

NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN

Tên luận án: “Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tỉnh Quảng Bình”

Mã số: 9340101

Ngành: Quản trị kinh doanh

Họ và tên NCS: TRẦN LONG

Khóa đào tạo: 2014

Chức danh, học vị, họ và tên người hướng dẫn: PGS.TS. Trần Văn Hòa

Tên đơn vị đào tạo: Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế.

Nội dung:

1. *Về mặt khoa học:* Luận án đã góp phần bổ sung vào hệ thống lý luận liên quan đến các yếu tố chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công (DVHCC) và ảnh hưởng của nó đến sự hài lòng của doanh nghiệp (DN) và người dân đối với DVHCC.

2. *Về mặt phương pháp nghiên cứu:* Luận án đã kết hợp cả phương pháp định tính, định lượng, sử dụng nhiều nguồn thông tin (điều tra, các báo cáo có chỉ tiêu/nội dung đánh giá chất lượng cung ứng DVHCC như PAPI, PCI, PAR-INDEX, SIPAS...). Việc sử dụng nhiều nguồn thông tin với cách tiếp cận đa chiều cho phép đánh giá đầy đủ hơn chất lượng cung ứng DVHCC từ nhiều bên liên quan. Bên cạnh đó, một điểm cũng khá khác biệt so với các nghiên cứu trước đây là luận án đã có điều chỉnh mô hình nghiên cứu thông qua việc bổ sung thêm 02 giả thuyết: Năng lực, thái độ của cán bộ, công chức và Quy trình thủ tục hành chính có tác động trực tiếp lên sự hài lòng, và tác động gián tiếp thông qua Kết quả cung ứng dịch vụ.

Đặc biệt, luận án đã sử dụng mô hình phương trình cấu trúc tuyến tính bình phương tối thiểu riêng phần (PLS-SEM) – đây là mô hình nghiên cứu hành vi để phân tích mối quan hệ giữa các yếu tố chất lượng cung ứng DVHCC đến sự hài lòng của DN và người dân. Việc khai thác tốt công cụ PLS-SEM và Phân tích tầm quan trọng – hiệu suất (IPMA) cũng có những điểm mới nhất định trong việc cung cấp thông tin mang hàm ý ứng dụng.

3. *Về mặt thực tiễn:* Điểm mới trong các kết quả đạt được là gắn bối cảnh nghiên cứu trên địa bàn tỉnh Quảng Bình, vốn chưa được thực hiện nghiên cứu trước đây. Từ kết quả nghiên cứu, luận án cung cấp các luận cứ khoa học và đề xuất một số hàm ý quản trị, giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng DVHCC phục vụ cho việc hoạch định chủ trương, chính sách, cơ chế quản lý DVHCC của các cấp chính quyền địa phương ở Quảng Bình, đồng thời là tài liệu tham khảo tốt cho chính quyền các địa phương khác trong cả nước có điều kiện tương tự để cải cách và nâng cao chất lượng DVHCC và hiệu quả cung ứng DVHCC cho DN và người dân.

Người hướng dẫn

Nghiên cứu sinh

PGS.TS. Trần Văn Hòa

Trần Long

THESIS' NEW CONTRIBUTIONS

Title: "Improving the quality of public administrative service in Quang Binh province"

Code: 9340101

Major: Business administration

PhD candidate's fullname: TRAN LONG Cohort: 2014

Academic title, academic degree, supervisor's fullname: Assoc.Prof.Dr. Tran Van Hoa

Training institution: University of Economics, Hue University.

Content:

1. *Scientific contributions*: The thesis contributes to supplement the theoretical system related to the quality factors of public administrative services and its influence on the satisfaction of enterprises and inhabitants towards public administrative services.

2. *In terms of research methods*: The thesis combines both qualitative and quantitative methods, uses multiple sources of information (surveys, reports on assessment criteria/contents of public services quality such as PAPI, PCI, PAR-INDEX, SIPAS, etc.); thereby applies a number of indicators to measure factors, and at the same time updates and integrates the indicators from the SIPAS index, increasing the value of the content of the scales of the research model. In addition, another point of the thesis that is quite different from previous studies is that the thesis adjusts the research model by adding two more hypotheses: Capacity, attitude of officials and civil servants and process of PAS have a direct impact on satisfaction, and an indirect impact through Service Providing Outcomes.

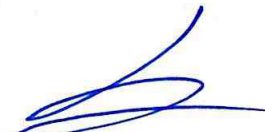
Especially, the thesis uses partial least squares structural equation model (PLS-SEM) - this is a behavioral research model to analyze the relationship between administrative service quality factors and the satisfaction of businesses and citizens. The good exploitation of PLS-SEM tool in Importance - Performance Matrix Analysis (IPMA) also has certain new points in providing information with practical implications.

Therefore, the use of multiple sources of information with a multi-dimensional approach allows a more complete assessment of the quality of public administrative service from the perspective of many stakeholders.

3. *Practical contributions*: In general, the new point in the obtained results is the research context in Quang Binh province, which has not been studied before. From the research results, the thesis provides scientific arguments and proposes some managerial implications and solutions to improve the quality of public service which serves the planning of public service guidelines, policies and management mechanisms of local governments at all levels in Quang Binh, as well as a good reference for other local governments in the country with similar conditions to reform and improve the quality and the efficiency of public service for their businesses and citizens.

Supervisor

PhD candidate



Assoc.Prof.Dr. Tran Van Hoa

Tran Long