

Hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công đối với lĩnh vực đất đai tại quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ

LÊ KIM PHỤNG*

Tóm tắt

Từ số liệu khảo sát thuận tiện 200 người dân, nhóm tác giả sử dụng các phương pháp thống kê mô tả, kiểm định thang đo Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hồi quy bội... để phân tích. Kết quả cho thấy, có 6 nhân tố, gồm: Cơ sở vật chất; Năng lực làm việc; Sự đồng cảm; Thái độ phục vụ; Sự tin cậy; Quy trình thủ tục tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực đất đai tại quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ.

Từ khóa: dịch vụ, hài lòng, hành chính, lĩnh vực đất đai

Summary

The authors employ descriptive statistics, Cronbach's Alpha test, exploratory factor analysis and multiple regression, etc. to analyze data from an accidental sample of 200 people. The result identifies 6 factors creating positive impacts on the satisfaction of people when using public administrative services in the field of land in Ninh Kieu district, Can Tho city, which are Facilities; Work capacity; Empathy; Service attitude; Trust; Procedures.

Keywords: service, satisfaction, administration, field of land

GIỚI THIỆU

Ninh Kiều là đơn vị hành chính cấp quận, trực thuộc TP. Cần Thơ. Trong thời gian qua, chính quyền Quận đã có nhiều nỗ lực giải quyết các thủ tục về lĩnh vực đất đai. Tuy nhiên, người dân có hài lòng, nhân tố nào tác động đến sự hài lòng và mức độ hài lòng của họ với những nỗ lực của chính quyền... là những vấn đề đặt ra, cần phải được nghiên cứu.

Xuất phát từ những vấn đề đã nêu, tác giả thực hiện nghiên cứu "*Hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công đối với lĩnh vực đất đai tại quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ*". Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất giải pháp để quận Ninh Kiều tham khảo cải thiện sự hài lòng của người dân.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Khái niệm dịch vụ

Theo Zeithaml và Bitner (2000), dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc, như: cung cấp, hỗ trợ và tháo gỡ các khó khăn vướng

mắc của khách hàng nhằm làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Sự hài lòng

Nghiên cứu của Kotler (2001) cho thấy, sự thỏa mãn là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm với những kỳ vọng của người đó. Theo Tse và Wilton (1998), sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc ước lượng sự khác nhau giữa những mong muốn trước đó (hoặc những tiêu chuẩn cho sự thể hiện) và sự thể hiện thực sự của sản phẩm như là một sự chấp nhận sau khi dùng nó.

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Hiện nay, tuy vẫn chưa có sự thống nhất giữa các nhà nghiên cứu về chất lượng dịch vụ, nhưng hầu như các quan điểm đều nhìn nhận rằng chất lượng dịch vụ có mối quan hệ mật thiết với sự hài lòng của khách hàng (Cronin và Taylor, 1992). Parasuraman và cộng sự

* Học viên Cao học, Lớp Quản lý kinh tế - Khóa 24, Trường Đại học Cần Thơ

Ngày nhận bài: 27/5/2020; Ngày phản biện: 15/6/2020; Ngày duyệt đăng: 24/6/2020

(1985, 1988) cho rằng, chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn của khách hàng. Nghĩa là chất lượng dịch vụ được xác định bởi nhiều nhân tố khác nhau, đó là một nhân tố quyết định của sự thỏa mãn.

Dịch vụ hành chính công

Theo Nguyễn Như Phát (2002), hành chính công là một dạng hoạt động mang tính nhà nước không thuộc hoạt động lập pháp hay xét xử. Hành chính công là hoạt động ban hành các văn bản hành chính và việc thực hiện các hành vi hành chính, vì lợi ích chung và mục đích chung, không theo đuổi lợi ích riêng, không nhằm mục đích kiếm lời, do chủ thể quyền lực công (gồm: cơ quan hành chính nhà nước, UBND các cấp, sở chuyên ngành) và các tổ chức tự nguyện không nằm trong bộ máy nhà nước, nhưng được thành lập và hoạt động theo luật.

Xuất phát từ cơ sở lý luận và các nghiên cứu có liên quan, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình.

Phương pháp nghiên cứu

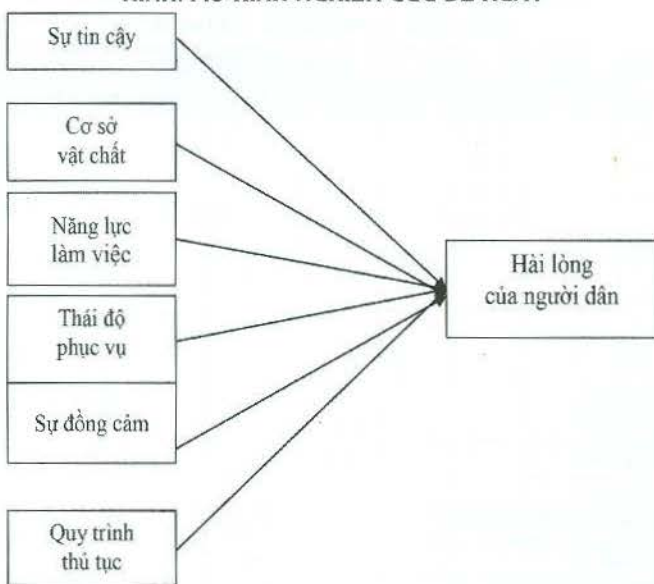
Nghiên cứu thực hiện khảo sát 200 người dân sử dụng dịch vụ hành chính công trên địa bàn quận Ninh Kiều. Trong đó, 50% tương ứng với 102 người sử dụng dịch vụ nhằm mua, bán/chuyển nhượng; 45 người chiếm 22,50% xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu; Số người dân sử dụng dịch vụ hành chính công nhằm mục đích chuyển giao/cho thuê đất và chuyển mục đích sử dụng đất chiếm tỷ lệ tương ứng là 15% và 10,5%. Còn lại là trường hợp người dân sử dụng nhằm mục đích khác (như giải quyết tranh chấp đất đai) chiếm 1% mẫu khảo sát. Thời gian thực hiện khảo sát trong năm 2019. Số liệu được đưa vào phần mềm SPSS để phân tích.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kiểm định độ tin cậy của các thang đo

Mô hình nghiên cứu đề xuất bao gồm 7 nhóm nhân tố, với 31 biến quan sát. Sau khi kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha của tất cả các thang đo, nghiên cứu thu được 6 thang đo cho các biến độc lập và 1 thang đo cho biến phụ thuộc tương ứng với 28 biến quan sát sau khi loại đi 3 biến (NLLV5, TDDPV5 và TC5) do không đảm bảo điều kiện hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 và các biến đo lường đều có hệ số tương quan biến - tổng lớn hơn 0,3. Các biến quan

HÌNH: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Đề xuất của tác giả

sát và thang đo này sẽ tiếp tục được sử dụng trong bước tiếp theo là phân tích EFA.

Phân tích EFA

Phương pháp trích nhân tố được sử dụng là Principal component Analysis với phép xoay Varimax. Thang đo được chấp nhận khi $0,5 \leq KMO \leq 1$; hệ số Sig. = 0,000 của kiểm định Bartlett cho biết các biến quan sát tương quan với nhau có ý nghĩa thống kê. Bên cạnh đó, để xác định số lượng nhóm nhân tố cần dựa vào phương pháp Eigenvalue, với phương pháp này cho biết chỉ có những nhân tố nào có Eigenvalue lớn hơn 1 mới được giữ lại trong mô hình phân tích; tổng phương sai trích có giá trị $\geq 50\%$ và hệ số tải nhân tố $\geq 0,5$ chứng tỏ đạt độ tin cậy thích hợp cho phân tích nhân tố.

Đối với các biến độc lập

Qua kiểm định Bartlett cho thấy, Sig.= 0,00 $\leq 5\%$ => Bác bỏ H_0 : Các biến không tương quan với nhau, đồng thời hệ số KMO = 0,747 ($0,5 < KMO < 1$), chứng tỏ việc nhóm các biến với nhau là thích hợp. Nghĩa là các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện, bên cạnh đó, các nhân tố có Eigenvalue lớn hơn 1 thỏa mãn điều kiện.

Vì vậy, tất cả các biến sau lần phân tích này đều được giữ lại (Bảng 1).

Kết quả Bảng 1 cho thấy, các biến quan sát được nhóm lại và có sự thay đổi thứ tự, cụ thể như sau:

F₁: Sự đồng cảm (ĐC), gồm 4 biến: ĐC1, ĐC2, ĐC3, ĐC4.

F₂: Sự tin cậy (TC), gồm 4 biến: TC1, TC2, TC3, TC4.

F₃: Quy trình thủ tục (QTTT), gồm 4 biến: QTTT1, QTTT2, QTTT3, QTTT4.

F₄: Cơ sở vật chất (CSVC), gồm 5 biến: CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC4, CSVC5.

F₅: Thái độ phục vụ (TĐPV), gồm 4 biến: TĐPV1, TĐPV2, TĐPV3, TĐPV4.

F₆: Năng lực làm việc (NLLV), gồm 4 biến: NLLV1, NLLV2, NLLV3, NLLV4.

**BẢNG 1: MA TRẬN CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
(ROTATED COMPONENT MATRIXA)**

Tiêu chí	Hệ số tải nhân tố					
	F ₁	F ₂	F ₃	F ₄	F ₅	F ₆
ĐC1	0,821					
ĐC2	0,897					
ĐC3	0,783					
ĐC4	0,823					
TC1		0,858				
TC2		0,874				
TC3		0,743				
TC4		0,724				
QTTT1			0,889			
QTTT2			0,869			
QTTT3			0,717			
QTTT4			0,754			
CSVC1				0,694		
CSVC2				0,854		
CSVC3				0,734		
CSVC4				0,667		
CSVC5				0,606		
TĐPV1					0,656	
TĐPV2					0,769	
TĐPV3					0,750	
TĐPV4					0,656	
NLLV1						0,780
NLLV2						0,666
NLLV3						0,683
NLLV4						0,688

Nguồn: Phân tích dữ liệu khảo sát, 2019

**BẢNG 2: MA TRẬN CÁC NHÂN TỐ CỦA SỰ HÀI LÒNG
(ROTATED COMPONENT MATRIXA)**

Biến quan sát	Hệ số tải nhân tố	KMO	Tổng phương sai trích (%)
HL1	0,955	0,680	83,323
HL2	0,892		
HL3	0,890		
Sig.	= 0,000		
Eigenvalue	= 2,500		

BẢNG 3: KẾT QUẢ HỒI QUY ĐA BIẾN

Ký hiệu biến	Tên biến	Hệ số β	Sai số chuẩn	Sig.	VIF
	Hằng số	-2,343	0,349	0,000	
F ₁	Sự đồng cảm	0,215	0,051	0,000	1,159
F ₂	Sự tin cậy	0,230	0,044	0,000	1,186
F ₃	Quy trình thủ tục	0,231	0,039	0,000	1,130
F ₄	Cơ sở vật chất	0,122	0,049	0,013	1,076
F ₅	Thái độ phục vụ	0,223	0,037	0,000	1,210
F ₆	Năng lực làm việc	0,205	0,041	0,000	1,138
	Số quan sát: 200				
	Sig. = 0,000				
	R-square = 0,639				

Ghi chú: ***, **, * biểu diễn mức ý nghĩa thống kê ở 1%, 5%, 10% và ns là không có ý nghĩa thống kê.

Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả, 2019

Đối với biến phụ thuộc

Các biến quan sát trong các nhóm nhân sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực đất đai tại quận Ninh Kiều. Kết quả phân tích EFA từ 3 biến quan sát ban đầu với tổng phương sai trích đạt 83,323% > 50% cho thấy, khả năng giải thích cho 3 biến là 79,498% tại Eigenvalue là 2,500. Hệ số KMO bằng 0,828 và Pvalue của kiểm định Bartlett là 0,000 nhỏ hơn 0,05. Như vậy, không có biến nào có hệ số tải nhân tố dưới 0,5, nên đều được giữ lại như ban đầu (HL1, HL2, HL3) và vẫn được gọi là "Sự hài lòng" (Bảng 2).

Qua phân tích EFA, các biến đo lường trong mô hình đều đạt giá trị hội tụ và phân biệt, nên không có biến nào bị loại khỏi mô hình. Nghĩa là các biến phù hợp để tiến hành bước tiếp, là phân tích phân tích hồi quy.

Kết quả hồi quy đa biến

Từ kết quả hồi quy (Bảng 3), trọng số của các nhân tố tác động đến mức độ hài lòng của người dân được sắp xếp theo mức độ giảm dần như sau:

- F₃: Quy trình thủ tục (QTTT): 0,231
- F₂: Sự tin cậy (TC): 0,230
- F₅: Thái độ phục vụ (TĐPV): 0,223
- F₁: Sự đồng cảm (ĐC): 0,215
- F₆: Năng lực làm việc (NLLV): 0,205
- F₄: Cơ sở vật chất (CSVC): 0,122

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, có 6 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công đối với lĩnh vực đất đai tại quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ, gồm: Quy trình thủ tục; Sự tin cậy; Thái độ phục vụ; Sự đồng cảm; Năng lực làm việc của nhân viên; Cơ sở vật chất. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp sau:

Một là, về Quy trình thủ tục: Thời gian tối, chính quyền Quận cần rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, hạn chế hồ sơ trễ hẹn: cải tiến trình tự tiếp nhận, giải quyết và giao trả hồ sơ thông qua việc đẩy mạnh triển khai giải quyết thủ tục, hồ sơ trực tuyến. Đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ, công chức. Xây dựng chế độ cung cấp thông tin về tiến độ giải quyết hồ sơ cho người dân, nhằm tăng cường sự phối hợp giải quyết hồ sơ, thủ tục giữa các cơ quan hành chính.

Hai là, về Sự tin cậy: Công tác kiểm tra của lãnh đạo các cấp, các ngành cần được thực hiện thường xuyên, gắn với xử lý nghiêm túc các trường hợp sai phạm, chấn chỉnh ngay hoạt động của từng cơ quan, đơn vị. Đồng thời, công khai đường dây nóng, hòm thư góp ý, số điện thoại của các đồng chí lãnh đạo để người dân biết, phản ánh những vấn đề liên quan đến giải quyết dịch vụ hành chính công. Tăng cường vai trò giám sát của người dân trong công tác cải cách hành chính nói chung và thủ tục hành chính nói riêng. 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. Hàng năm, quận Ninh Kiều cần tổ chức khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của công dân và tổ chức đối với chất lượng dịch vụ hành chính công, đặc biệt là trong lĩnh vực đất đai.

Ba là, về Thái độ phục vụ: Cần tiếp tục phát huy xây dựng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo mô hình “một cửa liên thông hiện đại”, đầu tư cơ sở vật chất, niêm yết công khai các thủ tục hành chính, công khai các biểu mẫu, hồ sơ. Đồng thời, bố trí cán bộ 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 khi tiếp cận dịch vụ có thể dễ dàng hiểu và thực hiện nhanh chóng.

Bộ phận tiếp nhận phải ở vị trí thuận tiện, có bảng chỉ dẫn rõ ràng để công dân, tổ chức liên hệ công tác dễ dàng. Đồng thời, tăng cường công tác, kiểm tra, rà soát tất cả các hồ sơ, thủ tục, từ đó loại bỏ những thủ tục không cần thiết, không phù hợp với điều kiện thực tế thuộc thẩm quyền, hoặc kiến nghị Thành phố bãi bỏ

một số biểu mẫu hoặc thông tin không cần thiết trong các biểu mẫu.

Bốn là, về Sự đồng cảm: Do người dân đến giao dịch tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả có trình độ khác nhau, nên cán bộ, công chức phải nhận thức được đối tượng tiếp xúc để có hướng dẫn phù hợp với sự hiểu biết của người dân, đảm bảo hướng dẫn luôn dễ thực hiện đối với người dân, thực hiện đúng nội quy, giờ giấc làm việc của cơ quan, tuyệt đối không gây phiền hà, vói vĩnh đối với người dân với mục đích thu lợi riêng. Biết lắng nghe, biết kiềm chế cảm xúc, khi tiếp xúc với người dân phải hướng về phía người dân, luôn nhìn vào mắt họ và biết mỉm cười đúng lúc, khi người dân nói, cán bộ giao dịch cần bày tỏ sự chú ý và không nên ngắt lời, trừ khi muốn làm rõ một vấn đề nào đó.

Năm là, về Năng lực làm việc của nhân viên: Nâng cao chất lượng cán bộ, công chức. Đây là nội dung rất cơ bản và quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức hiện nay. Phẩm chất cán bộ, công chức được thể hiện ở sự nhận thức đúng đắn, đầy đủ và sâu sắc của họ về công việc họ đang thực hiện. Phẩm chất trí tuệ của người cán bộ, công chức hiện nay được thể hiện chủ yếu ở trình độ học vấn, trình độ làm chủ khoa học, kỹ thuật; ở năng lực hoạt động thực tiễn; ở trình độ và khả năng ứng xử, giao tiếp đúng đắn của người cán bộ, công chức đối với công dân và đơn vị.

Sáu là, về Cơ sở vật chất: Nâng cấp và bổ sung các phương tiện làm việc, như: bàn giao dịch, tủ đựng hồ sơ, tài liệu; bàn để công dân làm giấy tờ, ghế ngồi chờ kết quả giải quyết của công dân, trang phục của cán bộ làm việc tại bộ phận một cửa. Đầu tư mới hệ thống trang thiết bị để ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết công việc, như: máy vi tính, máy photo; máy scanner 02 mặt tốc độ cao; máy xếp hàng tự động; bảng điện tử tra cứu, hướng dẫn, niêm yết thủ tục hồ sơ; hệ thống quét mã vạch... Hệ thống Camera bao gồm: Máy thu hình, âm thanh để hướng dẫn công dân và kiểm soát của lãnh đạo đối với hoạt động của bộ phận một cửa. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb Hồng Đức
2. Nguyễn Như Phát (2002). Dịch vụ công - nghiên cứu và thực tiễn, *Tạp chí Tổ chức nhà nước*, số 11
3. Cronin, J. J., and Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension, *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68
4. Kotler, P. (2001). *Marketing Management*, New Jersey: Prentice-Hal
5. Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49, 41-50
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
7. Tse, D., and Wilton, W. P. (1988). Consumer Satisfaction as a Process, *Psychology and Marketing*, 3(3), 177-197
8. Zeithaml, V. A. & M. J. Bitner (2000). *Services Marketing*, Boston: McGraw-Hill