

**THÔNG TIN VỀ LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**1. Tên đề tài:** Đánh giá chỉ số SIPAS 2020 nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban nhân dân thị xã Tân Uyên, tỉnh Bình Dương

**2. Chuyên ngành:** Quản trị Kinh doanh                      **3. Mã số:** 8340101

**4. Họ và tên học viên:** Nguyễn Minh Tân

**5. Khóa đào tạo:** 20.1 (2020-2022)

**6. Người hướng dẫn khoa học:** TS. Hoàng Mạnh Dũng

**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***

Áp dụng khoa học về quản lý chất lượng để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công; vận dụng phương pháp đo lường chỉ số hài lòng để đánh giá chất lượng phục vụ đối với từng tiêu chí thành phần. Từ đó đưa ra những giải pháp nâng cao năng lực phục vụ, nâng cao sự hài lòng về chất lượng hành chính công do UBND thị xã Tân Uyên cung cấp.

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

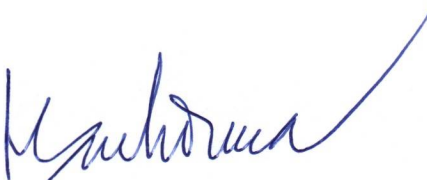
(1) Làm rõ các khái niệm liên quan đến dịch vụ, dịch vụ công, dịch vụ hành chính công, các loại dịch vụ hành chính công, chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ hành chính công; đồng thời trình bày tổng quan về các tài liệu và công trình nghiên cứu liên quan trước đây.

(2) Trên cơ sở những lý luận tổng hợp, học viên đã giới thiệu tình hình cải cách hành chính công tại UBND thị xã Tân Uyên trong giai đoạn 2017-2021 với những kết quả đạt được và hạn chế trong thời gian qua; phân tích thực trạng chỉ số SIPAS qua đánh giá của khách hàng dựa trên các tiêu chí đánh giá cung ứng dịch vụ của cơ quan hành chính nhà nước; tiêu chí đo lường sự hài lòng của khách hàng; tiêu chí đo lường sự mong đợi của NDTC trong giai đoạn 2017-2021.

(3) Trên cơ sở phân tích thực trạng và phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công; luận văn cũng đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ làm tăng chỉ số SIPAS tại UBND thị xã Tân Uyên trong giai đoạn 2023 – 2025.

Bên cạnh những kết quả và điểm mới của đề tài cũng tồn tại hạn chế đòi hỏi cần phải có các nghiên cứu tiếp theo. Thứ nhất, đề tài nghiên cứu chỉ tập trung nghiên cứu một phạm vi hẹp là tại UBND thị xã Tân Uyên. Thứ hai, việc lấy mẫu không nhiều nên không tránh khỏi trường hợp mẫu điều tra không phản ánh hết độ chính xác đặc điểm nghiên cứu của tổng thể. Thứ ba, các yếu tố tác động vào chỉ số SIPAS thường biến đổi theo nhu cầu đa dạng cũng như đời sống kinh tế, trình độ nhận thức của khách hàng và thường xuyên trong điều kiện môi trường pháp lý luôn thay đổi như hiện nay. Do vậy, luận văn rất mong muốn nhận được sự quan tâm và đóng góp ý kiến từ thầy cô và tất cả những người có quan tâm đến đề tài.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC**

  
Hoàng Mạnh Dũng

**HỌC VIÊN**

  
Nguyễn Minh Tân