ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT, TẠI CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI THÀNH PHỐ VĨNH LONG

NGUYỄN HUY HOÀNG

Chi nhánh Văn phòng Đăng ký QSDĐ - TP Vĩnh Long.
Học viên cao học ngành Quản trị Kinh doanh, trường Đại học Cửu Long

Ngày nhận bài: 8/4/2019 - Ngày gửi phản biện: 15/4/2019

Tóm tắt

Với việc xây dựng mô hình nghiên cứu gồm có 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long. Tác giả phỏng vấn 243 người dân đã sử dụng dịch vụ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long. Kết hợp với các phương pháp xử lý số liệu như: Kiểm định độ tin cậy CronBach's Alpha; Phân tích nhân tố EFA và hồi qui tuyến tính kết quả đã xác định được 5 nhân tố Năng lực phục vụ; Thái độ phục vụ; Thủ tục hành chính; Thời gian trả kết quả; Cơ sở vật chất tác động từ cao xuống thấp đối với sự hài lòng của người dân đối chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long.

Từ khóa: Sự hài lòng, Chất lượng dịch vụ, dịch vụ cấp giấy chứng nhận QSDĐ

Abstract

With the construction of the research model, there are 5 factors affecting the satisfaction of the citizen on the quality of service granting LURC at the Office of Land Registration of Vinh Long City. The author interviewed 243 people who used the service at the Office of Land Registration in Vinh Long City. The combination of data processing methods such as: CronBach's Alpha reliability test; EFA factor analysis and result linear regression has identified 5 factors: Service capacity; Service attitude; Administrative procedures; Time to return results; Facilities impacting from high to low for the satisfaction of the citizen on the quality of service granting LURC at Branch Office of Land Registration of Vinh Long City.

Keywords: Satisfaction, Quality of service and service granting LURC

1. Đặt vấn đề

Trong năm 2018 thị trường đất ở Vĩnh Long có nhiều biến động giá đất liên tục tăng ở khu vực Thành phố Vĩnh Long, từ đó kéo theo số lượng xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cũng tăng đột biến. Năm 2016 Vingroup công bố chính thức cho ra đời thương hiệu bất động sản tầm trung Vincity tạo ra bước tiến mới cho tập đoàn cũng như tạo điều kiện giúp đại đa số cư dân tại Việt Nam có cơ hội sở hữu căn hộ cao cấp giá rẻ mang thương hiệu Vingroup. Bên cạnh đó, đặt khu hành chính mới được hình thành tại phường 9, nhiều tuyến đường mới được xây dựng và đưa vào sử dụng như: đường Võ Văn Kiệt, đường Bạch Đằng, đường Nguyễn Trãi,… đã làm cho độ hót của đất tại Thành phố Vĩnh Long liên tục tăng lên. Từ đó dẫn đến số vụ tách thửa đất, xin cấp mới giấy chứng nhận QSDĐ đất tại Thành phố Vĩnh Long biến động tăng vọt, tăng lên 1.139 giấy chứng nhận trên mỗi tháng vào những tháng cuối năm 2018. Từ đó đòi hỏi việc cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long phải làm việc nhiều hơn, tích cực hơn. Từ đó có thể làm cho sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ này có nhiều thay đổi. Nên việc đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long là cần thiết. Mục tiêu chính của nghiên cứu này chủ yếu vào việc phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận QSDĐ. Từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân đối với chất lượng cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long.

2. Cơ sở lý thuyết

Theo Cronin và Taylor (1992) khẳng định sử dụng thang đo SERVPERF sẽ tốt hơn sử dụng thang đo SERVQUAL trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ cũng như sự hài lòng chất lượng của dịch vụ. Thang đo SERVPERF được xây dựng từ việc khắc phục những khó khăn khi sử dụng thang đo SERVQUAL. Cronin và Taylor (1992) kết luận rằng mức độ cảm nhận của khách hàng đối với việc thực hiện dịch vụ sẽ phản ánh tốt nhất về chất lượng dịch vụ. Cụ thể: Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận. Năm nhân tố đánh giá chất lượng dịch vụ trong mô hình SERVPERF bao gồm:

Sự tin cậy (reliability): Sự tin cậy nói lên khả năng cung ứng dịch vụ chính xác, đúng giờ và uy tín. Điều này đòi hỏi sự nhất quán trong việc thực hiện dịch vụ và tôn trọng các cam kết cũng như giữ lời hứa với khách hàng.

Hiệu quả phục vụ (responsiveness): Đây là tiêu chí đo lường khả năng giải quyết vấn đề nhanh chóng, xử lý hiệu quả các khiếu nại, sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và đáp ứng các yêu cầu của khách hàng. Nói cách khác hiệu quả phục vụ là sự phản hồi từ phía nhà cung cấp dịch vụ đối với những gì mà khách hàng mong muốn.

Sự hữu hình (tangibles): Sự hữu hình chính là hình ảnh bên ngoài của các cơ sở vật chất, thiết bị, máy móc, phong thái của đội ngũ nhân viên, tài liệu, sách hướng dẫn và hệ thống thông tin liên lạc của doanh nghiệp. Nói một cách tổng quát tất cả những gì mà khách hàng nhìn thấy trực tiếp được bằng mắt và các giác quan thì đều có thể tác động đến yếu tố này.

Sự đảm bảo (assurance): Đây là yếu tố tạo nên sự tín nhiệm, tin tưởng cho khách hàng được cảm nhận thông qua sự phục vụ chuyên nghiệp, kiến thức chuyên môn giỏi, phong thái lịch thiệp và khả năng giao tiếp tốt

nhờ đó khách hàng cảm thấy an tâm mỗi khi sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp.

Sự cảm thông (empathy): Sự cảm thông chính là sự quan tâm, chăm sóc khách hàng ân cần, dành cho khách hàng sự đối xử chu đáo tốt nhất có thể (providing individual attention) giúp cho khách hàng cảm thấy mình là "thượng khách" của doanh nghiệp và luôn được đón tiếp nồng hậu mọi lúc, mọi nơi. Yếu tố con người là phần cốt lõi tạo nên sự thành công này và sự quan tâm của doanh nghiệp đối với khách hàng càng nhiều thì sự cảm thông sẽ càng tăng.

Từ mô hình cấu hình nên chất lượng dịch vụ của Cronin và Taylor (1992) vừa nêu thì thời gian gần đây có một số tác giả áp dụng và xây dựng các mô hình cho chất lượng dịch vụ hành chính công cụ thể: Nguyễn Thị Thanh Yên (2016) và Lê Dân (2011).

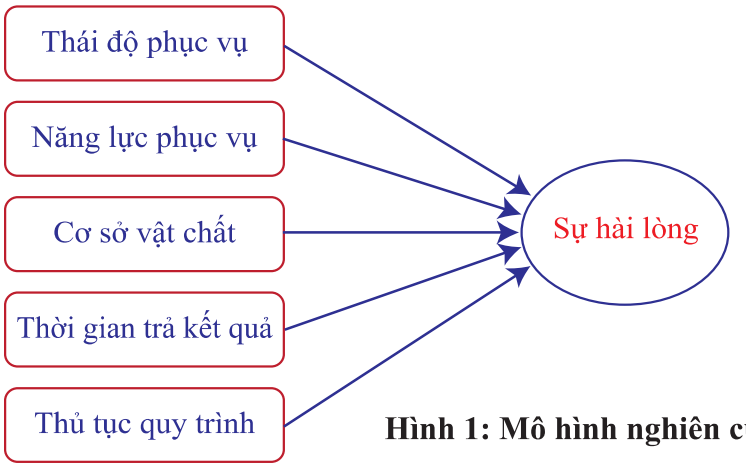
Đối với chất lượng dịch vụ hành chính công cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, thì tác giả Nguyễn Thị Thanh Yên (2016) đã chỉ ra những nhân tố chính ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất bao gồm: Năng lực phục vụ, Thái độ phục vụ, Điều kiện vật chất, Thời gian trả kết quả.

Hay theo tác giả Lê Dân (2011) đã xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công và đề xuất mô hình đánh giá mức độ hài lòng của công dân và tổ chức đối với dịch vụ hành chính công. Mô hình bao gồm 7 nhân tố chính: Cán bộ, Công chức, Cơ sở vật chất, Công khai công vụ, Thời gian làm việc, Thủ tục quy trình làm việc, Phí - lệ phí, Cơ chế giám sát và góp ý.

Từ các nghiên cứu và cơ sở lý thuyết vừa nêu trên sẽ là cơ sở khoa học vững chắc giúp tác giả trong việc đề xuất mô hình nghiên cứu. Nội dung tiếp theo của bài báo đó là phần thiết lập mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ chất lượng cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long.

3. Mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu được tác giả xác định gồm có 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ chất lượng cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long bao gồm: Thái độ phục vụ, Năng lực phục vụ, Cơ sở vật chất, Thời gian trả kết quả và cuối cùng là thủ tục quy trình.



Hình 1: Mô hình nghiên cứu

Giải thích các nhân tố của mô hình nghiên cứu,

Thái độ phục vụ: Nhân tố này phản ánh cụ thể về thái độ của Cán bộ, Công chức của Chi nhánh Văn phòng trong lúc thực hiện công việc. Cán bộ, Công chức có vui vẻ, thoải mái với người dân trong lúc làm việc, trao đổi, có tỏ vẻ khó chịu, cáu gắt với người dân trong lúc làm việc hay giải đáp thắc mắc. Một số câu hỏi được tác giả đặt ra đo lường cho nhân tố này như sau: (1) Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng luôn có thái độ lịch sự và nhiệt tình khi tiếp nhận và trả kết quả; (2) Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng luôn lịch sự, vui vẻ khi hướng dẫn người dân; (3) Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng luôn ân cần giải đáp những thắc mắc của người dân (Nguyễn Thị Thanh Yên, 2016).

Năng lực phục vụ: Nhân tố này đưa vào nghiên cứu chủ yếu đánh giá về năng lực chuyên môn của Cán bộ, Công chức tại Chi nhánh trong công việc, thông qua sự đánh giá của người dân. Một số biến thành phần đo lường cho nhân tố này được tác giả xây dựng như sau: (1) Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng có trình độ chuyên môn cao; (2) Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng có khả năng, giải quyết hồ sơ của người dân chính xác; (3) Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân; (4) Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng giải quyết công việc nhanh và rất khoa học (Nguyễn Thị Thanh Yên, 2016).

Cơ sở vật chất: Nhân tố này sẽ đo lường cho cơ sở vật chất tại cơ quan đầu tư phục vục cho dịch vụ như bàn ghế, thiết kế, bày trí,… có phù hợp với dịch vụ. Các biến thành phần được tác giả đặt ra để đo lường cho nhân tố này bao gồm: (1) Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và hướng dẫn thuận tiện cho khách hàng; (2) Cách bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện, dễ thấy; (3) Nơi bố trí chỗ ngồi chờ, đón tiếp tổ chức, cá nhân đến giao dịch và trả kết quả hợp lý; (4) CN Văn phòng đầu tư thiết bị đo đạc hiện đại và đúng tiêu chuẩn (Nguyễn Thị Thanh Yên, 2016; Lê Dân, 2011).

Thời gian trả kết quả: Nhân tố này đo lường về mức độ nhanh về thời gian trả lời kết quả của việc đăng ký. Các nội dung chính để đo lường đánh giá của người dân với nhân tố này bao gồm: (1) Thời gian chờ đợi, tiếp nhận hồ sơ của CN Văn phòng luôn hợp lý; (2) Thời gian trả kết quả của CN Văn phòng luôn đúng hẹn; (3) Thời gian giải quyết hồ của sơ của CN Văn phòng luôn phù hợp theo quy định hiện hành; (4) Thời gian trễ hạn trả kết quả không quá 2 ngày (Nguyễn Thị Thanh Yên, 2016; Lê Dân, 2011).

Thủ tục quy trình của dịch vụ: Nhân tố này sẽ đo lường các quy trình về tính thuận tiện cũng như tính đơn giản về thủ tục đăng ký. Một số mục hỏi được tác giả xây dựng để đo lường cho nhân tố này bao gồm: (1) CN Văn phòng luôn cung cấp thông tin liên quan đến hồ sơ luôn đầy đủ, rõ ràng; (2) Mẫu hành chính của Chi nhánh rất đơn giản, dễ thực hiện; (3) CN Văn phòng luôn niêm yết công khai các thủ tục tại trụ sở; (4) Thông tin hướng dẫn đúng những quy định mới nhất nhằm mang lợi ích cho khách hàng (Nguyễn Thị Thanh Yên, 2016; Lê Dân, 2011).

4. Kết quả

4.1 Kết quả kiểm định độ tin cậy

Từ mô hình nghiên cứu tác giả tiến hành

hình thành thang đo cho mô hình nghiên cứu có 19 biến quan sát đo lường cho 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và 3 biến quan sát đo lường cho sự hài lòng. Sau khi tác giả tiến hành phỏng vấn 240 người dân thông qua phương pháp đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha có kết quả như bảng sau:

Bảng 1: Thang đo cho mô hình nghiên cứu

Stt	Biến	Diễn giải	Tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha
I	**Thái độ phục vụ**		3	0,790
1	TĐPV1	Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng luôn có thái độ lịch sự và nhiệt tình khi tiếp nhận và trả kết quả.	0,627	
2	TĐPV2	Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng luôn lịch sự, vui vẻ khi hướng dẫn người dân.	0,635	
3	TĐPV3	Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng luôn ân cần giải đáp những thắc mắc của người dân.	0,631	
II	**Năng lực phục vụ**		4	0,820
4	NLPV1	Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng có trình độ chuyên môn cao.	0,645	
5	NLPV2	Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng có khả năng, giải quyết hồ sơ của người dân chính xác.	0,634	
6	NLPV3	Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng giải quyết thỏa đáng các vướng mắc của người dân.	0,638	
7	NLPV4	Cán bộ, Công chức của CN Văn phòng giải quyết công việc nhanh và rất khoa học.	0,650	
III	**Cơ sở vật chất**		4	0,818
8	CSVC1	Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại bộ phận tiếp nhận và hướng dẫn thuận tiện cho khách hàng.	0,645	
9	CSVC2	Cách bố trí bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện, dễ thấy	0,624	
10	CSVC3	Nơi bố trí chỗ ngồi chờ, đón tiếp tổ chức, cá nhân đến giao dịch và trả kết quả hợp lý	0,649	
11	CSVC4	CN Văn phòng đầu tư thiết bị đo đạt hiện đại và đúng tiêu chuẩn	0,637	

IV	**Thủ tục hành chính**		4	0,832
12	TTHC1	CN Văn phòng luôn cung cấp thông tin liên quan đến hồ sơ luôn đầy đủ, rõ ràng	0,652	
13	TTHC2	Mẫu hành chính của Chi nhánh rất đơn giản, dễ thực hiện	0,654	
14	TTHC3	CN Văn phòng luôn niêm yết công khai các thủ tục tại trụ sở	0,674	
15	TTHC4	Thông tin hướng dẫn đúng những quy định mới nhất nhằm mang lợi ích cho khách hàng	0,660	
V	**Thời gian trả kết quả**		4	0,863
16	TGTKQ1	Thời gian chờ đợi, tiếp nhận hồ sơ của CN Văn phòng luôn hợp lý	0,725	
17	TGTKQ2	Thời gian trả kết quả của CN Văn phòng luôn đúng hẹn	0,717	
18	TGTKQ3	Thời gian giải quyết hồ của sơ của CN Văn phòng luôn phù hợp theo quy định hiện hành.	0,707	
19	TGTKQ4	Thời gian trễ hạn trả kết quả không quá 2 ngày.	0,700	
VII	**Sự hài lòng**		3	0,796
1	SHL1	Anh/Chị hài lòng với chất lượng dịch vụ đăng ký cấp GCN-QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long làm hài lòng Ông/Bà	0,643	
2	SHL2	Dịch vụ đăng ký cấp GCN-QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long đáp ứng tốt nhu cầu của Ông/Bà	0,662	
3	SHL3	Chất lượng dịch vụ đăng ký cấp GCN-QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long là tốt nhất.	0,614	

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 240 người dân)

Qua kết quả kiểm định độ tin cậy cho thấy thang đo của nghiên cứu đủ độ tin cậy để sử dụng phân tích cho các bước tiếp theo. Tiếp theo tác giả tiến hành trình bày kết quả phân tích nhân tố cho thang đo.

4.2 Kết quả phân tích nhân tố EFA

Kết quả phân tích nhân tố đã gom nhóm 19 biến quan sát của thang đo 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long. Bên cạnh đó 3 biến quan sát đo lường cho sự hài lòng của người dân cũng được gom thành một nhân tố. Kết quả chi tiết được tác giả thể hiện trong bảng sau:

Bảng 2: Kết quả phân tích nhân tố EFA

Nhân tố	Biến	Phương sai trích	KMO	Sig. Bartlett
Thời gian trả kết quả	TGTKQ1; TGTKQ2; TGTKQ3; TGTKQ4	68,132	0,762	0,000
Thủ tục hành chính	TTHC3; TTHC4; TTHC1; TTHC2			
Năng lực phục vụ	NLPV4; NLPV1; NLPV2; NLPV3			
Cơ sở vật chất	CSVC3; CSVC4; CSVC1; CSVC2			
Thái độ phục vụ	TĐPV3; TĐPV2; TĐPV1			
Sự hài lòng	SHL2; SHL1; SHL3	71,061	0,707	0,00

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 240 người dân)

Từ bảng 2 cho thấy, 2 giá trị KMO thỏa điều kiện vì thuộc khoảng 0,5 < KMO < 1. Điều này có nghĩa phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế. Kiểm định Bartlett có giá trị Sig. = 0,000 < 0,05 nghĩa là các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Hai giá trị phương sai trích (Cột Cumulative %) đều lớn hơn 50% thỏa yêu cầu của phương pháp phân tích nhân tố.

Tiếp theo tác giả tiến hành phân tích hồi qui với 5 biến độc lập (Thời gian trả kết quả; Thủ tục hành chính; Năng lực phục vụ; Cơ sở vật chất; Thái độ phục vụ) và biến phụ thuộc là (Sự hài lòng).

4.3 Kết quả phân tích nhân tố EFA

Phần này nghiên cứu trình bày kết quả phân tích hồi qui nhằm đánh giá mức độ tác động của từng nhân tố đối với sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long, kết quả cụ thể được tác giả thể hiện trong bảng sau:

Bảng 3: Kết quả phân tích hồi qui

Biến	Diễn giải	B	t	Sig.
(Constant)	Hằng số	1,048E-016	0,000	0,000
TGTKQ	Thời gian trả kết quả	0,366	11,811	0,000
NLPV	Năng lực phục vụ	0,482	15,574	0,000
TTHC	Thủ tục hành chính	0,287	9,286	0,000
CSVC	Cơ sở vật chất	0,248	8,017	0,000
TĐPV	Thái độ phục vụ	0,515	16,635	0,000
Hệ số R^2 = 0,776				
Mức ý nghĩa = 0,000				

(Nguồn: Xử lý số liệu phỏng vấn 240 người dân)

Từ bảng 3 cho thấy, mức ý nghĩa thống kê là 0,000 nhỏ hơn 0,05 nên có thể nói mô hình hồi qui và các biến độc lập đều có ý nghĩa. Đồng thời hệ số R^2 là 0,776 lớn hơn 0,6 thỏa yêu cầu của nghiên cứu. Điều này có ý nghĩa là 5 nhân tố giải thích được 77,6% sự biến thiên của biến phụ thuộc. Hay nói cách khác khi sự hài lòng của người người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long thay đổi sẽ được giải thích 77,6% bởi các biến: Thời gian trả kết quả; Thủ tục hành chính; Năng lực phục vụ; Cơ sở vật chất; Thái độ phục vụ.

Phương trình hồi qui các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân được viết như sau: ***SHL = 1,048E-016 + 0,515TĐPV + 0,482NLPV + 0,366TGTKQ + 0,287TTHC + 0,248CSVC.***

Qua phương trình hồi qui cho thấy nhân tố Thái độ phục vụ của Cán bộ, Công chức có tác động mạnh nhất đối với sự hài lòng của người dân và nhân tố Cơ sở vật chất tác động yếu nhất đến sự hài lòng của người dân. Đây chính là cơ sở quan trọng để nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân đối chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long.

5. Giải pháp

Từ kết quả về phương trình hồi qui vừa tìm được tác giả đề xuất một số giải pháp sau:

Thứ nhất, đối với thái độ phục vụ của Cán bộ, Công chức của Chi nhánh Văn phòng nên tiếp tục được nâng cao. Chi nhánh Văn phòng nên tăng cường đào tạo Cán bộ, Công chức của mình về thái độ làm việc, bằng cách tìm kiếm những khóa đào tạo ngắn hạn, thời gian đào tạo vào thứ bảy và chủ nhật cử Cán bộ, Công chức của mình tham gia để không ảnh hưởng đến công việc tại Chi nhánh Văn phòng. Tiếp tục xin ngân sách của Ủy ban Thành phố để mở các lớp tập huấn về kỹ năng mềm cho Cán bộ, Công chức của mình, nhằm nâng cao tinh thần và thái độ phục vụ người dân.

Bên cạnh đó, chi nhánh cũng nên xây dựng các quy chế, chế tài để xử lý các trường hợp vi phạm về thái độ làm việc của Cán bộ, Công chức tại Chi nhánh Văn phòng. Cụ thể Chi nhánh có thể đặt các thùng thư góp ý và khuyến khích người dân góp ý về thái độ làm việc của Cán bộ, Công chức của mình, từ đó làm cơ sở để xử lý. Chi nhánh nên lập một tổ chuyên trách thanh tra, kiểm tra thái độ làm việc của Cán bộ, Công chức tại Chi nhánh để kịp thời phát hiện và xử lý những sai phạm về thái độ làm việc. Chi nhánh Văn phòng nên xin Ủy ban Thành phố về những quy định xử lý đối với Cán bộ, Công chức vi phạm về thái độ làm việc. Như những nhiễu người dân, thái độ khó chịu với những thắc mắc của người dân, trả lời qua loa,…nhẹ thì cảnh cáo hoặc trừ lương. Nặng thì có thể luân chuyển công tác hoặc nặng có thể kết thúc công việc tại Chi nhánh.

Thứ hai, Chi nhánh nên tiếp tục công tác đào tạo nâng cao năng lực phục vụ cho Cán bộ, Công chức. Việc làm trước tiên của Chi nhánh đó là rà soát lại tất cả Cán bộ, Công chức của mình, đánh giá lại trình độ chuyên môn của từng Cán bộ, Công chức. Từ đó hoạch định kế hoạch đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn cho Cán bộ, Công chức của mình. Chi nhánh có thể lập kế hoạch cho Cán bộ, Công chức của mình tham gia các khóa học tại các trường, trung tâm đào tạo uy tín. Hoặc có thể mở trực

tiếp các lớp tập huấn ngắn ngày tại Chi nhánh để nâng cao trình độ chuyên môn, từ đó nâng cao năng lực phục vụ cho Cán bộ, Công chức.

Thứ ba, Một số việc Chi nhánh nên làm để nâng cao sự hợp lý của thời gian trả kết quả cho người dân, một số việc cần làm đó chính là Chi nhánh nên kết hợp với các nhà mạng để sử dụng dịch vụ SMS thông báo kết quả cho người dân để giảm việc tốn thời gian của người dân khi đến Chi nhánh ngồi chờ nhận kết quả. Bên cạnh đó nếu có sự việc chậm trễ về kết quả, hoặc trong quá trình giải quyết có trục trặc làm cho thời gian trả kết quả kéo dài thì Chi nhánh nên nhắn tin cho người dân, tránh trường hợp để người dân đến Chi nhánh khiếu nại, thắc mắc. Bên cạnh đó Chi nhánh cũng nên có những tin nhắn xin lỗi người dân khi có sự chậm trễ về kết quả, đồng thời xử lý nghiêm các trường hợp Cán bộ, Công chức cố tình làm chậm kết quả để những nhiễu người dân.

Thứ tư, Chi nhánh tiếp tục xem xét, rà soát và cắt bỏ những thủ tục hành chính dư thừa để làm đơn giản hóa thủ tục hành chính càng đơn giản càng tốt. Bên cạnh đó Chi nhánh cũng nên sử dụng việc đăng ký làm việc cho người dân bằng internet, qua điện thoại để người dân có thời gian chuẩn bị những thủ tục cần thiết trước ở nhà. Việc giải đáp, hướng dẫn hoàn thành thủ tục hành chính cần cụ thể để người dân dễ hiểu và thực hiện chính xác.

Thứ năm, về cơ sở vật chất của Chi nhánh đa phần đã trang bị đầy đủ, tuy nhiên không để cho Cơ sở vật chất ảnh hưởng đến người dân thì trong thời gian tới Chi nhánh cần kiểm tra và tiến hành thay thế những thiết bị cũ. Xin kinh phí đầu tư các trang thiết bị hiện đại hơn cho công việc của Chi nhánh được thuận lợi, nhanh chóng và chính xác hơn.

Nếu Chi nhánh thực hiện tốt những việc làm vừa nêu ở trên sẽ góp phần làm tăng sự hài lòng của người dân đối chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long trong thời gian tới.

6. Kết luận

Nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai Thành phố Vĩnh Long trong thời gian tới. Từ kết quả hồi qui cho thấy sự hài lòng của người dân bị tác động bởi 5 nhân tố Năng lực phục vụ; Thái độ phục vụ; Thủ tục hành chính; Thời gian trả kết quả; Cơ sở vật chất. Từ đó tác giả đề xuất 5 giải pháp cụ thể về việc tối ưu các nhân tố vừa tìm được nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân.

Tài liệu tham khảo

[1]. Cronin J.J. & Taylor S.A. (1994), "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality", Journal of Marketing, 58(January), pp. 125- 131.

[2] Lê Dân (2011), "Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức cấp quận", Tạp chí Kinh tế xã hội - ĐH Đà Nẵng.

[3] Nguyễn Thị Thanh Yên (2016), *Phân tích chất lượng dịch vụ hành chính công cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất: Nghiên cứu điển hình trên địa bàn huyện Định Quán - tỉnh Đồng Nai.* Luận văn cao học ngành QTKD Trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.