

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TRONG LĨNH VỰC ĐẤT ĐAI TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH LÂM ĐỒNG

● NGUYỄN THỊ HOÀNG YẾN

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này nhằm mục đích xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng. Qua phân tích hồi quy có 4 giả thuyết được chấp nhận: (H1+) Sự đáp ứng, (H2+) Quy trình thủ tục, (H3+) Phương tiện hữu hình, (H4+) Sự tin cậy. Nghiên cứu đã đưa một số đề xuất nhằm hỗ trợ chính quyền địa phương trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ công về đất đai trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng.

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng không có sự khác biệt khi đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực đất đai đối với giới tính, loại hình sử dụng dịch vụ và địa bàn khảo sát; có sự khác biệt đối với trình độ học vấn khác nhau của đối tượng được khảo sát.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, dịch vụ công đất đai.

1. Đặt vấn đề

Trước đây, trong cơ chế kế hoạch hóa tập trung, các dịch vụ công chỉ do các cơ quan nhà nước đảm nhiệm (Nguyễn Văn Trình, Trần Văn Phương, 2017). Tuy nhiên, khi chuyển nền kinh tế sang vận hành theo cơ chế kinh tế thị trường có sự điều tiết của Nhà nước, Đảng và Nhà nước đã chủ trương xã hội hóa dịch vụ công, cho phép các thành phần kinh tế tham gia vào cung cấp một số dịch vụ công không liên quan đến quốc phòng an ninh và dẫn dắt hình thành nên thị trường cung ứng các dịch vụ công. Xã hội càng phát triển thì yêu cầu về chất lượng dịch vụ càng cao (Lê Đình Ca, 2012). Do đó, nghiên cứu chất lượng dịch vụ công là một công tác hết sức quan trọng và phải được thực hiện thường xuyên, liên tục để có thể cải tiến và điều chỉnh sản phẩm dịch vụ kịp thời nhằm đáp ứng mong muốn của người dân, từ đó

phục vụ người dân tốt hơn, làm cho người dân ngày càng tin tưởng vào chính quyền và sự lãnh đạo của Đảng. Trên cơ sở đó, việc tìm hiểu những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công là điều kiện cơ bản, then chốt nhất để nâng cao được chất lượng dịch vụ công.

Lâm Đồng là tỉnh thuộc miền núi phía Nam Tây Nguyên, theo thống kê đánh giá chỉ số năng lực cạnh tranh thì Tây Nguyên - là khu vực duy nhất trên cả nước không có tỉnh có chỉ số năng lực cạnh tranh ở mức tốt; trong đó, Lâm Đồng là tỉnh được đánh giá ở mức khá, với số điểm là 58,66 điểm (Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam VCCI, 2016). Thêm vào đó, kết quả đánh giá chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước (SIPAS) năm 2016 do Bộ Nội vụ triển khai thì tỉnh Lâm Đồng có chỉ số hài lòng chưa cao. Khảo sát mức

độ hài lòng ở tỉnh Lâm Đồng qua 4 loại dịch vụ: cấp giấy phép xây dựng, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, đăng ký khai sinh và đăng ký kết hôn đạt mức độ hài lòng về toàn bộ quá trình thực hiện chỉ từ 68-75%, trong đó thấp nhất là chỉ số về cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Điều này chứng tỏ rằng, chất lượng dịch vụ công trong đó có dịch vụ công về quản lý đất đai còn thấp. Từ thực tế trên, đề tài "Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng" cần thiết để thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực đất đai đồng thời đưa ra một số đề xuất nhằm hỗ trợ chính quyền địa phương nâng cao chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực này.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Chất lượng dịch vụ được xem như khoảng cách giữa mong đợi về dịch vụ và nhận thức của khách hàng khi sử dụng dịch vụ (Parasuraman & ctg (1985, 1988)). Chất lượng dịch vụ là sự đáp ứng mong đợi của khách hàng đối với dịch vụ và làm thỏa mãn nhu cầu đó (Edvardson, Thomson & Ovreteit (1994)). Lehtinen & Lehtinen (1982) cho là chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên hai khía cạnh bao gồm quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả của dịch vụ.

Một số nhà nghiên cứu đã giải quyết bài toán chất lượng dịch vụ ứng dụng vào các dịch vụ công (Wisniewski và Donnelly, 1996, Rowley, 1998, Wisniewski, 2001, Brysland và Curry, 2001). Brysland và Curry (2001) cho biết, mô hình chất lượng dịch vụ Parasuraman & ctg (1991) đã hỗ trợ rõ ràng việc sử dụng thang đo SERVQUAL trong khu vực công.

Nghiên cứu của P.Ramseook-Munhurrun, S.D. Lukea-Bhiwajee, P.Naidoo (2010) về Chất lượng dịch vụ tại khu vực dịch vụ công cũng đã sử dụng SERVQUAL để phân tích, đánh giá về chất lượng dịch vụ công tại Mauritius. Theo đó, nghiên cứu đã đưa ra năm thành phần của chất lượng dịch vụ công gồm: (1) Sự tin cậy (Reliability), Sự đáp ứng (Responsiveness), (3) Năng lực phục vụ (Assurance), (4) Sự đồng cảm (Empathy), (5) Phương tiện hữu hình (Tangibility).

Nghiên cứu của Võ Đoàn Xuân Trường về Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công tại Sở Công Thương thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn

2015-2020 đã đưa ra mô hình phân tích chất lượng dịch vụ công gồm: (1) Năng lực phục vụ, (2) Sự đồng cảm, (3) Phương tiện hữu hình, (4) Sự tin cậy và (5) Sự đáp ứng.

Võ Nguyên Khanh (2011) đã tiến hành đo lường sự hài lòng về dịch vụ hành chính công tại UBND Quận 1. Sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công tại UBND quận 1 chịu ảnh hưởng bởi 4 nhân tố. Kết quả kiểm định cho thấy 4 thành phần này có quan hệ cùng chiều với chất lượng dịch vụ hành chính công.

Chưa nhiều nghiên cứu trong đo lường chất lượng dịch vụ công về lĩnh vực đất đai. Nghiên cứu của P.Ramseook-Munhurrun, S.D. Lukea-Bhiwajee, P.Naidoo (2010) khá phù hợp với đề tài tác giả. Tuy nhiên, nghiên cứu của P.Ramseook - Munhurrun, S.D.Lukea - Bhiwajee, P.Naidoo (2010) được phát triển và kiểm định tại Mauritius với môi trường văn hoá và điều kiện phát triển hệ thống dịch vụ công khác Việt Nam.

Dịch vụ công trong lĩnh vực đất đai đặc biệt hơn so với các ngành dịch vụ thông thường. Vì vậy, nhóm tác giả sử dụng mô hình SERVQUAL (Parasuraman & ctg, 1985) có điều chỉnh: Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng = f (sự tin cậy, sự cảm thông, năng lực phục vụ, phương tiện hữu hình, quy trình thủ tục).

H1: Yếu tố tin cậy tác động cùng chiều đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ công đất đai

H1: Yếu tố sự cảm thông tác động cùng chiều đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ công đất đai

H1: Yếu tố sự đáp ứng tác động cùng chiều đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ công đất đai

H1: Yếu tố năng lực phục vụ tác động cùng chiều đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ công đất đai

H1: Yếu tố phương tiện hữu hình tác động cùng chiều đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ công đất đai

H1: Yếu tố quy trình thủ tục tác động cùng chiều đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ công đất đai.

+ Phương pháp phân tích

Sử dụng phương pháp hồi quy đa biến nhằm kiểm định các nhân tố thông qua các giá trị, độ tin cậy và mức độ phù hợp của các thang đo, kiểm định mô hình nghiên cứu, xác định mức độ ảnh

hưởng của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ công về lĩnh vực đất đai.

Nghiên cứu được thực hiện với số bảng câu hỏi đưa vào phân tích là 285 bảng khảo sát từ TP. Đà Lạt, TP. Bảo Lộc, huyện Lâm Hà, huyện Cát Tiên nhằm kiểm định lại thang đo trong mô hình nghiên cứu. Bốn địa phương tiêu biểu được chọn lựa nêu trên là nơi có nhu cầu đăng ký hồ sơ liên quan đến đất đai lớn và đa dạng nhất theo thống kê của Văn phòng ĐKDD tỉnh Lâm Đồng.

Thông tin từ bảng câu hỏi khảo sát được xử lý bằng phần mềm SPSS, sử dụng công cụ phân tích thống kê mô tả, kiểm định thang đo (Cronbach's Alpha), phân tích hồi đa biến với phần mềm SPSS 20

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Thống kê mẫu nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là những hộ gia đình, cá nhân sử dụng dịch vụ công trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng bao gồm: TP. Đà Lạt, TP. Bảo Lộc, huyện Lâm Hà, huyện Cát Tiên. Có 350 bảng câu hỏi được phát ra, thu về 310 bảng, loại trừ 27 bảng không đạt yêu cầu, còn lại 285 bảng được mã hóa và đưa vào SPSS 20.0 để phân tích. Kết quả thống kê của mẫu nghiên cứu, các đặc điểm mẫu thể hiện như sau:

- Giới tính: nữ 48,07%, nam 51,93 % ; Trình độ học vấn: THPT 30,53% , TC-CD 17,89%. ĐH 44,91%, SDH 6,67%

- Loại hình sử dụng dịch vụ: Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất 28,77 % , Trích lục, trích đo 14,78%, Chuyển nhượng quyền sử dụng đất 15,79%, Các loại hình khác 40,70%

- Địa điểm khảo sát: TP. Đà Lạt 24,91%, Bảo Lộc 34,74%, huyện Lâm Hà 24,56%, huyện Cát Tiên 15,79%.

3.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kết quả kiểm định thng đo cho thấy các biến đều có hệ số Cronbach Anpha >0,5 và có hệ số tương quan với biến tổng lớn hơn 0,33 (Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang, 2009). Các biến này được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

4. Phân tích yếu tố khám phá EFA

Kết quả rút trích lần 2, thang đo còn lại 26 biến được trích thành 5 nhóm với tổng phương sai trích đạt: 70,156 % (đạt yêu cầu >50%) thể hiện 5 nhân tố rút ra giải thích được 70,156 % biến thiên của dữ liệu; hệ số Eigenvalue có giá trị >1. Hệ số tải nhân

(factor loading) đều lớn hơn 0,5 nên các biến quan sát đều quan trọng, các khái niệm nghiên cứu đạt giá trị hội tụ. Hệ số KMO đạt 0,923 (đạt yêu cầu > 0,5) thể hiện sự thích hợp của phân tích nhân tố, kiểm định Bartlett's Test of Sphericity đạt ý nghĩa thống kê (sig < 0,05). (Bảng 1).

Kết quả phân tích yếu tố thang đo hài lòng chất lượng dịch vụ công cho thấy KMO = 0,685 thỏa mãn yêu cầu. Kiểm định Barlett's có ý nghĩa thống kê (sig=0,000) nên các biến quan sát tương quan nhau trong tổng thể. (Bảng 2).

Bảng 2. Hệ số Cronbach Anpha

Biến quan sát	Số biến quan sát	Cronbach Anpha	Tương quan biến tổng nhỏ nhất
Nhân tố sự đáp ứng	7	0,915	0,651
Nhân tố quy trình thủ tục	4	0,893	0,743
Nhân tố phương tiện hữu hình	5	0,894	0,706
Nhân tố Sự tin cậy	5	0,838	0,440
Nhân tố năng lực phục vụ	5	0,811	0,599

4. Phân tích hồi quy

Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy $F=73,305$ với giá trị $sig=0,000$ chứng tỏ mô hình hồi quy là phù hợp với tập dữ liệu . Hệ số Durbin-Watson =1,876 <2 cho thấy không có sự tương quan giữa các biến trong mô hình. Hệ số VIF < 10. Chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Hệ số R điều chỉnh = 0,560 cho thấy 56% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập. Phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa = $0,333+SDU*0,125+PTHH*0,123+QTTT*0,445+STC*0,179+NLPV*0,75$

Các hệ số hồi quy đều mang dấu dương thể hiện các biến độc lập tương quan tỉ lệ thuận với sự hài lòng chất lượng dịch vụ. Bảng 3.

5. Kiểm định sự khác biệt

Kiểm định T-test cho thấy, không sự khác biệt giới tính giữa nam và nữ trong đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng với mức ý nghĩa 5%.

Bảng 1. Kết quả phân tích nhân tố

Biến	Hệ số tải nhân tố				
	1	2	3	4	5
DU4 sẵn sàng giúp đỡ	,813				
DU3 dễ dàng liên hệ	,797				
DU2 dịch vụ nhanh chóng	,764				
DU1 thông báo tiến trình	,745				
DU5 dễ dàng đáp ứng	,650				
CT5 nhận được sự cảm thông	,572				
CT3 biết lắng nghe	,571				
PT4 trang phục gọn gàng lịch sự		,786			
PT5 tài liệu hướng dẫn đầy đủ, dễ hiểu		,772			
PT3 không gia thoại mái		,754			
PT1 cơ sở vật chất đảm bảo		,696			
PT2 trang thiết bị CNTT		,675			
QT3 quy trình xử lý thông tin niêm yết phù hợp			,799		
QT2 thời gian giải quyết hồ sơ đúng			,793		
QT4 công khai thủ tục			,682		
QT5 công khai văn bản			,672		
TC2 dịch vụ như đã hứa				,742	
TC1 đúng dịch vụ lần đầu				,665	
QT1 thành phần hồ sơ hợp lý				,600	
TC4 cảm thấy an tâm				,599	
TC5 nhận được sự chắc chắn				,532	
PV2 có kiến thức chuyên môn					,765
PV4 khả năng truyền đạt					,739
PV3 nhân lực đảm bảo					,668
CT2 hiểu đúng nhu cầu					,608
PV1 giao tiếp niềm nở					,583
KMO			,923		
Tổng phương sai trích			70,156%		

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,333	,239		1,393	,165
	SDU	,125	,061	,125	2,043	,042
	PTHH	,123	,062	,115	1,977	,049
	QTTT	,445	,061	,412	7,240	,000
	STC	,179	,068	,169	2,619	,009
	NLPV	,075	,069	,057	1,089	,277

Kết quả kiểm định ANOVA cho thấy ở mức ý nghĩa 5% thì các nhân tố cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa loại hình sử dụng dịch vụ đến đánh giá chất lượng dịch vụ công, không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về đánh giá chất lượng dịch vụ công giữa các địa bàn khảo sát, có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ đánh giá chất lượng dịch vụ công giữa 4 nhóm học vấn.

Hàm ý chính sách

Về quy trình thủ tục: Cải tiến trình tự tiếp nhận, giải quyết và giao trả hồ sơ thông qua việc đẩy mạnh triển khai giải quyết hồ sơ trực tuyến. Bố trí nhân viên hướng dẫn công dân, tổ chức sử dụng các phần mềm tra cứu, lấy phiếu tự động... tạo điều kiện thuận lợi cho việc tra cứu thông tin, giúp cho công dân, các tổ chức khi tiếp cận dịch vụ có thể dễ dàng hiểu và thực hiện nhanh chóng. Niêm yết công khai các loại phí, lệ phí sử dụng dịch vụ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Về sự tin cậy: Phải nỗ lực không ngừng nhằm nâng cao tín nhiệm và tin tưởng tuyệt đối khi sử dụng dịch vụ hành chính công cụ thể như: tăng độ mức độ chính xác khi thực hiện dịch vụ, luôn thực hiện các dịch vụ hành chính theo đúng những gì đã cam kết, đặc biệt trong quá trình tiếp nhận và xử lý công việc, giải quyết nhanh chóng, chính xác, công bằng, thỏa đáng các kiến nghị,

phản ánh của nhân dân nhằm tạo lòng tin của nhân dân.

Sự đáp ứng: Tăng cường năng lực đáp ứng khách hàng thông qua việc công khai đường dây nóng, hòm thư góp ý, số điện thoại của các cán bộ lãnh đạo để nhân dân được biết, phản ánh những vấn đề liên quan đến giải quyết dịch vụ công trong lĩnh vực đất đai.

Về phương tiện hữu hình: Cần nâng cấp và phổ biến các văn bản pháp luật, sử dụng thí điểm bàn hướng dẫn thủ tục dịch vụ công. Trang bị thêm máy quét hồ sơ để người dân dễ dàng theo dõi các giao dịch với VPĐKĐĐ, từ đó họ có thể kiểm tra xem hồ sơ của họ đang được giải quyết ở bộ nào, tiến độ ra sao và vướng mắc.

Về năng lực phục vụ: Tăng cường công tác đào tạo chuyên sâu, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp nhằm nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ. Nâng cao ý thức trách nhiệm và tinh thần làm việc; thái độ lịch sự, thân thiện của đội ngũ nhân viên khi tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của công dân. Cần có chính sách thu hút nguồn nhân lực có trình độ cao, đặc biệt cần đẩy mạnh sự minh bạch trong công tác tuyển dụng (đây là tồn tại trong nhiều năm trước đây) để có được đội ngũ nhân viên có chất lượng, phục vụ tốt nhất nhu cầu sử dụng dịch vụ công trong lĩnh vực đất đai ngày càng tăng ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- 1 Lê Đình Ca, 2012. Nghiên cứu sự hài lòng của công dân đối với sự hài lòng về dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang, TP. Đà Nẵng. Luận văn thạc sĩ Đại học Đà Nẵng.
- 2 Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang, 2009. Nghiên cứu khoa học trong quản trị kinh doanh, NXB Thống kê.

3 Nguyễn Văn Trình, Trần Văn Phương, 2017. Xã hội hóa dịch vụ công trong quá trình phát triển thị trường dịch vụ công trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh. *Thực trạng và giải pháp*.

4 Parasuraman, A., V.A Zeithaml, & L.L. Berry, 1985. *SERVQUAL: A Conceptual Model of service quality and its implications for future research*. *Journal of marketing*, 49 (4):41-50.

5 Võ Đoàn Xuân Trường, 2015. *Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công tại Sở Công Thương thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2015-2020*. Luận văn thạc sĩ Đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

6 Võ Nguyễn Khanh, 2011. *Đo lường sự hài lòng về dịch vụ hành chính công tại UBND Quận 1*. Luận văn Thạc sĩ Đại học Kinh tế TP. HCM.

7 P.Ramseook-Muithurrin, S.D. Lukea-Bhivajee, P.Naidoo, 2010. *Service Quality in the Public Service*. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3: 37-50.

8 Wisniewski và Donnelly, 1996. *Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL*. *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol. 7, No. 4, p. 357-365.

9 Wisniewski, M. & Donnelly, 1996. *Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL*. *Total Quality Management*, Vol. 7(4), p.357-365.

10 Wisniewski, 2001. *Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services*. *Managing Service Quality*, vol. 11, p. 380-388.

Ngày nhận bài: 18/1/2019]

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 28/1/2019

Ngày chấp nhận đăng bài : 8/2/2019

Thông tin tác giả:

ThS. NGUYỄN THỊ HOÀNG YẾN

Đại học Nông Lâm TP. Hồ Chí Minh

FACTORS IMPACTING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES RELATED TO LAND ISSUES IN LAM DONG PROVINCE

● Master. **NGUYEN THI HOANG YEN**

Nonglam University

ABSTRACT:

This research aims to determine factors affecting the quality of public services related to land issues in Lam Dong Province. Through carrying out the regression analysis, there are four accepted hypotheses, namely (H1 +) Response, (H2 +) Procedures, (H3 +) Tangible means, (H4 +) Reliability. The study proposes some suggestions to support local authorities in improving the quality of public services related to land issues in Lam Dong Province. The study's results reveal that there is no difference in the quality of public services related to land issues in terms of gender, type of services and survey area. However, there are differences in the education level of respondents in this study.

Keywords: The quality of services, satisfaction, public services related to land issues.