

**THÔNG TIN VỀ LUẬN VĂN THẠC SĨ**

1. Tên đề tài: Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân Thị xã Thuận An

2. Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

3. Mã số: 8340101

4. Họ và tên học viên: Huỳnh Thị Kim Thảo

5. Khóa đào tạo: 4 (2017 – 2019)

6. Người hướng dẫn khoa học: TS. Trần Anh Minh

7. Tên cơ sở đào tạo: Trường Đại học Thủ Dầu Một

8. Tóm tắt các kết quả nghiên cứu của luận văn

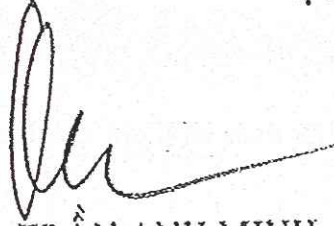
*8.1. Những đóng góp về mặt học thuật, lý luận*

Đề tài này tóm tắt và củng cố lại các cơ sở lý luận về cơ sở lý thuyết về dịch vụ hành chính công, chất lượng dịch vụ hành chính công, góp đánh giá thực trạng và chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thị xã Thuận An.

*8.2. Những điểm mới rút ra từ các kết quả nghiên cứu, khảo sát*

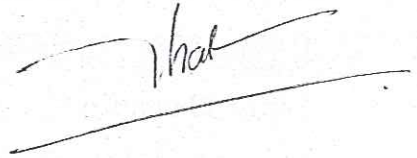
Trên cơ sở phân tích thực trạng cung cấp dịch vụ hành chính công tại UBND TX Thuận An kết hợp với những kết quả nghiên cứu được rút ra từ việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND TX Thuận An. Kết quả nghiên cứu cho thấy 54.4% sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND TX Thuận An được giải thích bởi 5 nhân tố theo thứ tự tác động giảm dần gồm: nhân tố cơ chế giám sát, nhân tố quy trình thủ tục, nhân tố thái độ phục vụ, nhân tố mức độ phục vụ, nhân tố năng lực cán bộ. Luận văn đã đề ra những hàm ý mang tính giải pháp đối với Ban lãnh đạo UBND TX Thuận An, để góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, qua đó nâng cao sự hài lòng của người dân trong sử dụng dịch vụ công tại UBND TX Thuận An.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC



TS. TRẦN ANH MINH

HỌC VIÊN



Huỳnh Thị Kim Thảo