

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

LÊ ĐÌNH CA

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI
VỚI DỊCH VỤ CÔNG VỀ LĨNH VỰC
NHÀ ĐẤT TẠI UBND HUYỆN HÒA VANG THÀNH
PHỐ ĐÀ NẴNG**

**Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh
Mã số : 60.34.05**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ
QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Đà Nẵng- Năm 2012

**Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

Người hướng dẫn khoa học: GS.TS. Trương Bá Thanh

Phản biện 1: TS. Lê Văn Huy

Phản biện 2: PGS.TS. Nguyễn Văn Phát

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm
Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp
tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 19 tháng 5 năm 2012.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin – Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Xã hội càng phát triển thì yêu cầu về chất lượng dịch vụ ngày càng nâng cao. Công tác cải cách hành chính được Đảng ta và Nhà nước ta xem là nhiệm vụ trọng yếu trong công cuộc xây dựng và tăng cường vai trò quản lý của Nhà nước, nhằm phát triển kinh tế-xã hội, chăm lo đời sống cho nhân dân.

Tuy nhiên, phải thừa nhận rằng còn nhiều dịch vụ hành chính công còn một số hạn chế, từ đó dẫn đến mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công chưa cao, nhất là đối với lĩnh vực về nhà đất.

Từ thực tế trên, tôi chọn đề tài *“Nghiên cứu sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng”* nhằm đánh giá chính xác chỉ số hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang, đồng thời đề ra giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ trên lĩnh vực này.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu tổng thể: Nghiên cứu sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hoà Vang, thành phố Đà Nẵng.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Xác định các yếu tố cấu thành dịch vụ công;
- Sắp xếp mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất;
- Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng đối với dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu: các tổ chức, cá nhân đã có giao dịch hành chính công về lĩnh vực nhà đất trong năm 2011 tại UBND huyện Hoà Vang, thành phố Đà Nẵng..

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Đề tài tập trung lấy ý kiến hài lòng của công dân đối với các dịch vụ hành chính công (DVHCC) về các lĩnh vực: Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất; Cấp giấy phép xây dựng hộ cá thể (theo phân cấp).

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện thông qua 2 giai đoạn: Nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu định tính. Luận văn sử dụng phương pháp nghiên cứu như: khảo sát, thăm dò, phân tích, phương pháp động não. Số liệu nghiên cứu được xử lý bằng phần mềm SPSS 15.0.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

- Cung cấp một công cụ đo chất lượng dịch vụ phù hợp với dịch vụ hành chính công tại cơ quan hành chính nhà nước;
- Đưa ra mô hình nghiên cứu sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ về lĩnh vực nhà đất đối với các cơ quan hành chính, từ đó định hướng các giải pháp cải thiện chất lượng cung ứng DVHCC và nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính.

6. Kết cấu luận văn: gồm các phần chính sau:

Phần mở đầu:

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về nghiên cứu sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ hành chính công.

Chương 2: Thiết kế nghiên cứu và kết quả.

Chương 3: Kết luận và kiến nghị

Chương 1

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

1.1.1. Dịch vụ và chất lượng dịch vụ

1.1.1.1. Dịch vụ

Có nhiều định nghĩa về dịch vụ khác nhau, nhưng theo từ điển thuật ngữ tài chính: Dịch vụ là sự phục vụ góp phần đáp ứng các nhu cầu của cá nhân hay tập thể khác với thể thức chuyển quyền sở hữu một thứ của cải vật chất nào đó.

1.1.1.2. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là vô hình. Khách hàng nhận được sản phẩm này thông qua các hoạt động giao tiếp, nhận thông tin và cảm nhận.

Lewis & Booms (1983) cho rằng chất lượng dịch vụ là thước đo mức độ của dịch vụ đáp ứng kỳ vọng của khách hàng đến mức nào. Theo Cronin & Taylor (1992), chất lượng dịch vụ là tiền tố quan trọng của thỏa mãn khách hàng. Sự thỏa mãn khách hàng ảnh hưởng đến quyết định sau khi mua, quyết định cảm nhận và quyết định tương lai. Theo các tác giả Parasuraman, Zeithaml and Bery (1985, 1988), *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.*

1.1.2. Sự hài lòng của khách hàng

Theo Oliver, sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc đáp ứng những mong muốn.

Theo Kotler (2001) thì sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó. Kỳ vọng ở đây được xem là ước mong hay mong đợi của con người. Nó bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó và thông tin bên ngoài như quảng cáo, thông tin truyền miệng của bạn bè, gia đình...

Như vậy, mức độ thỏa mãn là hàm của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng. Khách hàng có thể cảm nhận một trong ba mức độ thỏa mãn sau: Nếu kết quả thực hiện kém hơn so với kỳ vọng thì khách hàng sẽ không hài lòng. Nếu kết quả nhận được tương xứng với kỳ vọng thì khách hàng sẽ hài lòng. Nếu kết quả thực tế vượt quá sự mong đợi thì khách hàng rất hài lòng và thích thú.

1.1.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng

Mục tiêu hàng đầu của nhà cung cấp dịch vụ là phải thỏa mãn nhu cầu của khách hàng nếu muốn có được lợi nhuận. Họ sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ và sử dụng nhiều hơn nếu thỏa mãn nhu cầu (Bitner & Hubbert, 1994).

Nhiều nhà nghiên cứu đã thiết lập mối quan hệ này và cho thấy mối quan hệ chất lượng dịch vụ này và sự thỏa mãn của khách hàng (vd. Cronin & Taylor 1992; Spreng & Mackoy 1996).

Đề tài nghiên cứu khoa học của Nguyễn Đình Thọ và nhóm giảng viên trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh tháng 7/2003 về “Đo lường chất lượng vui chơi giải trí ngoài trời tại thành phố Hồ Chí Minh” đã đưa ra mô hình và kiểm định giả thuyết về mối quan hệ giữa 5 thành phần chất lượng dịch vụ của thang đo SERVQUAL và mức độ thỏa mãn của khách hàng. Kết quả kiểm định giả thuyết này đã chứng minh cho mối quan hệ của 5 thành phần chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn là hiện hữu.

Tóm lại, chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào khoảng cách mức độ kỳ vọng của khách hàng cũng như là mức độ cảm nhận của họ đối với dịch vụ đó. Chất lượng dịch vụ bao gồm 5 thành phần chính đó là: khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, mức độ tin cậy, sự đồng cảm và phương tiện vật chất hữu hình.

1.2. Dịch vụ hành chính công

1.2.1. Khái niệm

DVHCC là những hoạt động giải quyết các công việc cụ thể liên quan đến các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân được thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính – pháp lý của Nhà nước. (PGS.TS. Lê Chi Mai, 2006)

1.2.2. Những đặc trưng cơ bản của dịch vụ hành chính công

Là các hoạt động có tính chất phục vụ trực tiếp; phục vụ cho các quyền lợi và nghĩa vụ thiết yếu của nhân dân; do Nhà nước chịu trách nhiệm cung ứng cho xã hội; việc cung ứng dịch vụ hành chính công phải đảm bảo mục tiêu hiệu quả và công bằng;

Ngoài những đặc trưng trên, dịch vụ hành chính công còn mang những đặc thù riêng là: Luôn gắn với thẩm quyền hành chính pháp lý của cơ quan hành chính nhà nước; Là hoạt động không nhằm mục đích lợi nhuận, nếu có thì chỉ là các khoản lệ phí nộp ngân sách nhà nước, nơi làm dịch vụ không hưởng lợi ích từ nguồn thu này.

1.2.3. Các loại hình dịch vụ hành chính công

1.2.4. Các yếu tố tác động đến dịch vụ hành chính công

- Sự phân cấp thẩm quyền trong cung ứng DVHCC.
- Cơ chế quản lý của cơ quan cung ứng DVHCC.
- Công nghệ và trang thiết bị được sử dụng.
- Cơ chế kiểm tra giám sát (sự kiểm tra của cơ qua thanh tra, báo chí truyền thông, nhân dân.)

1.2.5. Phân biệt DVHCC với hoạt động quản lý nhà nước

1.3. Khách hàng và sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ hành chính công

1.3.1. Khách hàng trong dịch vụ hành chính công

DVHCC tuy có những đặc trưng riêng khác với những dịch vụ thông thường, nhưng về cơ bản những cá nhân, tổ chức có yêu cầu cơ quan hành chính cung cấp dịch vụ này đều được coi là khách hàng.

Hiện nay, thì theo quan điểm của nhiều người thuật ngữ "khách hàng" có thể gây tranh cãi trong lĩnh vực hành chính nhà nước, do vậy thuật ngữ này nên được hiểu là người tiêu dùng/công dân. Tuy

nhiên, theo quan điểm của tác giả nên xem những công dân như là khách hàng để xác định rõ trách nhiệm phục vụ của cơ quan Nhà nước.

1.3.2. Sự hài lòng của khách hàng đối với DVHCC

Sự hài lòng của khách hàng đối với DVHCC chính là sự thỏa mãn những mong đợi của khách hàng đối với chất lượng DVHCC. Cụ thể hơn đó là sự hài lòng của khách hàng đối với: thủ tục hành chính (chủ yếu là bao gồm các loại hồ sơ, giấy tờ biểu mẫu...); Quy trình giải quyết; Mô hình cung cấp DVHCC; Các chủ thể và phương tiện trực tiếp tham gia vào hoạt động cung ứng.

1.3.3. Đo lường sự thỏa mãn khách hàng đối với DVHCC

Trên phương diện chung, đo lường sự thỏa mãn khách hàng đối với DVHCC là quá trình thu thập các thông tin có giá trị và tin cậy về sự đánh giá của khách hàng (cá nhân, tổ chức) đối với hiệu quả thực hiện DVHCC của các cơ quan hành chính Nhà nước. Các tiêu chí thỏa mãn khách hàng cần đo cũng là các yếu tố như: khả năng tiếp cận dịch vụ, thời gian giải quyết thủ tục hành chính, chi phí sử dụng dịch vụ, cán bộ công chức...

1.4. Mô hình nghiên cứu

1.4.1. Mô hình chất lượng dịch vụ

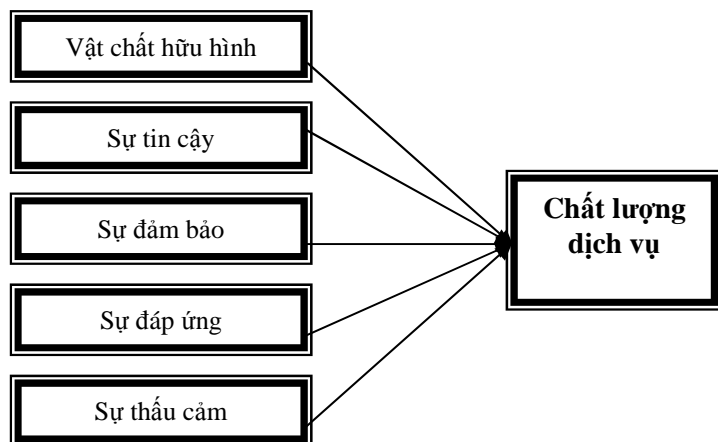
Có nhiều nghiên cứu khác nhau trên thế giới nhằm mục đích định nghĩa và đo lường chất lượng dịch vụ, trong đó có hai mô hình thông dụng dùng để đánh giá chất lượng dịch vụ là mô hình Gronroos (1984b) cho rằng chất lượng dịch vụ được đánh giá trên hai khía cạnh, (1) Chất lượng kỹ thuật và (2) chất lượng chức năng; và mô hình Parasuraman et,al. (1985) chất lượng dịch vụ được đánh giá dựa vào 5 khác biệt. Nhưng mô hình Parasuraman et,al. (1985) được sử dụng phổ biến hơn bởi tính cụ thể, chi tiết và công cụ để đánh giá.

Mô hình 5 khác biệt là mô hình tổng quát, mang tính chất lý thuyết về chất lượng dịch vụ. Để có thể thực hành được, Parasuraman et,al.(1985) đã xây dựng thang đo để đánh giá chất lượng trong lĩnh

vực dịch vụ, theo ông bất kỳ dịch vụ nào chất lượng cũng được khách hàng cảm nhận dựa trên 10 thành phần sau:

1. Tin cậy (Reliability)
2. Đáp ứng (Responsiveness)
3. Năng lực phục vụ (Competence)
4. Tiếp cận (Access)
5. Truyền thông (Communication)
6. Lịch sự (Cuortesy)
7. Tín nhiệm (Credibility)
8. An toàn (Security)
9. Hiểu biết về khách hàng (Understanding)
10. Phương tiện hữu hình (Tangibles)

Mô hình này có ưu điểm bao quát hầu hết mọi khía cạnh của dịch vụ, tuy nhiên rất khó khăn trong việc đánh giá và phân tích. Năm 1988, Parasuraman et.al. đã hiệu chỉnh và hình thành mô hình mới gồm 5 thành phần. Đó là mô hình SERVQUAL.



Mô hình SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)

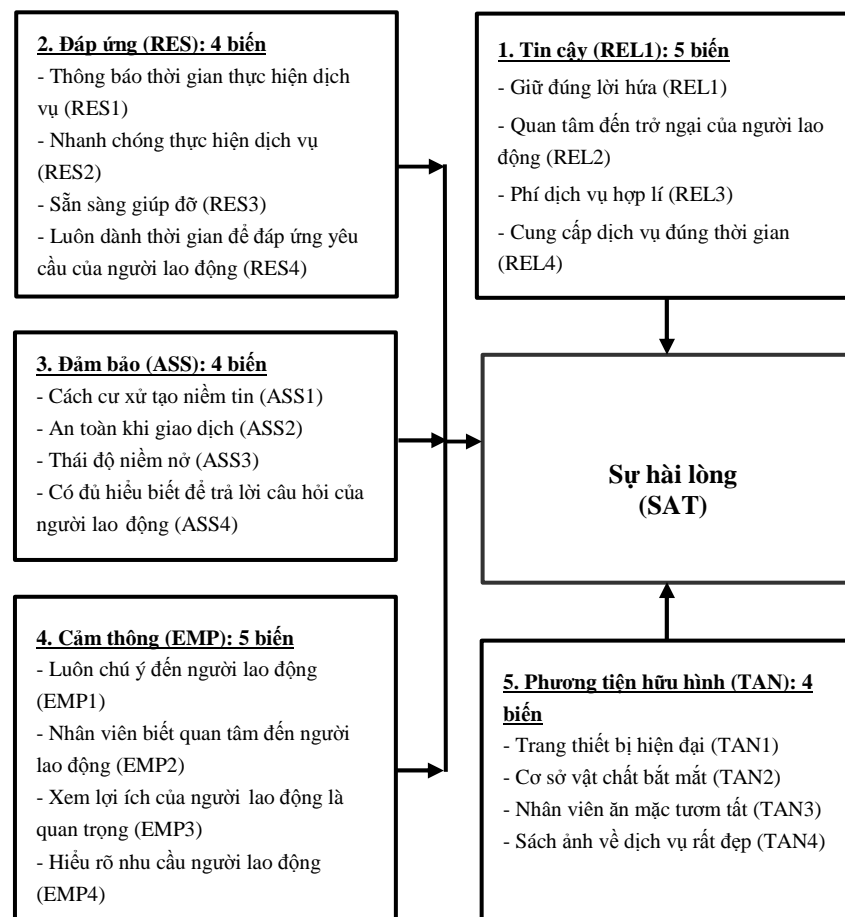
1.4.2. Một số mô hình nghiên cứu thực tiễn

❖ Mô hình nghiên cứu “Mức độ hài lòng chung của công dân đối với chất lượng cung ứng dịch vụ GCNQSDĐ tại huyện Hòa Vang” gồm 4 yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ : Khả năng tiếp

cận dịch vụ ; Khả năng đáp ứng ; Chi phí sử dụng dịch vụ ; Cơ chế giám sát, khiếu nại tố cáo. Kết quả nghiên cứu cho thấy: Mức độ hài lòng chung của dịch vụ GCNQSDĐ huyện Hòa Vang chịu sự ảnh hưởng của nhóm yếu tố Khả năng đáp ứng (KNDU) và khả năng tiếp cận dịch vụ (KNTCDV).

$$MĐHLC = 0,401 + 0,525 * KNDU + 0,498 * KNTCDV$$

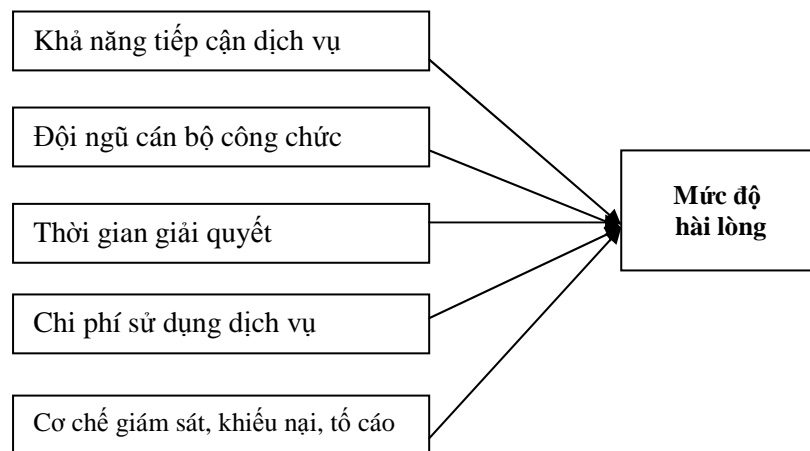
❖ Mô hình nghiên cứu mức độ hài lòng của người lao động đối với các trung tâm giới thiệu việc làm ở thành phố Cần Thơ của tác giả ThS. Nguyễn Quốc Nghi – Trường Đại học Cần Thơ với 5 thành phần nhân tố và 22 biến quan sát theo sơ đồ sau:



Thông qua ứng dụng mô hình nghiên cứu đã cho thấy các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người lao động là: Tin cậy, Đáp ứng và Phương tiện hữu hình. Trong đó, nhân tố Tin cậy và đáp ứng có tác động mạnh hơn.

1.5. Mô hình nghiên cứu đề nghị và các giả thiết

Trong đo lường dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất, các nghiên cứu còn chưa nhiều và chưa quan tâm đáng kể đến sự hài lòng của khách hàng. Để thực hiện mục tiêu đặt ra, tác giả đã kế thừa mô hình nghiên cứu sự hài lòng của công dân đối với dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất của Viện nghiên cứu phát triển kinh tế - xã hội thành phố Đà Nẵng trên cơ sở sử dụng thang đo SERVQUAL của Parasuraman thông qua 5 thành phần chất lượng dịch vụ và được mô hình hóa như sau:



Mô hình nghiên cứu sự hài lòng về chất lượng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng

- **Khả năng tiếp cận dịch vụ:** Sự thuận tiện (bảng chỉ dẫn, bảng niêm yết công khai hồ sơ, thủ tục hành chính...), Cơ sở vật chất (bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thoáng đảng, cơ sở vật chất và các thiết bị hỗ trợ như: bàn, ghế, quạt gió, nước uống, nhà vệ sinh, dịch vụ photo, báo... đầy đủ, có chất lượng).

- **Đội ngũ cán bộ công chức:** Mức độ sẵn sàng đáp ứng và phục vụ công dân một cách kịp thời, có trách nhiệm,...

- **Thời gian giải quyết:** nhanh chóng, đảm bảo thời gian đúng hẹn.

- **Chi phí sử dụng dịch vụ:** được niêm yết công khai, đầy đủ, hợp lý và đúng quy định.

- **Cơ chế giám sát, khiếu nại, tố cáo:** có hòm thư góp ý, khiếu nại, tố cáo, công khai đường dây nóng của các đồng chí lãnh đạo, giải quyết khiếu nại, tố cáo kịp thời, đúng quy định...

H1: Khả năng tiếp cận dịch vụ có quan hệ dương với sự hài lòng của công dân, nghĩa là khả năng tiếp cận dịch vụ được công dân đánh giá cao thì mức độ hài lòng của khách hàng càng lớn và ngược lại.

H2: Đội ngũ cán bộ công chức có quan hệ dương với sự hài lòng

H3: Thời gian giải quyết có quan hệ dương với sự hài lòng

H4: Chi phí sử dụng dịch vụ có quan hệ dương với sự hài lòng

H5: Cơ chế giám sát, khiếu nại, tố cáo có quan hệ dương với sự hài lòng.

Chương 2

THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

2.1. Giới thiệu tổng quan về DVHCC tại huyện Hòa Vang

2.1.1. Điều kiện tự nhiên

2.1.2. Tình hình kinh tế- xã hội

2.1.3. Tổ chức bộ máy hành chính của UBND huyện Hòa Vang

2.1.4. Thực trạng DVHCC và công tác cải cách thủ tục hành chính tại UBND huyện Hòa Vang thời gian qua

2.1.4.1. Về công khai thủ tục hành chính

2.1.4.2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

2.1.4.3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

2.1.4.4. Trách nhiệm của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

2.1.4.5. Mối quan hệ giữa bộ phận tiếp nhận và trả kết quả với lãnh đạo UBND huyện và các cơ quan trực thuộc

2.1.4.6. Nhóm lĩnh vực công việc liên quan đến dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang

➤ Nhóm công việc liên quan đến lĩnh vực đất đai:

- Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.
- Chuyển nhượng quyền sử dụng đất
- Tặng, cho quyền sử dụng đất
- Cấp đổi giấy chứng nhận bị mất, hư hỏng

➤ Nhóm công việc liên quan đến lĩnh vực xây dựng nhà ở

Cấp giấy phép xây dựng; Gia hạn giấy phép xây dựng; Thay đổi nội dung giấy phép xây dựng; Cấp sao lục giấy phép xây dựng nhà;

2.1.4.7. Một số số liệu giải quyết hồ sơ qua các năm

2.1.4.8. Đánh giá chung về dịch vụ công và công tác cải cách hành chính trên địa bàn huyện Hòa Vang thời gian qua

Nhìn chung công tác cải cách thủ tục hành chính trong các năm gần đây đã đạt được nhiều kết quả hơn so với các năm trước. Tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn giảm dần qua các năm. Việc giải quyết hồ sơ, thủ tục hành

chính so với trước đó đã giảm từ 3 đến 5 ngày tùy theo đầu việc, hầu hết các đầu việc theo Đề án được UBND Thành phố phê duyệt được thực hiện một cách có hiệu quả.

Tuy nhiên, vẫn còn những đơn vị giải quyết hồ sơ cho công dân và tổ chức chậm so với qui định, nguyên nhân của việc chậm trễ này thường do: Khối lượng hồ sơ ngày càng quá nhiều, khả năng của cán bộ chuyên môn làm không kịp; Một số hồ sơ do có tính chất quá phức tạp, có hồ sơ đang trong tình trạng tranh chấp nên cần phải có thời gian để đi kiểm tra thực tế, thẩm định lại; Do hồ sơ nộp chưa đúng thủ tục, phải bổ sung nhiều lần.

2.2. Tiến trình nghiên cứu

2.2.1. Thiết kế nghiên cứu

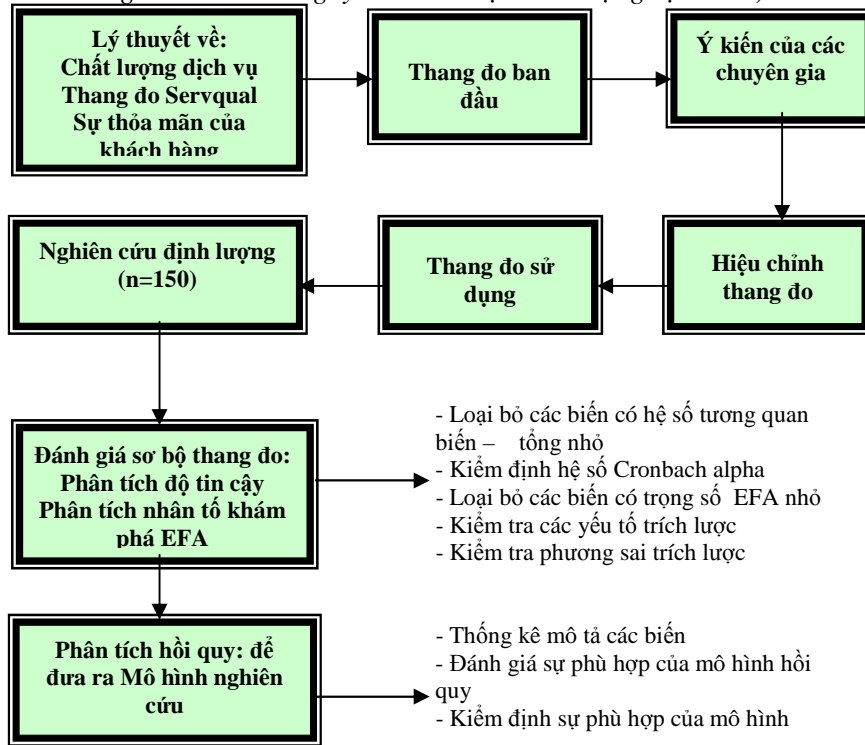
Nghiên cứu được thực hiện thông qua 2 bước chính, (1) nghiên cứu sơ bộ và (2) nghiên cứu chính thức.

(1) Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua phương pháp định tính, sử dụng kỹ thuật phỏng vấn chuyên gia.

(2) Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng.

Quy trình nghiên cứu được trình bày trong hình 2.3. Quy trình này bao gồm 3 phần chính (1) xây dựng thang đo, (2) đánh giá thang đo, và (3) kiểm định giá thiết.

Sơ đồ: Quy trình thực hiện nghiên cứu (được điều chỉnh từ quy trình nghiên cứu của Nguyễn Đình Thọ & các cộng sự -2003)



2.2.2. Hiệu chỉnh thang đo

Dựa vào lý thuyết về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, dịch vụ hành chính công và thang đo Servqual, sau khi thảo luận nhóm, tác giả đưa ra thang đo chất lượng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất. Tuy nhiên để đảm bảo sự phù hợp của thang đo đối với dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất, tác giả đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính với kỹ thuật phỏng vấn chuyên gia nhằm điều chỉnh, bổ sung thang đo cho phù hợp. Từ thang đo ban đầu gồm 25 biến quan sát hiệu chỉnh thành thang đo gồm 23 biến quan sát.

2.2.3. Nghiên cứu chính thức

Kính thước Mẫu: Mẫu nghiên cứu được lựa chọn theo phương pháp xác suất (phương pháp ngẫu nhiên); số lượng mẫu: 150 mẫu. mẫu được làm sạch và xử lý bằng phần mềm SPSS15.0.

2.3. Kết quả nghiên cứu

2.3.1. Thông tin mẫu nghiên cứu

Sau khi tiến hành phỏng vấn, thu thập thông tin và xử lý số liệu, nghiên cứu có những thông tin như sau:

- Về độ tuổi: độ tuổi từ 18-30 (chiếm tỷ lệ 38,9%), độ tuổi từ 31-45 (chiếm tỷ lệ 37,8%), độ tuổi từ 46-50 (chiếm tỷ lệ 17,8%) độ tuổi >60 (chiếm tỷ lệ 5,6%).

- Về trình độ: trình độ phổ thông trung học (chiếm tỷ lệ 5,3%), trình độ công nhân lành nghề (chiếm tỷ lệ 10,7%), trình độ trung cấp (tỷ lệ 29%), trình độ cao đẳng (tỷ lệ 32,7%), trình độ đại học (tỷ lệ 25,3%) và trình độ trên đại học (6,7%).

Về giới tính: nam (chiếm tỷ lệ 68%) và nữ (chiếm tỷ lệ 32%).

2.3.2. Phương pháp xử lý số liệu

Sau khi thu thập dữ liệu, bước đầu tiên tác giả kiểm định thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA. Kế đến tác giả kiểm định hệ số tin cậy Cronbach Alpha để loại các biến rác. Sau đó sử dụng phân tích hồi quy và phân tích tương quan để kiểm định sự phù hợp của mô hình, đồng thời thấy được mối quan hệ giữa các thành phần tác động đến chất lượng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất và mức tác động của các thành phần này đến sự hài lòng của công dân khi sử dụng dịch vụ này.

Kết quả thu được sau những phân tích này sẽ là căn cứ nhận diện để tác giả đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất trên địa bàn huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng.

2.3.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA) nhân tố Chất lượng dịch vụ

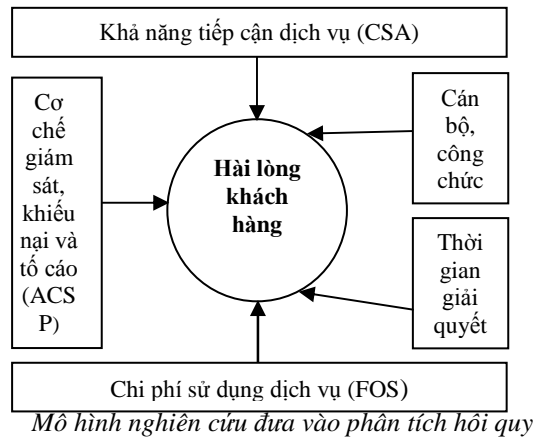
Việc phân tích nhân tố lần thứ nhất mặc dù các điều kiện đều đảm bảo song biến “Bang huong dan dia diem lam viec cua Bo phan tien nhan va tra ket qua ro rang” có hệ số communalities nhỏ hơn 0,5 (0,472), do đó tiến hành phân tích nhân tố lần 2. Kết quả như sau:

Phân tích phương sai trích nêu trên cho thấy phương sai trích đạt giá trị 68,029%, giá trị này khá cao và đảm bảo nhân tố mới giải thích 68,029% biến thiên của dữ liệu, nhân tố được chấp nhận.

Việc phân tích nhân tố khám phá được khẳng định đã thành công sau 2 lần xoay nhân tố, kết quả xoay lần thứ 2 đáp ứng tất cả các điều kiện yêu cầu của nguyên tắc xoay (hệ số **KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)** > **0,5**, các tiêu chuẩn **Community** >= **0,5**, hệ số chuyển tải (factor loading) > 0,45, eigenvalue >= 1 và **tổng phương sai trích** >= **0,5 (50%)**

Như vậy, mục đích việc phân tích nhân tố khám phá đã đảm bảo với việc làm sạch dữ liệu, đảm bảo hệ thống các thang đo được nhóm gộp thành **5 nhân tố với 22 biến**. Đây là những nhân tố góp phần tạo sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hoà Vang, thành phố Đà Nẵng. Cụ thể như sau: *Nhân tố Khả năng tiếp cận dịch vụ gồm 5 biến quan sát; Nhân tố Cán bộ, công chức gồm 6 biến quan sát; Nhân tố Chi phí sử dụng dịch vụ gồm 4 biến quan sát; Nhân tố Thời gian giải quyết gồm 3 biến quan sát; Nhân tố Cơ chế giám sát, khiếu nại và tố cáo gồm 4 biến quan sát.*

Như vậy, 5 nhân tố trên tiếp tục được đưa vào phân tích kiểm định Cronbath Alpha và phân tích hồi quy. Mô hình nghiên cứu hiện tại như sau:



Các giả thuyết theo mô hình mới như sau:

H1: Nhân tố Khả năng tiếp cận dịch vụ (CSA) tạo sự hài lòng cho công dân sử dụng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng.

H2: Nhân tố Cán bộ, công chức (CSS) tạo sự hài lòng cho công dân sử dụng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng.

H3: Nhân tố Chi phí sử dụng dịch vụ (FOS) tạo sự hài lòng cho công dân sử dụng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng.

H4: Nhân tố Thời gian giải quyết (TOP) tạo sự hài lòng cho công dân sử dụng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng.

H5: Nhân tố Cơ chế giám sát, khiếu nại và tố cáo (ACSP) tạo sự hài lòng cho công dân sử dụng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại huyện Hòa Vang, TP. Đà Nẵng.

2.3.4. Kiểm định Cronbath Alpha thang đo Chất lượng dịch vụ

2.3.4.1. Thang đo khả năng tiếp cận dịch vụ (CSA)

Hệ số kiểm định Cronbath's Alpha > 0,7 (0,737) tuy nhiên biến "Co so vat chat va cac dieu kien ho tro duoc trang bi day du, co chat luong" có hệ số tương quan biến tổng (Item Total statistics) < 0,3 (0,179) nên tiếp tục kiểm định lần 2 sau khi loại biến "Co so vat chat va cac dieu kien ho tro duoc trang bi day du, co chat luong", kết quả như sau:

Hệ số kiểm định Cronbath's Alpha > 0,7 (0,777) và các biến có hệ số tương quan biến tổng (Item Total statistics) > 0,3 (0,385). Do đó, tiếp tục đưa thang đo **Thông tin tiếp cận dịch vụ (CSA)** vào thực hiện việc phân tích nhân tố khám phá ở quá trình phân tích tiếp theo.

2.3.4.2. Thang đo Cán bộ, công chức (CSS)

Hệ số kiểm định Cronbath's Alpha < 0,7 (0,648) và 02 biến "Giai thích, huong dan thu tuc va cac yeu cau lien quan trong giai quyet ho

so ro rang”, “Khi co yeu cau bo sung thu tuc, ho so Ong/ Ba duoc huong dan chi tiet” có hệ số tương quan biến tổng (Item Total statistics) < 0,3 (0,274; 0,061) nên tiếp tục kiểm định lần 2 sau khi loại 02 biến “Giai thich, huong dan thu tuc va cac yeu cau lien quan trong giai quyet ho so ro rang”, “Khi co yeu cau bo sung thu tuc, ho so Ong/ Ba duoc huong dan chi tiet”, kết quả như sau:

Hệ số kiểm định Cronbath’s Alpha > 0,7 (0,748) và các biến có hệ số tương quan biến tổng (Item Total statistics) > 0,3 (0,442). Do đó, tiếp tục đưa thang đo **Cán bộ, công chức (CSS)** vào thực hiện việc phân tích nhân tố khám phá ở quá trình phân tích tiếp theo.

2.3.4.3. Thang đo Thời gian giải quyết (TOP)

Hệ số kiểm định Cronbath’s Alpha > 0,7 (0,822) và các biến có hệ số tương quan biến tổng (Item Total statistics) > 0,3 (0,654). Do đó, tiếp tục đưa thang đo **Thời gian giải quyết (TOP)** vào thực hiện việc phân tích nhân tố khám phá ở quá trình phân tích tiếp theo.

2.3.3.4. Thang đo Chi phí sử dụng dịch vụ (FOS)

Hệ số kiểm định Cronbath’s Alpha > 0,7 (0,760) và các biến có hệ số tương quan biến tổng (Item Total statistics) > 0,3 (0,490). Do đó, tiếp tục đưa thang đo **Chi phí sử dụng dịch vụ (FOS)** vào thực hiện việc phân tích nhân tố khám phá ở quá trình phân tích tiếp theo.

2.3.4.5. Thang đo Cơ chế giám sát, khiếu nại và tố cáo (ACSP)

Hệ số kiểm định Cronbath’s Alpha > 0,7 (0,713) và các biến có hệ số tương quan biến tổng (Item Total statistics) > 0,3 (0,384). Do đó, tiếp tục đưa thang đo **Cơ chế giám sát, khiếu nại và tố cáo (ACSP)** vào thực hiện việc phân tích nhân tố khám phá ở quá trình phân tích tiếp theo.

Các nhân tố thuộc thang đo chất lượng dịch vụ sau khi được Kiểm định bằng phương pháp Cronbath Alpha có hệ số kiểm định đảm bảo lớn hơn 0,7 và các hệ số tương quan biến tổng giữa các biến của mỗi nhân tố đều lớn hơn 0,3 nên tất cả các nhân tố thuộc thang

đo Chất lượng dịch vụ được đưa vào phân tích nhân tố khám phá ở bước tiếp theo.

2.3.5. Phân tích hồi quy đa biến

2.3.5.1. Hệ số tương quan các biến độc lập và biến phụ thuộc

Thực hiện việc phân tích hệ số tương quan cho 6 biến, gồm 5 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc (Sự hài lòng) với hệ số Pearson và kiểm định hai phía (2-tailed) với mức ý nghĩa 0,05 trước khi tiến hành phân tích hồi quy đa biến cho các nhân tố thuộc mô hình điều chỉnh sau khi hoàn thành việc phân tích EFA và kiểm định độ tin cậy Cronbath’s Alpha.

Tính tương quan đạt mức ý nghĩa ở giá trị 0,01 (xác suất chấp nhận giả thuyết sai là 1%) thì các tất cả các biến có tương quan với biến phụ thuộc, cụ thể giá trị: Khả năng tiếp cận dịch vụ có Pearson correlation = 0,657; Cán bộ, công chức có Pearson correlation = 0,636; Thời gian giải quyết có Pearson correlation = 0,608; Cơ chế giám sát, khiếu nại, tố cáo có Pearson correlation = 0,325 và Chi phí sử dụng dịch vụ có Pearson correlation = 0,271.

2.3.5.2. Thống kê mô tả các biến hồi quy

Thực hiện phân tích hồi quy để khẳng định tính đúng đắn và phù hợp của các giả thuyết và mô hình nghiên cứu. Quy trình hồi quy đa biến với 5 nhân tố phù hợp sau khi kiểm định hệ số tương quan là: Khả năng tiếp cận dịch vụ; Cán bộ, công chức; Thời gian giải quyết; Chi phí sử dụng dịch vụ và Cơ chế giám sát, khiếu nại, tố cáo. Ứng với giá trị trung bình tương ứng với các nhân tố độc lập là 4,13; 4,11; 4,25 và 4,54 cho thấy đa số người dân hài lòng về dịch vụ công thuộc lĩnh vực đất đai tại huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng.

Kết quả hồi quy đa biến ở bảng trên cho thấy các nhân tố độc lập đều đạt mức ý nghĩa 0,05 gồm: Khả năng tiếp cận dịch vụ (CSA), Cán bộ, công chức (CSS), Thời gian giải quyết (TOP), Chi phí sử dụng dịch vụ (FOS), Cơ chế giám sát, khiếu nại, tố cáo (ACSP). Các hệ số hồi quy đạt được ở mức tương ứng là 0,264; 0,320; 0,261; 0,113 và 0,107.

2.3.5.3. *Đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy*

Hệ số xác định R^2 khẳng định hàm hồi quy không giảm theo số biến độc lập được đưa vào mô hình sau khi đảm bảo điều kiện làm sạch dữ liệu. Tuy nhiên, mô hình thường gặp sự cố về lỗi dữ liệu, do đó áp dụng hệ số R^2 điều chỉnh (0,557) để phân tích cụ thể hơn mức độ phù hợp của mô hình hồi quy đa biến do nó không ảnh hưởng bởi độ lệch phóng đại của R^2 . Với giá trị thấp hơn so với hệ số R^2 , việc sử dụng hệ số R^2 điều chỉnh để đánh giá sự phù hợp của mô hình sẽ an toàn hơn, đảm bảo việc hạn chế sự thổi phồng mức độ phù hợp của mô hình. Hệ số R^2 điều chỉnh đạt giá trị 0,557 cho thấy sự tương thích của mô hình với biến quan sát cao và biến phụ thuộc là Sự hài lòng chung gần như hoàn toàn được giải thích bởi 5 biến độc lập trong mô hình.

2.3.5.4. *Kiểm định độ phù hợp của mô hình*

Sử dụng Kiểm định F trong phân tích phương sai với giá trị 38,530 để kiểm định giả thuyết về sự phù hợp của mô hình hồi quy nhằm xem xét biến phụ thuộc có liên hệ tuyến tính với biến độc lập. Với mức ý nghĩa là giá trị Sig đạt $0,0000 \ll 0,05$, cho thấy sự phù hợp của mô hình và các biến đều đạt được tiêu chuẩn chấp nhận với Tolerance = 0,510 (Min of Tolerance) $> 0,0001$. Ngoài ra, tiêu chí Collinearity diagnostics với nội dung chuẩn đoán hiện tượng đa cộng tuyến có hệ số phóng đại phương sai VIF của các biến độc lập trong mô hình đều < 2 (1,334-1,960) thể hiện tính đa cộng tuyến của các biến độc lập là không đáng kể và các biến trong mô hình được chấp nhận. Sau cùng, hệ số Durbin Watson dùng để kiểm định tương quan chuỗi bậc nhất cho thấy mô hình không vi phạm khi sử dụng phương pháp hồi quy bội vì giá trị d đạt được là 1,811 và chấp nhận giả thuyết không có sự tương quan chuỗi bậc nhất trong mô hình. Tóm lại, mô hình hồi quy bội thỏa các điều kiện đánh giá và kiểm định độ phù hợp cho việc rút ra các kết quả nghiên cứu.

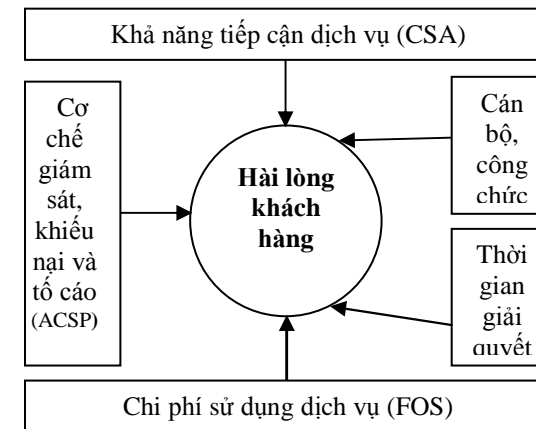
Kết quả phân tích hồi quy thể hiện cụ thể qua phương trình hồi quy thể hiện mối quan hệ giữa sự hài lòng của công dân đối với dịch

vụ công về lĩnh vực đất đai tại huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng như sau:

$$GSI = 0,734 + 0,264 \times CSA + 0,320 \times CSS + 0,261 \times TOP + 0,113 \times FOS + 0,107 \times ACSP$$

Phương trình hồi quy cho thấy sự tác động đến sự hài lòng khách hàng có quan hệ tuyến tính với các nhân tố, mức cao nhất là nhân tố Cán bộ, công chức ($\beta_{CSS} = 0,320$); Khả năng tiếp cận dịch vụ ($\beta_{CSA} = 0,264$); nhân tố Thời gian giải quyết ($\beta_{TOP} = 0,261$); nhân tố Chi phí sử dụng dịch vụ ($\beta_{FOS} = 0,113$) và Cơ chế giám sát, khiếu nại, tố cáo ($\beta_{ACSP} = 0,107$). Ngoài ra, do các hệ số Beta chuẩn hóa đều dương nên có thể khẳng định các biến độc lập tác động thuận chiều với sự hài lòng của công dân về dịch vụ công thuộc lĩnh vực đất đai tại huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng. Kết quả phân tích cho thấy các giả thuyết được chấp nhận (H_1-H_5). Huyện Hòa Vang cần tiếp tục phát huy và cải tiến những nhân tố này để nâng cao sự hài lòng khách hàng về dịch vụ công thuộc lĩnh vực đất đai trên địa bàn huyện.

Mô hình nghiên cứu sau cùng



Chương 3

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. Kết luận

Mục đích chính của nghiên cứu là xác định các nhân tố cấu thành và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của công dân đối với chất lượng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng. Để khẳng định sự tác động của các thành phần này vào sự hài lòng của công dân, một mô hình lý thuyết được xây dựng và kiểm định. Mô hình lý thuyết được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ, dịch vụ hành chính công, sự hài lòng của công dân và các nhân tố tác động vào sự hài lòng.

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng để xây dựng, đo lường các thang đo và kiểm định mô hình bao gồm 2 bước chính: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu sơ bộ sử dụng phương pháp định tính thông qua phương pháp thu thập ý kiến chuyên gia dùng để hiệu chỉnh và bổ sung thang đo. Nghiên cứu chính thức sử dụng phương pháp định lượng thông qua kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp với cỡ mẫu có kích thước 150. Thang đo được đánh giá sơ bộ thông qua kiểm định độ tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA. Mô hình lý thuyết được kiểm tra thông qua phương pháp phân tích hồi quy đa biến (được trình bày ở chương 2).

3.2. Kết quả chính

Kết quả nghiên cứu mô hình đo lường cho thấy sau khi hiệu chỉnh và bổ sung các thang đo đều đạt được mức độ tin cậy và giá trị cho phép. Theo kết quả nghiên cứu này cho thấy chất lượng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất gồm 5 thành phần, đó là (1) *Khả năng tiếp cận dịch vụ* được đo lường bằng 5 biến quan sát, (2) *Thời gian giải quyết* được đo lường bằng 3 biến quan sát, (3) *Cán bộ công chức* được đo lường bằng 3 biến quan sát, (4) *Chi phí sử dụng dịch vụ*

được đo lường bằng 4 biến quan sát, (5) *Cơ chế giám sát, khiếu nại, tố cáo* được đo lường bằng 4 biến quan sát.

5 thành phần gồm (1) *khả năng tiếp cận dịch vụ*; (2) *thời gian giải quyết*; (3) *cán bộ công chức*; (4) *Chi phí sử dụng dịch vụ* và (5) *cơ chế giám sát, khiếu nại, tố cáo* có quan hệ tuyến tính với sự hài lòng của khách hàng. Vì vậy UBND huyện Hòa Vang cần tiếp tục phát huy và cải tiến những nhân tố này để nâng cao sự hài lòng khách hàng về dịch vụ công đối với cơ quan nhà nước.

Ngoài ra xét về mặt lý thuyết, mô hình nghiên cứu này góp phần bổ sung vào hệ thống lý thuyết về chất lượng dịch vụ công về lĩnh vực nhà đất đối với các cơ quan quản lý nhà nước trên phạm vi cả nước. Các nhà nghiên cứu, quản lý có thể xem mô hình này như mô hình tham khảo cho nghiên cứu, cũng như áp dụng vào công tác cải cách hành chính nhằm nâng cao sự hài lòng của công dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công.

3.3. Đề xuất một số giải pháp nâng cao CLDV công về lĩnh vực nhà đất tại UBND huyện Hòa Vang thông qua kết quả khảo sát

3.3.1. Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ làm việc, phục vụ nhân dân của đội ngũ CBCC, đặc biệt là đội ngũ công tác tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông qua việc kiểm tra, giám sát thường xuyên hoặc đột xuất. Từ đó, phát hiện, uốn nắn những hành vi thiếu trách nhiệm hoặc có thái độ không đúng của CBCC đối với người sử dụng dịch vụ.

- Đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ nhằm nâng cao năng lực cho đội ngũ CBCC điều này góp phần làm cho việc giải thích, hướng dẫn thủ tục, hồ sơ rõ ràng, đầy đủ cho người sử dụng dịch vụ.

3.3.2. Tăng cường nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ cho công dân, tổ chức khi sử dụng dịch vụ

Để việc nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ cho công dân, tổ chức UBND huyện Hòa Vang cần tập trung nâng cao một số nội dung:

- Xây dựng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo mô hình “một cửa hiện đại” đầu tư các trang thiết bị về 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, các tổ chức khi tiếp cận dịch vụ có thể dễ dàng hiểu và thực hiện nhanh chóng.

- Xây dựng bộ phận tiếp nhận phải nằm ở vị trí thuận tiện, có bảng chỉ dẫn rõ ràng để công dân, tổ chức liên hệ công tác dễ dàng...

- 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.

3.3.3. 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 CBCC.

Xây dựng chế độ cung cấp thông tin về tiến độ giải quyết hồ sơ cho người dân và doanh nghiệp nhằm tăng cường sự phối hợp giải quyết hồ sơ, thủ tục giữa các cơ quan hành chính.

3.3.4. Chi phí sử dụng dịch vụ

- Niêm yết công khai các loại phí, lệ phí sử dụng dịch vụ;
- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, nâng cao đạo đức công vụ cho đội ngũ CBCC để đảm bảo hạn chế thấp nhất tình trạng nhũng nhiễu, tham nhũng của CBCC nhằm đảm bảo rằng công dân, tổ chức khi sử dụng dịch vụ hành chính công tại huyện Hòa Vang không tổn

thêm các khoản chi phí không chính thức khác ngoài các khoản theo quy định.

3.3.5. Tăng cường cơ chế giám sát, giải quyết khiếu nại tố cáo

- 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.

- Công khai đường dây nóng, hòm thư góp ý, số điện thoại của các đồng chí lãnh đạo để nhân dân được 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.

- Hằng năm UBND huyện Hòa Vang 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.