Thang đo về Sự hài lòng

MÃ BIẾN	BIẾN QUAN SÁT
HL01	Ông/Bà hài lòng với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận
HL02	Ông/Bà hài lòng với cách phục vụ, hỗ trợ của cán bộ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận
HL03	Ông/Bà sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ, làm việc với Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận

Nguồn: Tác giả tổng hợp (2023)

3.3.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

3.3.3.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha.

Độ tin cậy của thang đo được đánh giá thông qua hệ số Cronbach's alpha và hệ số tương quan biến tổng.

Phương pháp này cho phép người phân tích loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong quá trình nghiên cứu và đánh giá độ tin cậy của thang đo.

Theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) khi hệ số Cronbach's alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1,0 là thang đo tốt; từ 0,7 đến 0,8 là có thể sử dụng được. Tuy nhiên, thang đo có hệ số Cronbach's alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu mới (Nunnally & Peterson, 1994; Slater, 1995). Trong nghiên cứu này tác giả chọn Cronbach's alpha lớn hơn hoặc bằng 0,6 để kiểm định thang đo và các khái niệm nghiên cứu.

Hệ số tương quan biến để kiểm tra từng biến đo lường có tương quan chặt chẽ với tổng các biến còn lại của thang đo Trong SPSS sử dụng hệ số tương quan biến tổng, nếu một biến đo lường có hệ số tương quan biến tổng $\geq 0,30$ thì biến đó đạt yêu cầu (Nguyễn Đình Thọ, 2011), và đây cũng là tiêu chuẩn sử dụng trong nghiên cứu này.

Ngoài ra, trong xử lý dữ liệu với phần mềm thống kê SPSS, hệ số Cronbach's alpha if Item Deleted cũng được xem xét. Nếu hệ số tương ứng của các mục lớn hơn hệ số của Cronbach's alpha, nghĩa là khi loại bỏ biến đó đi hệ số Cronbach's alpha càng tăng thì nên loại bỏ biến đó để tăng độ tin cậy cho thang đo.

3.3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá

Phân tích thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis).

Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) được thực hiện để kiểm định sự hội tụ của các biến thành phần về khái niệm. Tác giả sẽ tiến hành phân tích nhân tố khám phá cho từng biến nghiên cứu, để có thể tìm ra các nhân tố cho mô hình và các phân tích tiếp theo. Các tiêu chí đánh giá kết quả trong phân tích EFA:

- Phân tích EFA cho từng thang đo theo phép trích Principal Component, phép xoay Varimax và trích các nhân tố có Eigenvalue > 1 .

- Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) là một tiêu chí đánh giá sự thích hợp của dữ liệu với phân tích nhân tố. Phân tích nhân tố là thích hợp khi $0.5 \leq KMO \leq 1$. Kiểm định Bartlett xem xét giả thuyết H_0 : độ tương quan giữa các biến quan sát bằng không trong tổng thể. Nếu kiểm định này có ý nghĩa thống kê ($Sig \leq 0.05$) thì các

biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

- Theo Hair & cộng sự (2010) nghiên cứu này sử dụng phương pháp trích nhân tố Principal components để kiểm định EFA cho toàn bộ thang đo với phép xoay Varimax. Hệ số tải nhân tố (Factor loading) là hệ số tương quan đơn giữa các biến và các nhân tố, đồng thời là tiêu chí đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực khá quan trọng trong phân tích EFA. Hệ số càng lớn thì biến đại diện trong nhân tố càng lớn.

+ Độ giá trị hội tụ (Convergent validity): theo Nguyễn Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) những nhân tố có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0.5 sẽ bị loại (Chọn factor > 0.5) bởi vì những giá trị thấp hơn không có ý nghĩa trong thực tế.

+ Độ giá trị phân biệt (Discriminant validity): theo Nguyễn Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) thì hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố là ≥ 0.3 để đảm bảo giá trị phân biệt giữa các nhân tố.

Trong nghiên cứu này, phương pháp trích nhân tố Principle Axis Factoring với phép quay không vuông góc Promax sẽ được sử dụng.

3.3.3.3. Phân tích kết quả

Phân tích tương quan và hồi quy:

Phân tích tương quan: tác giả sử dụng hệ số tương quan Pearson để kiểm định mối tương quan tuyến tính giữa các biến trong mô hình (giữa biến phụ thuộc với từng biến độc lập, giữa các biến độc lập với nhau). Hệ số tương quan Pearson được tính toán để lượng hóa mức độ chặt chẽ trong mối liên hệ tuyến tính giữa hai biến định lượng, giá trị tuyệt đối của hệ số này càng gần 1 thì hai biến này có tương quan tuyến tính càng chặt chẽ.

Phân tích hồi quy: Sau khi phân tích tương quan giữa các biến, tác giả thực hiện kỹ thuật hồi quy dựa trên ước lượng bình quân nhỏ nhất với điều kiện là phân phối chuẩn đảm bảo. Nghiên cứu thực hiện hồi quy theo phương pháp Enter, có nghĩa là đưa tất cả biến vào một lượt và xem xét kết quả thống kê liên quan đến các biến được đưa vào mô hình. Hệ số xác định R^2 điều chỉnh được dùng để xác định độ phù hợp của mô hình.

Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến:

Hiện tượng đa cộng tuyến (Multicollinearity) là hiện tượng các biến độc lập có quan hệ gần như tuyến tính. Việc bỏ qua hiện tượng đa cộng tuyến làm các sai số chuẩn thường cao hơn, giá trị thống kê thấp hơn và có thể không có ý nghĩa. Hiện tượng đa cộng tuyến được đo lường thông qua hệ số phóng đại phương sai VIF (Variance Inflation Factor) và nếu $VIF > 10$ thì sẽ xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến (Nguyễn Đình Thọ, 2013 và Đinh Phi Hồ, 2014).

Tiếp theo là kiểm tra giả định liên hệ tuyến tính giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc thông qua đồ thị phân tán Scatterplot. Kiểm tra giả định phân phối chuẩn của phần dư thông qua đồ thị Histogram và Q-Q Plot, kiểm tra giả định về tính độc lập của sai số thông qua đại lượng thống kê Durbin – Waston.

Cụ thể ta có phương trình dạng tổng quát:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon_i$$

Trong đó:

- β_i : Hệ số hồi quy
- Y: Biến phụ thuộc đánh giá về đánh giá chung
- X_i : Các biến độc lập
- ε_i : phần dư của mô hình

Dùng phương pháp hồi qui bội để kiểm định lại các giả thuyết trên cơ sở mô hình lý thuyết với mức ý nghĩa 5% nhằm xác định vai trò quan trọng của từng nhân tố trong việc đánh giá mối quan hệ giữa các thang đo trong mô hình và sự hài lòng. Kế đến, nghiên cứu sử dụng phân tích ANOVA một chiều (One – way ANOVA) để xác định xem có sự khác biệt đáng kể giữa các biến định danh ảnh hưởng đến sự hài lòng với mức ý nghĩa 5%. Dựa vào phân tích ANOVA có thể biết được có sự phân biệt gì giữa các nhóm ảnh hưởng đến sự hài lòng, từ đó sẽ đưa ra kiến nghị giải pháp thích hợp cho các nhóm khảo sát.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 của đề án đã trình bày Quy trình nghiên cứu được thực hiện qua hai giai đoạn chính là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Dựa vào mục tiêu

nguyên cứu của đề tài, tác giả đi tìm mô hình nghiên cứu và đưa ra thang đo nháp sao cho phù hợp với đề tài. Đây sẽ là cơ sở để tác giả đi vào phân tích chương 4 của đề án.

CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Đối tượng khảo sát là đồng bào dân tộc thiểu số trên địa bàn tỉnh Bình Thuận. Để đảm bảo lấy được số mẫu cần thiết, tổng số bảng câu hỏi khảo sát được gửi đi là 350. Tổng số bảng khảo sát thu về được là 279 bảng, sau khi kiểm tra, có 36 phiếu khảo sát bị loại do không đạt yêu cầu (chủ yếu là do phiếu không được điền đầy đủ thông tin).

4.1. Kiểm định thang đo

Sử dụng kiểm định Cronbach's Alpha để đánh giá chất lượng của thang đo xây dựng. Thang đo được đánh giá chất lượng tốt khi: (1) Hệ số Cronbach's Alpha của tổng thể lớn hơn 0,6; và (2) Hệ số tương quan biến - tổng của các biến quan sát lớn hơn 0,3 (Corrected Item-Total Correlation) (Nunnally và Bernstein, 1994).

Bảng 4.1. Cronbach's Alpha của các thang đo

Đối với biến Sự tin cậy:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TC01	12.6543	8.987	.658	.797
TC02	12.0288	9.425	.524	.832
TC03	12.6379	9.017	.660	.796
TC04	13.4979	8.350	.676	.791
TC05	13.5432	8.497	.671	.792

Đối với Biến Thái độ phục vụ:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TD01	10.9300	4.644	.547	.681
TD02	11.5144	4.648	.553	.677
TD03	11.5514	4.653	.558	.675
TD04	11.0041	4.963	.494	.710

Đối với biến Năng lực phục vụ:

Lần 1:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.650	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NL01	10.8436	5.075	.502	.534
NL02	11.3539	5.296	.565	.510
NL03	10.7860	5.078	.526	.520
NL04	11.6708	5.222	.231	.762

Lần 2 sau khi loại biến NL4 vì không đủ điều kiện:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NL01	7.6296	2.474	.587	.690
NL02	8.1399	2.848	.577	.702
NL03	7.5720	2.469	.622	.647

Đối với biến Quy trình thủ tục:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QT01	12.0041	4.045	.548	.697
QT02	11.1728	4.243	.610	.663
QT03	10.5514	4.273	.553	.692
QT04	10.5309	4.440	.489	.727

Đối với biến Cơ sở vật chất:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VC01	13.5679	8.643	.551	.815
VC02	14.0535	8.439	.629	.794
VC03	13.9918	8.636	.619	.797
VC04	14.0535	8.224	.681	.780
VC05	14.7037	7.325	.667	.785

Đối với biến Sự hài lòng:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HL01	7.1440	1.661	.783	.852
HL02	7.1481	1.647	.794	.843
HL03	7.0988	1.693	.790	.846

Nguồn: Phân tích của tác giả (2023)

Kết quả Cronbach's Alpha của các thang đo (bảng 4.2) cho thấy các thang đo thỏa mãn điều kiện (sau khi loại biến NL4), có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến – tổng của các biến lớn hơn 0,3. Vậy nên các thang đo đủ độ tin cậy và chất lượng tốt để tiếp tục phân tích nhân tố khám phá ở phần tiếp theo nhằm để rút gọn số lượng biến quan sát.

4.2. Phân tích nhân tố khám phá

Những nguyên tắc cần quan tâm và thực hiện trong phân tích nhân tố khám phá EFA như sau:

(1) Kiểm định tính thích hợp của EFA và tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện: Sử dụng hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) giữa 0,50 và 1 (Hair và cộng sự, 2006) và mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett $\leq 0,05$ (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

(2) Hệ số tải nhân tố (factor loadings) $> 0,5$ (trong đề tài này, quá trình chạy SPSS 20 tác giả chọn “Suppress absolute values less than” bằng 0,50 để đảm bảo ý nghĩa thiết thực của EFA). Nếu nhân tố nào có hệ số tải nhân tố $< 0,5$ sẽ bị loại (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

(3) Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố: Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích $\geq 50\%$.

(4) Hệ số Eigenvalue > 1 (Gerbing và Anderson, 1988; Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

(5) Khác biệt hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố $\geq 0,3$ để tạo giá trị phân biệt giữa các nhân tố (Jabnoun và Al-Tamimi, 2003).

4.2.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với các biến độc lập

Hệ số KMO = 0,832 (thỏa giữa 0,5 và 1), do đó phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu với dữ liệu nghiên cứu.

Kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa Sig. = 0,000 (nhỏ hơn 0,05), cho thấy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là thích hợp.

Bảng 4.2. KMO và Bartlett của các biến độc lập**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.832
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1759.975
	df	210
	Sig.	.000

Nguồn: Phân tích của tác giả

Tất cả 5 nhân tố đều có giá trị Eigen là 1,209 lớn 1 và tổng phương sai trích 61,283% (lớn hơn 50%) (bảng 4.2). Điều này có nghĩa là 61,283% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

Bảng 4.2. Tổng phương trích của tất cả các biến độc lập**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.659	22.185	22.185	4.659	22.185	22.185	3.077	14.654	14.654
2	3.678	17.512	39.698	3.678	17.512	39.698	3.049	14.520	29.173
3	1.868	8.897	48.594	1.868	8.897	48.594	2.327	11.079	40.253
4	1.456	6.934	55.528	1.456	6.934	55.528	2.325	11.073	51.326
5	1.209	5.755	61.283	1.209	5.755	61.283	2.091	9.958	61.283
6	.802	3.818	65.102						
7	.740	3.522	68.624						
8	.713	3.393	72.017						
9	.668	3.181	75.198						
10	.632	3.008	78.206						
11	.534	2.542	80.748						
12	.517	2.463	83.212						
13	.479	2.282	85.494						
14	.461	2.194	87.687						
15	.432	2.057	89.745						
16	.418	1.990	91.735						

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
17	.392	1.868	93.603						
18	.371	1.769	95.372						
19	.351	1.672	97.044						
20	.323	1.537	98.581						
21	.298	1.419	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Nguồn: Phân tích của tác giả

Phân tích nhân tố trên tổng số mẫu hợp lệ là 243 với phương pháp rút trích các thành phần chính và phép quay Varimax, kết quả từ các nhân tố ban đầu sau khi chạy EFA và trong mỗi nhân tố các thành phần đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 và khác biệt hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố lớn hơn 0,3 (kết quả không có các biến xuất hiện ở nhiều hơn 1 nhân tố).

Bảng 4.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA các biến độc lập

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
TC05	.795				
TC04	.777				
TC03	.774				
TC01	.769				
TC02	.673				
VC04		.801			
VC02		.778			
VC05		.761			
VC03		.714			
VC01		.683			
QT02			.805		
QT01			.759		

Rotated Component Matrix^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
QT03			.714		
QT04			.609		
TD01				.735	
TD02				.722	
TD03				.713	
TD04				.688	
NL03					.799
NL01					.767
NL02					.763

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Nguồn: Phân tích của tác giả

Kết quả phân tích nhân tố như trên, có 5 nhân tố độc lập được rút trích ra từ 21 biến quan sát. Các nhóm giữ nguyên như ban đầu.

4.2.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến phụ thuộc

Hệ số KMO = 0,750 (thỏa giữa 0,5 và 1), do đó phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu với dữ liệu nghiên cứu.

Kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa Sig. = 0,000 (nhỏ hơn 0,05), cho thấy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là thích hợp.

Bảng 4.4. KMO và Bartlett của biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.750
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	421.114
	df	3
	Sig.	.000

Nguồn: Phân tích của tác giả

Hệ số Eigen là 2,470 lớn 1 và tổng phương sai trích 82,340% (> 50%). Điều này có nghĩa là 82,340% thay đổi của nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

Bảng 4.5. Tổng phương trích của biến phụ thuộc

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.470	82.340	82.340	2.470	82.340	82.340
2	.273	9.096	91.436			
3	.257	8.564	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Nguồn: Phân tích của tác giả

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho thấy hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều lớn hơn 0,5.

Bảng 4.6. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA của biến phụ thuộc

Component Matrix^a

Component

1

HL02	.910
HL03	.908
HL01	.904

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Nguồn: Phân tích của tác giả

4.3. Phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy bội (hồi quy đa biến) có đảm bảo độ tin cậy và hiệu quả hay không? Đề tài cần thực hiện các kiểm định chính sau: Kiểm định tương quan tuyến tính giữa biến độc lập và biến phụ thuộc; kiểm định mức độ phù hợp của mô hình.

4.3.1. Kiểm định tương quan tuyến tính

Mục tiêu của kiểm định này nhằm xem xét các biến độc lập tương quan tuyến tính có ý nghĩa với biến phụ thuộc hay không?

Phân tích mối quan hệ tương quan giữa các biến trong mô hình, kết quả bảng hệ số tương quan Pearson cho thấy có sự tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc với ở mức ý nghĩa của hệ số hồi quy nhỏ hơn 0,05. Như vậy tất cả các biến độc lập đều tương quan tuyến tính có ý nghĩa với biến phụ thuộc, các biến này sẽ được đưa vào thực hiện tiếp ở các kiểm định cần thiết tiếp theo.

4.3.2. Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Kết quả từ bảng hệ số hồi quy tuyến tính bội bên dưới chỉ ra mối quan hệ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc. Trong kết quả phân tích hồi quy này, các biến **Thái độ phục vụ (TD)**, **Năng lực phục vụ (NL)**, **Quy trình thủ tục (QT)**, **Cơ sở vật chất (VC)** đều có ảnh hưởng đến **Sự hài lòng (HL)** với mức ý nghĩa Sig. < 0,05, chỉ có biến **Sự tin cậy** bị loại vì Sig. > 0,05.

Bảng 4.7. Bảng hệ số hồi quy

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.389	.205		-1.897	.059
	TC	.069	.036	.080	1.887	.060
	TD	.133	.039	.147	3.432	.001
	NL	.115	.036	.140	3.231	.001
	QT	.479	.040	.504	11.857	.000
	VC	.289	.039	.323	7.403	.000

a. Dependent Variable: HL

Nguồn: Phân tích của tác giả

Kết quả phân tích hồi quy bội (Bảng 4.7), các biến đều có Sig. nhỏ hơn 0,05. Như vậy các biến **Thái độ phục vụ (TD)**, **Năng lực phục vụ (NL)**, **Quy trình**

thủ tục (QT), Cơ sở vật chất (VC) tương quan có ý nghĩa với biến phụ thuộc **Sự hài lòng (HL)** với độ tin cậy ở mức tối thiểu 95%.

Kết quả hồi quy tuyến tính bội ở bên dưới (bảng 4.8) cho thấy mô hình có R² hiệu chỉnh là 0,657; nghĩa là mô hình tuyến tính đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu đến mức 65,7% tức là 65,7% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập của mô hình. Như vậy 34,3 % còn lại biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến khác ngoài mô hình mà trong phạm vi nghiên cứu của đề tài này chưa xem xét đến.

Bảng 4.8. Tóm tắt mô hình

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.815 ^a	.664	.657	.36825	1.763

a. Predictors: (Constant), VC, TC, QT, TD, NL

b. Dependent Variable: HL

Nguồn: Phân tích của tác giả

Mặt khác, qua phân tích phương sai ANOVA, cho thấy Sig. = 0,000 của kiểm định F. Điều này cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính đa biến xây dựng là phù hợp với bộ dữ liệu thu thập được và các biến đưa vào với mức ý nghĩa đảm bảo có độ tin cậy ít nhất 95% (Sig. < 0,05).

Bảng 4.9. Bảng phân tích phương sai (ANOVA)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63.580	5	12.716	93.772	.000 ^b
	Residual	32.139	237	.136		
	Total	95.718	242			

a. Dependent Variable: HL

b. Predictors: (Constant), VC, TC, QT, TD, NL

Nguồn: Phân tích của tác giả

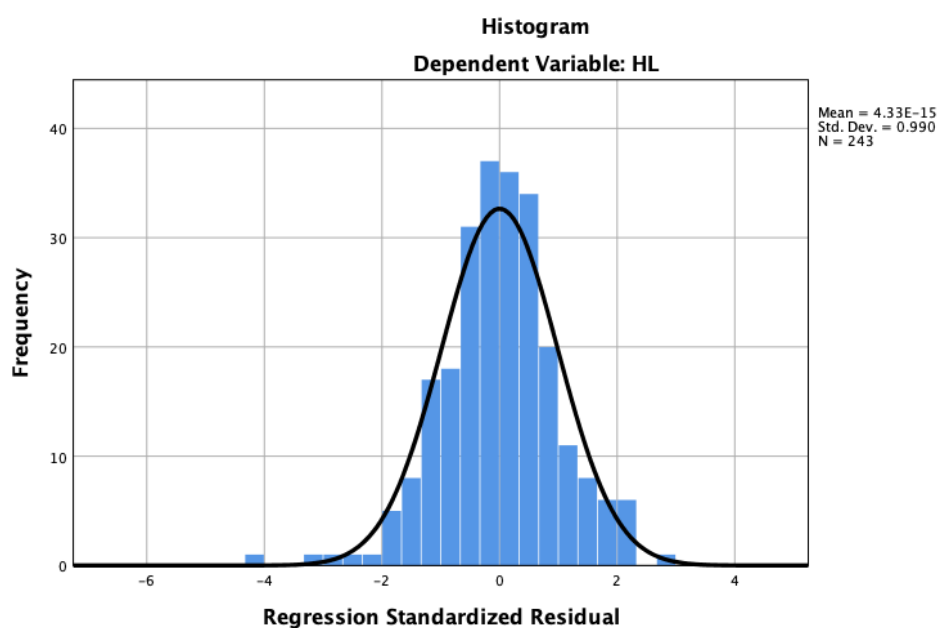
4.3.3. Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến

Kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến, nhằm kiểm tra trong trường hợp các biến độc lập có hiện tượng đa cộng tuyến, tức là các biến độc lập tương quan chặt chẽ với nhau trong mô hình.

Theo kết quả phân tích hồi quy ở trên. Giá trị hệ số phóng đại phương sai (VIF - Variance inflation factor) đều nhỏ hơn 2, cho thấy mối liên hệ giữa các biến độc lập này là không đáng kể, tức không có hiện tượng đa cộng tuyến, chấp nhận đưa vào mô hình nghiên cứu.

4.3.4. Kiểm định phân phối chuẩn của phần dư

Sau khi thực hiện ước lượng mô hình hồi quy, chúng ta cần kiểm định phần dư chuẩn hoá của mô hình để bảo đảm phần dư chuẩn hoá có dạng phân phối chuẩn với tất cả các biến độc lập.



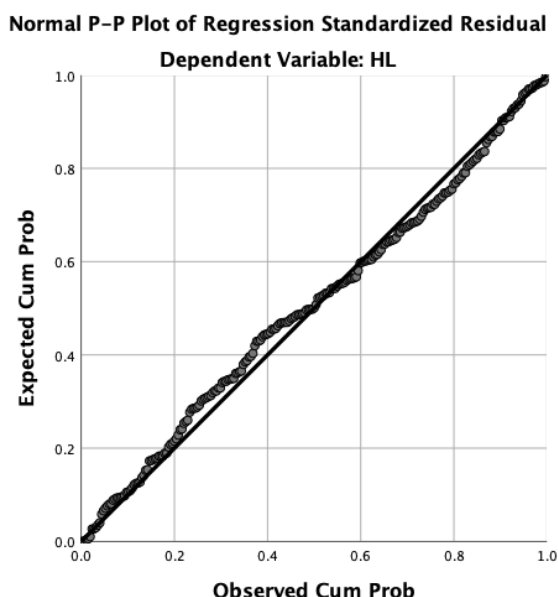
Hình 4.1: Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa

Nguồn: Phân tích của tác giả

Để kiểm định giả định về phân phối chuẩn của phần dư bằng cách vẽ biểu đồ tần số của các phần dư.

Cách kiểm định có thể sử dụng là vẽ đường cong chuẩn hoá của phân bố phần dư này. Qua hình 4.1 ở trên nếu chúng ta thấy trên đồ thị đường cong chuẩn hoá có

dạng hình chuông như phân phối chuẩn với giá trị trung bình (Mean) xấp xỉ bằng 0 và giá trị độ lệch chuẩn (Std. Dev.) xấp xỉ bằng 1 (0,990). Ta có thể kết luận rằng phân phối phần dư sắp xỉ chuẩn (hay xem như phần dư có phân phối gần chuẩn).

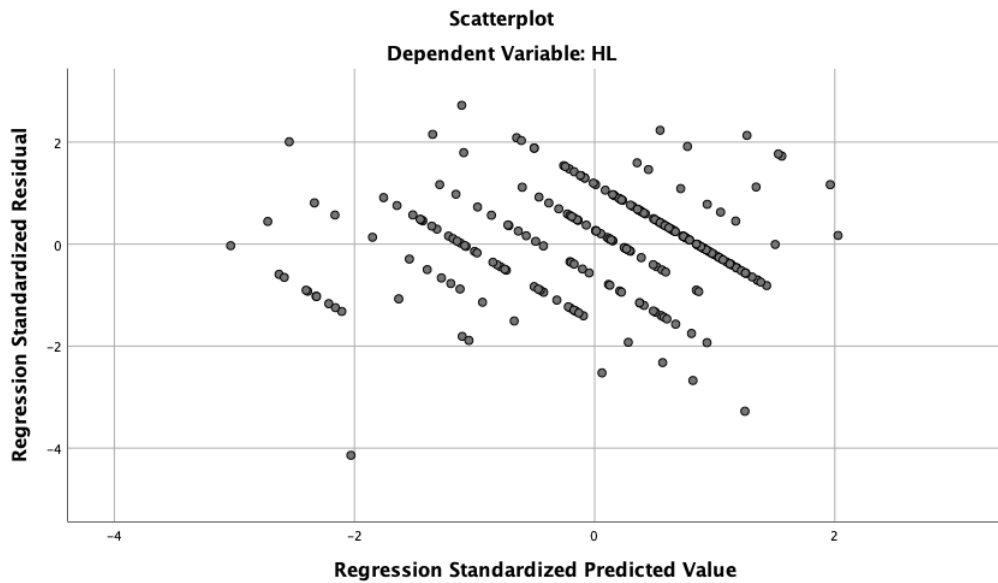


Hình 4.2: Biểu đồ P-P Lots

Nguồn: Phân tích của tác giả

Một cách khác để kiểm định sự chuẩn hoá của phần dư là vẽ đồ thị P-P Plots để so sánh với phân phối chuẩn. Đồ thị này thể hiện những giá trị tích lũy của các điểm phân vị của phân phối của biến phần dư theo tích lũy phân vị của phân phối chuẩn.

Nếu trên đồ thị P-P plots (Hình 4.2) các điểm này không nằm quá xa đường chéo thẳng kỳ vọng (các chấm phân tán sát với đường chéo) của phân phối chuẩn thì có thể xem như phần dư có phân phối gần chuẩn. Như vậy giả thuyết về phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.



Hình 4.3: Biểu đồ Scatterplot

Nguồn: Phân tích của tác giả

KẾT LUẬN CHƯƠNG 4

Chương 4 của đề án đã đi vào phân tích kết quả dữ liệu sơ cấp thu thập được. Trong kết quả phân tích hồi quy, các biến Thái độ phục vụ (TD), Năng lực phục vụ (NL), Quy trình thủ tục (QT), Cơ sở vật chất (VC) đều có ảnh hưởng đến Sự hài lòng (HL) với mức ý nghĩa Sig. < 0,05, chỉ có biến Sự tin cậy bị loại vì Sig. > 0,05. Đây sẽ là cơ sở để tác giả đi vào Chương 5 đề xuất các hàm ý nghiên cứu.

CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1. Kết luận và kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu đã đáp ứng được các mục tiêu mà tác giả đề ra đó là:

- Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận.
- Xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận.
- Đề xuất các hàm ý chính sách nhằm nâng cao sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận.

Cụ thể như sau:

Đầu tiên, từ lý luận về các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của khách hàng, người dân, cơ sở lý thuyết từ các nghiên cứu trước đây từ trong và ngoài nước liên quan đến sự hài lòng của khách hàng, người dân và thực tiễn trong hoạt động tại tỉnh Bình Thuận, tại Trung tâm Dịch vụ miền núi, tác giả đã đề xuất mô hình và giả thuyết nghiên cứu về các yếu tố có ảnh hưởng đến hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận gồm 5 nhân tố đó là: **Thái độ phục vụ (TD)**, **Năng lực phục vụ (NL)**, **Quy trình thủ tục (QT)**, **Cơ sở vật chất (VC)** và **Sự tin cậy (TC)**.

Dữ liệu phục vụ cho nghiên cứu được xử lý bằng phần mềm SPSS 26 qua các bước như là đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA. Tiếp theo là kiểm định giả thuyết nghiên cứu bằng phân tích tương quan và hồi quy cũng cho thấy có mối quan hệ thuận chiều dương giữa bốn yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận. Các yếu tố tác động trực tiếp đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận theo thứ tự mạnh nhất là yếu

tổ **Quy trình thủ tục (QT)** với beta là 0,479; thứ hai là **Cơ sở vật chất (VC)** với beta là 0,289, thứ ba là **Thái độ phục vụ (TD)** với beta là 0,133, cuối cùng là **Năng lực phục vụ (NL)** với beta là 0,115.

Dựa vào các kết quả nghiên cứu đạt được, tác giả xin đề xuất hàm ý quản trị hoặc một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận như trình bày bên dưới.

5.2. Hàm ý quản trị từ kết quả nghiên cứu

5.2.1. Hàm ý cho Quy trình thủ tục

Nghiên cứu tập trung vào việc xem xét tác động của biến "Quy trình thủ tục" đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận. Biến này được đánh giá thông qua các yếu tố quan trọng như quy trình thủ tục, các bước xử lý hồ sơ đơn giản, nội dung trong biểu mẫu dễ hiểu và dễ điền thông tin, thành phần hồ sơ hợp lý và không yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định, cũng như không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào ngoài quy định.

Nghiên cứu này nhằm mục đích cung cấp cái nhìn chi tiết về cách quy trình thủ tục ảnh hưởng đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ tại Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận. Qua việc đánh giá các yếu tố quan trọng như đơn giản hóa quy trình thủ tục, tạo ra biểu mẫu dễ hiểu và dễ điền thông tin, đảm bảo thành phần hồ sơ hợp lý và tuân thủ quy định về giấy tờ, cũng như không áp dụng thêm phí không được quy định, nghiên cứu nhằm đề xuất các giải pháp quản trị để cải thiện sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ.

Bằng cách tối ưu hóa quy trình thủ tục, đơn giản hóa các bước xử lý hồ sơ và tạo ra biểu mẫu dễ hiểu, Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận có thể nâng cao sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ. Đồng thời, việc đảm bảo rằng hồ sơ tuân thủ quy định và không áp dụng thêm phí ngoài quy định cũng sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc tạo lòng tin và sự hài lòng từ phía khách hàng.

Vì vậy, từ nghiên cứu này, ta có thể rút ra các kiến nghị về việc cải thiện quy trình thủ tục, tạo ra biểu mẫu dễ hiểu và đơn giản, tuân thủ quy định về thành phần hồ sơ và phí dịch vụ để tăng cường sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận.

Một số giải pháp cụ thể để cải thiện sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với Trung tâm:

1. Đơn giản hóa quy trình thủ tục: Tổ chức xem xét và tối ưu hóa quy trình thủ tục, giảm bớt các bước phức tạp và không cần thiết. Điều này sẽ giúp đồng bào dân tộc thiểu số dễ dàng hiểu và tiếp cận quy trình, từ đó tăng sự thuận tiện và giảm thời gian xử lý.
2. Tạo biểu mẫu dễ hiểu và dễ điền thông tin: Thiết kế biểu mẫu đơn giản, rõ ràng và dễ điền thông tin. Cung cấp hướng dẫn rõ ràng để đồng bào dân tộc thiểu số có thể hoàn thành biểu mẫu một cách dễ dàng, tránh hiểu nhầm và sai sót trong việc cung cấp thông tin.
3. Tuân thủ quy định về thành phần hồ sơ: Đảm bảo rằng hồ sơ yêu cầu từ đồng bào dân tộc thiểu số tuân thủ quy định và không yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định. Điều này giúp giảm bớt bất tiện và chi phí không cần thiết cho người dân.
4. Không áp dụng phí dịch vụ ngoài quy định: Đảm bảo rằng không có khoản phí nào được áp dụng cho đồng bào dân tộc thiểu số ngoài những khoản phí đã được quy định. Điều này giúp xây dựng lòng tin và tạo sự hài lòng từ phía người đồng bào.
5. Tăng cường giao tiếp và hỗ trợ: Đào tạo nhân viên về kỹ năng giao tiếp hiệu quả và khả năng hỗ trợ khách hàng, đặc biệt là đối với đồng bào dân tộc thiểu số. Đảm bảo rằng nhân viên có thể hiểu và đáp ứng nhu cầu đặc biệt của khách hàng, tạo cảm giác chào đón và hỗ trợ.
6. Đánh giá và cải tiến liên tục: Thực hiện việc đánh giá định kỳ về sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ. Dựa trên kết quả

đánh giá, tạo ra các cơ chế cải tiến liên tục để đáp ứng nhu cầu và mong muốn của người đồng bào dân tộc thiểu số.

5.2.2. Hàm ý cho Cơ sở vật chất

Những giải pháp sau đây nhằm cải thiện cơ sở vật chất và tăng cường sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận. Để thành công, việc triển khai các giải pháp này cần có sự quan tâm và cam kết từ phía lãnh đạo và nhân viên của Trung tâm.

Dưới đây là một số giải pháp cụ thể để cải thiện cơ sở vật chất và tăng cường sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận:

1. **Nâng cấp và mở rộng cơ sở vật chất:** Đầu tư vào việc nâng cấp và mở rộng cơ sở vật chất của Trung tâm, bao gồm việc xây dựng thêm các khu vực phục vụ, như phòng chờ, phòng tiếp nhận hồ sơ, và khu vực tiếp khách. Đảm bảo rằng cơ sở vật chất đủ rộng rãi và thoáng mát để tạo cảm giác thoải mái cho đồng bào dân tộc thiểu số khi sử dụng dịch vụ. Đảm bảo rằng cơ sở vật chất của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận được xây dựng với diện tích rộng rãi và thông thoáng. Điều này giúp tạo cảm giác thoải mái và không gian đủ để đáp ứng nhu cầu của đồng bào dân tộc thiểu số.
2. **Nâng cấp trang thiết bị và công nghệ hỗ trợ:** Đầu tư vào trang thiết bị hiện đại và công nghệ hỗ trợ để cải thiện quy trình làm việc và tăng cường hiệu suất. Các thiết bị như máy tính, máy in, máy quét... nên được nâng cấp và duy trì định kỳ để đảm bảo hoạt động ổn định và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Đầu tư vào trang thiết bị hiện đại và phù hợp với các nhu cầu của đồng bào dân tộc thiểu số. Đảm bảo sự cập nhật và bảo dưỡng định kỳ để đảm bảo trang thiết bị luôn hoạt động tốt và đáp ứng được mong đợi của khách hàng.
3. **Đảm bảo vệ sinh và bảo quản cơ sở vật chất:** Thực hiện quy trình vệ sinh và bảo dưỡng định kỳ để đảm bảo cơ sở vật chất luôn sạch sẽ và an toàn. Đặc biệt chú trọng đến vệ sinh nhà vệ sinh và khu vực công cộng, như khu vực tiếp khách và sân chơi. Duy trì khuôn viên của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh

Bình Thuận luôn sạch sẽ và bảo quản tốt. Tạo ra môi trường thân thiện và an lành cho đồng bào dân tộc thiểu số, đồng thời đảm bảo không gian đủ rộng để phục vụ nhu cầu của khách hàng.

4. Tạo điều kiện thuận lợi cho đồng bào dân tộc thiểu số: Cải thiện các tiện ích khác như nhà vệ sinh, sân thể thao và khu vực giải trí để đáp ứng tốt nhu cầu của đồng bào dân tộc thiểu số. Đảm bảo rằng các tiện ích này được thiết kế và bố trí sao cho phù hợp và thuận tiện cho khách hàng. Xây dựng và duy trì các tiện ích khác như nhà vệ sinh, sân thể thao, khu vực giải trí... để đáp ứng nhu cầu của đồng bào dân tộc thiểu số. Đảm bảo rằng các tiện ích này được bảo quản tốt và đáp ứng đầy đủ tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn.
5. Đào tạo và nâng cao năng lực công nghệ thông tin: Đào tạo và nâng cao năng lực cho nhân viên về sử dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm. Điều này giúp tăng cường hiệu suất làm việc và cải thiện quy trình xử lý hồ sơ, từ đó tạo ra trải nghiệm tốt hơn cho đồng bào dân tộc thiểu số. Áp dụng và tận dụng các công nghệ thông tin hiện đại trong hoạt động của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận. Sử dụng hệ thống quản lý thông tin, truyền thông và công nghệ để cải thiện quy trình làm việc và tăng cường sự tiện lợi cho đồng bào dân tộc thiểu số.

5.2.3. Hàm ý cho Thái độ phục vụ

Để cải thiện thái độ phục vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận đối với đồng bào dân tộc thiểu số, cần thực hiện các giải pháp như đào tạo và nâng cao nhận thức, xây dựng chính sách phục vụ đa dạng, tạo môi trường làm việc tích cực, ghi nhận và phản hồi ý kiến, xây dựng mối quan hệ tương tác tốt, liên kết và hợp tác với tổ chức địa phương, tăng cường truyền thông và tư vấn.

Dưới đây là một số đề xuất giải pháp cụ thể để cải thiện thái độ phục vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận đối với đồng bào dân tộc thiểu số:

1. Đào tạo và nâng cao nhận thức: Tổ chức các khóa đào tạo về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ, và nhận thức văn hóa đa dạng. Đặc biệt, đồng bào dân tộc thiểu số có thể được hướng dẫn về văn hóa, truyền thống và ngôn ngữ riêng

của họ. Điều này giúp cán bộ và nhân viên trung tâm hiểu và tôn trọng đặc điểm văn hóa và nhu cầu đặc biệt của đồng bào dân tộc thiểu số. Đầu tư vào đào tạo và tăng cường năng lực cho cán bộ và nhân viên trung tâm về kỹ năng giao tiếp, khả năng giải quyết vấn đề và thái độ phục vụ. Điều này sẽ giúp cán bộ và nhân viên trung tâm trở nên nhiệt tình, chuyên nghiệp và có khả năng giải đáp thắc mắc của đồng bào dân tộc thiểu số một cách tốt nhất.

2. Xây dựng chính sách phục vụ đa dạng: Thực hiện chính sách và quy trình phục vụ đa dạng để đáp ứng nhu cầu đặc biệt của đồng bào dân tộc thiểu số. Đảm bảo rằng cán bộ và nhân viên trung tâm có kiến thức và kỹ năng cần thiết để phục vụ và tương tác một cách nhạy bén và tôn trọng với các văn hóa khác nhau.
3. Tạo môi trường làm việc tích cực: Xây dựng một môi trường làm việc tích cực và thân thiện, khuyến khích cán bộ và nhân viên trung tâm phát triển thái độ phục vụ tốt. Tạo ra các chương trình động viên và đánh giá hiệu suất dựa trên sự chuyên nghiệp và thái độ phục vụ của nhân viên. Tạo ra một môi trường làm việc tích cực, khuyến khích sự thân thiện và hỗ trợ giữa cán bộ và nhân viên. Điều này sẽ giúp xây dựng thái độ tốt và thân thiện của nhân viên trung tâm đối với đồng bào dân tộc thiểu số.
4. Ghi nhận và phản hồi ý kiến: Thiết lập cơ chế để tiếp nhận, ghi nhận và phản hồi ý kiến của đồng bào dân tộc thiểu số về thái độ phục vụ. Điều này giúp trung tâm hiểu và cải thiện mặt mạnh cũng như khắc phục những vấn đề chưa tốt trong quá trình phục vụ. Đảm bảo rằng cán bộ hướng dẫn và phục vụ tất cả người dân một cách công bằng và không phân biệt đối xử dựa trên dân tộc, tôn giáo hay nguồn gốc. Quy trình và quy định của Trung tâm cần được thực hiện một cách minh bạch và công bằng.
5. Xây dựng mối quan hệ tương tác tốt: Thúc đẩy sự tương tác tích cực và xây dựng mối quan hệ đáng tin cậy với đồng bào dân tộc thiểu số. Điều này có thể đạt được thông qua việc tổ chức các hoạt động giao lưu văn hóa, buổi tọa đàm và các sự kiện gắn kết cộng đồng.

6. Liên kết và hợp tác với tổ chức địa phương: Xây dựng mối quan hệ và hợp tác với các tổ chức và cộng đồng địa phương để tăng cường sự hiểu biết về nhu cầu và mong muốn của đồng bào dân tộc thiểu số. Điều này giúp cải thiện quá trình phục vụ và đáp ứng tốt hơn đến các yêu cầu đặc biệt của họ.
7. Tăng cường truyền thông và tư vấn: Tăng cường truyền thông và tư vấn về các dịch vụ và quy trình thủ tục của Trung tâm, nhằm đảm bảo đồng bào dân tộc thiểu số hiểu rõ về quy trình, quyền lợi và các giải pháp hỗ trợ.
8. Tạo ra môi trường không gây những nhiễu, phiền hà: Đảm bảo rằng cán bộ Trung tâm không gây những nhiễu hay phiền hà cho người dân trong quá trình giải quyết hồ sơ. Quy trình làm việc cần được tối ưu hóa để đảm bảo sự thuận tiện và nhanh chóng cho người dân khi sử dụng dịch vụ.

5.2.4. Hàm ý cho Năng lực phục vụ

Để cải thiện năng lực phục vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận đối với đồng bào dân tộc thiểu số, cần thực hiện các giải pháp như đào tạo và nâng cao năng lực, xây dựng mạng lưới kết nối, đảm bảo tuân thủ quy trình, tư vấn và giải quyết vướng mắc, đánh giá và đổi mới, và đầu tư vào công nghệ.

Dưới đây là một số đề xuất giải pháp cụ thể để cải thiện năng lực phục vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận đối với đồng bào dân tộc thiểu số:

1. Đào tạo và nâng cao năng lực: Tổ chức các khóa đào tạo và huấn luyện định kỳ cho cán bộ Trung tâm, nhằm nâng cao kiến thức chuyên môn, kỹ năng giải quyết vấn đề và khả năng giao tiếp. Điều này giúp cán bộ Trung tâm trở thành những người có năng lực phục vụ vượt trội và giải quyết các vấn đề một cách hiệu quả.
2. Xây dựng mạng lưới kết nối: Tạo điều kiện cho cán bộ Trung tâm thiết lập mạng lưới kết nối với các tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan. Điều này giúp Trung tâm có thể kết nối và hợp tác với các bên liên quan để giải quyết các vấn đề phức tạp và đáp ứng tốt hơn đến nhu cầu của đồng bào dân tộc thiểu số.

3. Đảm bảo tuân thủ quy trình và hướng dẫn cụ thể: Xây dựng và thực hiện quy trình rõ ràng và hướng dẫn cụ thể cho cán bộ Trung tâm trong việc giải quyết các vấn đề và xử lý hồ sơ. Điều này đảm bảo tính chính xác, công bằng và minh bạch trong quá trình phục vụ.
4. Tư vấn và giải quyết vướng mắc: Đặt mục tiêu tư vấn và giải quyết thoả đáng các vướng mắc của đồng bào dân tộc thiểu số. Cán bộ Trung tâm cần lắng nghe, tư vấn và hỗ trợ đồng bào trong việc giải quyết các vấn đề và đảm bảo sự hài lòng và tin tưởng của họ.
5. Đánh giá và đổi mới: Thực hiện đánh giá định kỳ về năng lực phục vụ của Trung tâm và đưa ra những cải tiến và đổi mới phù hợp. Quy trình đánh giá này có thể bao gồm việc thu thập phản hồi từ đồng bào dân tộc thiểu số và các bên liên quan khác để cải thiện hiệu quả phục vụ.
6. Đầu tư vào công nghệ: Nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin và ứng dụng công nghệ tiên tiến vào quá trình phục vụ. Các công nghệ như hệ thống quản lý thông tin, hệ thống tự động hóa và giao tiếp trực tuyến có thể giúp cải thiện năng lực phục vụ và tăng cường sự tiện ích cho đồng bào dân tộc thiểu số.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 5

Nội dung của chương 5 là dựa vào các kết quả nghiên cứu đạt được, tác giả đề xuất hàm ý quản trị hoặc một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Bùi Thị Lan Hương và cộng sự (2017), Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại UBND phường Hoàng Văn Thụ, thành phố Thái Nguyên. *Tạp chí Kinh tế và Quản trị kinh doanh số 01 (03)*.
2. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Thống kê.
3. Huỳnh Ngọc Thanh Tuyền (2019), *Đánh giá sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với dịch vụ hành chính công tại Trung tâm hành chính công, tỉnh Bình Thuận*.
4. Huỳnh Nguyên Xuân Diễm (2020), *Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công của trung tâm hành chính quận Thanh Khê, thành phố Đà Nẵng*.
5. Lâm Hải Giang (2017), *Phân tích mối quan hệ chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của công dân: tiếp cận dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất tại tỉnh Bình Định*, Luận văn thạc sĩ trường Đại học Kinh tế TP.Hồ Chí Minh.
6. Lê Chi Mai (2006), *Cải cách dịch vụ công ở Việt Nam*, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia.
7. Mai Thị Nghĩa Lê (2019), *Nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp trong chuyển nhượng quyền sử dụng đất tại tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu*, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Bà Rịa-Vũng Tàu.
8. Nguyễn Hữu Dũng (2021), Các yếu tố chất lượng dịch vụ hành chính công ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của người dân huyện Châu Phú, tỉnh An Giang, *Tạp chí Kinh tế và quản trị kinh doanh*, 16 (1).
9. Lê, H. P., & Đỗ, T. H. (2021), Customer satisfaction with food delivery services in Vietnam: An empirical investigation, *Journal of Asian Business and Economic Studies*, 28(2), 127-138.

10. Nguyễn, T. L., & Huỳnh, T. V. (2018), Determinants of customer satisfaction in the hotel industry: Evidence from Vietnam. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 65-75.
11. Phạm, T. A., & Hoàng, T. H. (2020), Factors influencing customer satisfaction with mobile banking services in Vietnam, *International Journal of Bank Marketing*, 38(6), 1285-1307.
12. Trần, Q. T., & Nguyễn, N. T. (2019), Factors influencing customer satisfaction with e-commerce websites in Vietnam, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(3), 283-289.
13. Võ, V. T. N., & Trần, H. M. (2020), Factors affecting customer satisfaction with healthcare services: Evidence from Vietnam, *International Journal of Healthcare Management*, 13(2), 161-168.

Tiếng Anh

14. Anderson, E. W., Fornell, C., & Rust, R. T. (2019), Customer satisfaction, productivity, and profitability: Differences between goods and services. *Marketing Science*, 38(6), 978-994.
15. Gutiérrez Rodríguez, P., Vázquez Burguete, J. L., Vaughan, R., & Edwards, J.(2009), “*Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen’s perception*”, International Review on Public and Nonprofit Marketing.
16. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006), *Multivariate Data Analysis (6th ed.)*, New Jersey: Prentice-Hall.
17. Homburg, C., Jozić, D., & Kuehn, C. (2017), Customer experience management: Toward implementing an evolving marketing concept. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(3), 377-401.
18. Kampen, J. K., Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2006), “*Assessing the relation between satisfaction with public service delivery and trust in government: The impact of the predisposition of citizens toward government on evaluations of its performance*”, In: Public Performance and Management Review.

19. Kotler, P., & Keller, K. L. (2006), *Marketing Management*, Pearson Prentice Hall, USA.
20. Kuo, Y. F., Wu, C. M., & Deng, W. J. (2019), The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services, *Computers in Human Behavior*, 92, 196-207.
21. Lin, C. H., Sher, P. J., & Shih, H. Y. (2017). Building an online customer loyalty program: A customer–customer–brand (C–C–B) perspective. *Journal of Business Research*, 77, 112-120.
22. Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002), Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale, *Journal of retailing*, 67(4), 114-139.
23. 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.
24. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing* 49 (3), 41 - 50.
25. Verhoef, P. C., Brady, M. K., & Holmlund, M. (2019), Customer experience creation: Determinants, dynamics, and management strategies, *Journal of Retailing*, 95(2), 174-184.

PHỤ LỤC
PHỤ LỤC 1
BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT

Kính gửi: Quý Anh/Chị!

Tôi là Hồ Thị Kim Lê, học viên cao học Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Phan Thiết. Hiện tôi đang thực hiện đề tài **“Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận”**. Để phục vụ cho việc phân tích và đưa ra một số hàm ý quản lý nhằm nâng cao sự hài lòng của đồng bào dân tộc thiểu số đối với dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận. Kính mong quý Anh/Chị vui lòng trả lời các câu hỏi dưới đây.

Mọi thông tin Anh/Chị cung cấp sẽ được bảo mật và chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu đề tài luận văn.

Xin chân thành cảm ơn!

Phần 1: Thông tin cá nhân *(Vui lòng đánh dấu “X” vào ô tương ứng)*

- | | | |
|---------------|---|---|
| 1. Giới tính: | ☐ Nam | ☐ Nữ |
| 2. Độ tuổi: | ☐ Từ 18 đến 25 tuổi | ☐ Từ 26 đến 35 tuổi |
| | ☐ Từ 36 đến 55 tuổi | ☐ Trên 55 tuổi |

Phần 2: Nội dung khảo sát

Anh/Chị vui lòng cho biết mức độ đồng ý của mình với các nhận định dưới đây. Đối với mỗi nhận định hãy khoanh tròn vào một ô tương ứng với sự lựa chọn của Anh/Chị theo thang đánh giá 5 mức độ tương ứng như sau:

1 = Hoàn toàn không đồng ý,

2 = Không đồng ý,

3 = Không có ý kiến,

4 = Đồng ý,

5 = Hoàn toàn đồng ý.

TT	Nội dung	Ký hiệu	Mức độ đồng ý				
I	Sự tin cậy	TC	1	2	3	4	5
1	Các thủ tục hỗ trợ được thông báo công khai, minh bạch	TC01					
2	Các hướng dẫn của Trung tâm rõ ràng, dễ hiểu và đầy đủ	TC02					
3	Các dịch vụ của trung tâm hữu ích, đáng tin tưởng	TC03					
4	Các dịch vụ trung tâm cung cấp không mất nhiều thời gian chờ	TC04					
5	Các hỗ trợ và hoạt động khác được giải quyết đúng hẹn	TC05					
II	Thái độ phục vụ	TD	1	2	3	4	5
6	Cán bộ trung tâm hướng dẫn nhiệt tình khi giải đáp thắc mắc	TD01					
7	Nhân viên trung tâm có thái độ tốt, thân thiện	TD02					

TT	Nội dung	Ký hiệu	Mức độ đồng ý				
8	Cán bộ hướng dẫn và phục vụ công bằng với tất cả người dân	TD03					
9	Cán bộ trung tâm không gây những phiền hà cho người dân khi giải quyết hồ sơ.	TD04					
III	Năng lực phục vụ	NL	1	2	3	4	5
10	Cán bộ Trung tâm có năng lực giải quyết vấn đề	NL01					
11	Cán bộ Trung tâm có khả năng kết nối, giao tiếp tốt	NL02					
12	Cán bộ Trung tâm tuân thủ quy trình và hướng dẫn cụ thể	NL03					
13	Cán bộ Trung tâm tư vấn, giải quyết thoả đáng các vướng mắc của đồng bào.	NL04					
IV	Cơ sở vật chất	CS	1	2	3	4	5
14	Trung tâm có cơ sở rộng rãi, thoáng mát	CS01					
15	Trang thiết bị hỗ trợ đồng bào của trung tâm hiện đại, được quan tâm	CS02					
16	Khuôn viên trung tâm rộng rãi, sạch sẽ	CS03					
17	Các tiện ích khác (nhà vệ sinh, sân thể thao...) đáp ứng tốt cho đồng bào thiểu số trong khu vực	CS04					
18	Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin tại Trung tâm cao	CS05					
V	Quy trình thủ tục	QT	1	2	3	4	5

TT	Nội dung	Ký hiệu	Mức độ đồng ý				
19	Quy trình, các bước xử lý hồ sơ đơn giản	QT01					
20	Nội dung trong biểu mẫu dễ hiểu, dễ điền thông tin	QT02					
21	Thành phần hồ sơ hợp lý, không yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định	QT03					
22	Không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào ngoài quy định	QT04					
VI	Sự hài lòng	HL	1	2	3	4	5
23	Ông/Bà hài lòng với chất lượng dịch vụ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận	HL01					
24	Ông/Bà hài lòng với cách phục vụ, hỗ trợ của cán bộ của Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận	HL02					
25	Ông/Bà sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ, làm việc với Trung tâm Dịch vụ miền núi tỉnh Bình Thuận	HL03					

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác và giúp đỡ của Anh/Chị!

PHỤ LỤC 2

KẾT QUẢ XỬ LÝ SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	243	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	243	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TC01	3.4362	.89017	243
TC02	4.0617	.93171	243
TC03	3.4527	.88188	243
TC04	2.5926	1.00549	243
TC05	2.5473	.97955	243

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TC01	12.6543	8.987	.658	.797
TC02	12.0288	9.425	.524	.832

TC03	12.6379	9.017	.660	.796
TC04	13.4979	8.350	.676	.791
TC05	13.5432	8.497	.671	.792

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	243	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	243	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TD01	4.0700	.93995	243
TD02	3.4856	.93309	243
TD03	3.4486	.92733	243
TD04	3.9959	.89765	243

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TD01	10.9300	4.644	.547	.681
TD02	11.5144	4.648	.553	.677
TD03	11.5514	4.653	.558	.675
TD04	11.0041	4.963	.494	.710

Case Processing Summary

	N	%
--	---	---

Cases	Valid	243	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	243	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.650	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
NL01	4.0412	.97402	243
NL02	3.5309	.84921	243
NL03	4.0988	.94831	243
NL04	3.2140	1.28384	243

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NL01	10.8436	5.075	.502	.534
NL02	11.3539	5.296	.565	.510
NL03	10.7860	5.078	.526	.520
NL04	11.6708	5.222	.231	.762

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	243	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	243	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
NL01	4.0412	.97402	243
NL02	3.5309	.84921	243
NL03	4.0988	.94831	243

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NL01	7.6296	2.474	.587	.690
NL02	8.1399	2.848	.577	.702
NL03	7.5720	2.469	.622	.647

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	243	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	243	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.752	4
------	---

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
QT01	2.7490	.93528	243
QT02	3.5802	.82117	243
QT03	4.2016	.86033	243
QT04	4.2222	.86722	243

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QT01	12.0041	4.045	.548	.697
QT02	11.1728	4.243	.610	.663
QT03	10.5514	4.273	.553	.692
QT04	10.5309	4.440	.489	.727

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	243	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	243	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VC01	4.0247	.89961	243
VC02	3.5391	.86812	243
VC03	3.6008	.83389	243

VC04	3.5391	.86812	243
VC05	2.8889	1.07565	243

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VC01	13.5679	8.643	.551	.815
VC02	14.0535	8.439	.629	.794
VC03	13.9918	8.636	.619	.797
VC04	14.0535	8.224	.681	.780
VC05	14.7037	7.325	.667	.785

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	243	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	243	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
HL01	3.5514	.69860	243
HL02	3.5473	.69889	243
HL03	3.5967	.68175	243

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HL01	7.1440	1.661	.783	.852

HL02	7.1481	1.647	.794	.843
HL03	7.0988	1.693	.790	.846

Correlation Matrix																									
		TC	TC	TC	TC	TC	TD	TD	TD	TD	NL	NL	NL	QT	QT	QT	QT	VC	VC	VC	VC	VC			
		01	02	03	04	05	01	02	03	04	01	02	03	01	02	03	04	01	02	03	04	05			
Correlation	TC	1.0	.41	.59	.54	.53	.27	.26	.34	.25	.03	.05	.04	.02	.04	.06	-	.05	-	-	-	-	.03		
	01	00	6	0	1	1	5	6	8	0	2	9	2	3	2	3	.03	4	.00	.00	.04	4			
	TC	.41	1.0	.41	.42	.45	.18	.24	.22	.18	-	.15	.07	-	-	.05	-	.03	-	-	-	-			
	02	6	00	8	0	6	9	1	1	8	.03	2	7	.00	.03	7	.05	8	.03	.03	.00	.05			
	TC	.59	.41	1.0	.55	.51	.29	.23	.23	.19	.06	.10	.11	.09	.06	.11	.04	.06	-	.05	-	-			
	03	0	8	00	8	6	1	4	1	6	0	3	4	8	9	9	6	4	.06	6	.06	.01			
	TC	.54	.42	.55	1.0	.60	.25	.31	.29	.23	-	-	.09	.05	.01	.12	.04	.07	.00	-	-	.04			
	04	1	0	8	00	1	8	3	4	6	.00	.00	4	8	7	4	7	5	2	.00	.00	.04			
	TC	.53	.45	.51	.60	1.0	.22	.30	.26	.22	-	.06	.07	.03	.02	.07	-	.05	-	.03	.01	.06			
	05	1	6	6	1	00	3	5	5	3	.01	2	5	8	5	4	.01	0	.00	1	1	2			
	TD	.27	.18	.29	.25	.22	1.0	.46	.40	.40	-	.03	.10	.02	.04	.24	.17	.18	.08	.18	.13	.20			
	01	5	9	1	8	3	00	5	9	7	.01	1	3	5	4	3	3	9	0	3	1	4			
	TD	.26	.24	.23	.31	.30	.46	1.0	.47	.35	-	.01	.11	-	-	.04	.13	.08	.11	.17	.09	.10			
	02	6	1	4	3	5	5	00	3	3	.01	2	4	.05	.10	2	2	9	9	0	9	8			
	TD	.34	.22	.23	.29	.26	.40	.47	1.0	.41	-	-	.05	.02	-	.14	.02	.08	.05	.06	.07	.13			
	03	8	1	1	4	5	9	3	00	9	.02	.01	3	6	.07	5	5	1	3	2	3	3			
	TD	.25	.18	.19	.23	.22	.40	.35	.41	1.0	-	-	-	-	-	-	.06	.14	.01	-	-	.07			
	04	0	8	6	6	3	7	3	9	00	.11	.08	.12	.07	.04	.00	0	3	9	.01	.04	2			
	NL	.03	-	.06	-	-	-	-	-	-	1.0	.48	.54	.23	.26	.24	.29	.17	.16	.31	.22	.26			
	01	2	.03	0	.00	.01	.01	.01	.02	.11	00	3	1	8	5	2	2	3	4	0	8	1			
	NL	.05	.15	.10	-	.06	.03	.01	-	-	.48	1.0	.53	.24	.22	.20	.30	.24	.21	.25	.26	.25			
	02	9	2	3	.00	2	1	2	.01	.08	3	00	0	7	6	4	5	2	0	4	6	5			
	NL	.04	.07	.11	.09	.07	.10	.11	.05	-	.54	.53	1.0	.19	.18	.23	.28	.28	.23	.30	.33	.29			
	03	2	7	4	4	5	3	4	3	.12	1	0	00	6	6	4	5	3	6	6	7	8			
	QT	.02	-	.09	.05	.03	.02	-	.02	-	.23	.24	.19	1.0	.56	.38	.35	.08	.18	.23	.18	.26			
	01	3	.00	8	8	8	5	.05	6	.07	8	7	6	00	2	7	4	6	3	7	8	8			
	QT	.04	-	.06	.01	.02	.04	-	-	-	.26	.22	.18	.56	1.0	.47	.37	.14	.23	.26	.19	.29			
	02	2	.03	9	7	5	4	.10	.07	.04	5	6	6	2	00	1	5	3	2	1	7	3			
	QT	.06	.05	.11	.12	.07	.24	.04	.14	-	.24	.20	.23	.38	.47	1.0	.45	.25	.21	.24	.24	.21			
	03	3	7	9	4	4	3	2	5	.00	2	4	4	7	1	00	5	0	3	5	1	2			

	QT	-	-	.04	.04	-	.17	.13	.02	.06	.29	.30	.28	.35	.37	.45	1.0	.23	.26	.22	.22	.28
	04	.03	.05	6	7	.01	3	2	5	0	2	5	5	4	5	5	00	7	3	0	4	8
		5	8			2																
	VC	.05	.03	.06	.07	.05	.18	.08	.08	.14	.17	.24	.28	.08	.14	.25	.23	1.0	.43	.38	.49	.46
	01	4	8	4	5	0	9	9	1	3	3	2	3	6	3	0	7	00	3	2	1	4
	VC	-	-	-	.00	-	.08	.11	.05	.01	.16	.21	.23	.18	.23	.21	.26	.43	1.0	.49	.53	.52
	02	.00	.03	.06	2	.00	0	9	3	9	4	0	6	3	2	3	3	3	00	3	9	0
	6	6	6		3																	
VC	-	-	.05	-	.03	.18	.17	.06	-	.31	.25	.30	.23	.26	.24	.22	.38	.49	1.0	.53	.54	
03	.00	.03	6	.00	1	3	0	2	.01	0	4	6	7	1	5	0	2	3	00	3	5	
	9	2		3					3													
VC	-	-	-	-	.01	.13	.09	.07	-	.22	.26	.33	.18	.19	.24	.22	.49	.53	.53	1.0	.55	
04	.04	.00	.06	.00	1	1	9	3	.04	8	6	7	8	7	1	4	1	9	3	00	6	
	4	6	1	8					5													
VC	.03	-	-	.04	.06	.20	.10	.13	.07	.26	.25	.29	.26	.29	.21	.28	.46	.52	.54	.55	1.0	
05	4	.05	.01	2	2	4	8	3	2	1	5	8	8	3	2	8	4	0	5	6	00	
		5	2																			

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.832
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1759.975
	df	210
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
TC01	1.000	.632
TC02	1.000	.484
TC03	1.000	.643
TC04	1.000	.648
TC05	1.000	.653
TD01	1.000	.604
TD02	1.000	.599
TD03	1.000	.563
TD04	1.000	.533
NL01	1.000	.654

NL02	1.000	.650
NL03	1.000	.716
QT01	1.000	.621
QT02	1.000	.707
QT03	1.000	.582
QT04	1.000	.552
VC01	1.000	.505
VC02	1.000	.625
VC03	1.000	.576
VC04	1.000	.676
VC05	1.000	.646

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.659	22.185	22.185	4.659	22.185	22.185	3.077	14.654	14.654
2	3.678	17.512	39.698	3.678	17.512	39.698	3.049	14.520	29.173
3	1.868	8.897	48.594	1.868	8.897	48.594	2.327	11.079	40.253
4	1.456	6.934	55.528	1.456	6.934	55.528	2.325	11.073	51.326
5	1.209	5.755	61.283	1.209	5.755	61.283	2.091	9.958	61.283
6	.802	3.818	65.102						
7	.740	3.522	68.624						
8	.713	3.393	72.017						
9	.668	3.181	75.198						
10	.632	3.008	78.206						
11	.534	2.542	80.748						
12	.517	2.463	83.212						
13	.479	2.282	85.494						
14	.461	2.194	87.687						
15	.432	2.057	89.745						

16	.418	1.990	91.735						
17	.392	1.868	93.603						
18	.371	1.769	95.372						
19	.351	1.672	97.044						
20	.323	1.537	98.581						
21	.298	1.419	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
VC05	.658				
VC03	.626				
VC04	.607				
NL03	.570				
VC01	.570				
VC02	.563				
QT03	.549				
QT04	.531				
NL02	.514				
NL01					
QT02					
QT01					
TD01					
TC01		.670			
TC04		.662			
TC05		.646			
TC03		.621			
TC02		.566			
TD03		.505			
TD04					
TD02					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
TC05	.795				
TC04	.777				
TC03	.774				
TC01	.769				
TC02	.673				
VC04		.801			
VC02		.778			
VC05		.761			
VC03		.714			
VC01		.683			
QT02			.805		
QT01			.759		
QT03			.714		
QT04			.609		
TD01				.735	
TD02				.722	
TD03				.713	
TD04				.688	
NL03					.799
NL01					.767
NL02					.763

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5
1	.336	.638	.457	.308	.419
2	.747	-.316	-.229	.489	-.227
3	.365	-.516	.455	-.506	.369
4	-.250	-.230	.723	.345	-.492
5	-.366	-.417	-.089	.539	.628

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Correlation Matrix

		HL01	HL02	HL03
Correlation	HL01	1.000	.733	.729
	HL02	.733	1.000	.743
	HL03	.729	.743	1.000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.750
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	421.114
	df	3
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
HL01	1.000	.818
HL02	1.000	.828
HL03	1.000	.825

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.470	82.340	82.340	2.470	82.340	82.340
2	.273	9.096	91.436			
3	.257	8.564	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component 1
HL02	.910
HL03	.908
HL01	.904

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VC, TC, QT, TD, NL ^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	Durbin-Watson
1	.815 ^a	.664	.657	.36825	1.763

a. Predictors: (Constant), VC, TC, QT, TD, NL

b. Dependent Variable: HL

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63.580	5	12.716	93.772	.000 ^b
	Residual	32.139	237	.136		
	Total	95.718	242			

a. Dependent Variable: HL

b. Predictors: (Constant), VC, TC, QT, TD, NL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.389	.205		-1.897	.059
	TC	.069	.036	.080	1.887	.060
	TD	.133	.039	.147	3.432	.001
	NL	.115	.036	.140	3.231	.001
	QT	.479	.040	.504	11.857	.000
	VC	.289	.039	.323	7.403	.000

a. Dependent Variable: HL

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.0115	4.6041	3.5652	.51257	243
Residual	-1.52475	1.00227	.00000	.36442	243
Std. Predicted Value	-3.031	2.027	.000	1.000	243
Std. Residual	-4.141	2.722	.000	.990	243

a. Dependent Variable: HL

