

CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP TRONG CHUYỂN NHƯỢNG QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT TẠI TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU

● NGHIÊM PHÚC HIẾU - MAI THỊ NGHĨA LÊ - PHẠM NGỌC KHANH
- NGÔ MẠNH LÂM - NGÔ THỊ TUYẾT

TÓM TẮT:

Nghiên cứu được thực hiện dựa trên thang đo SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) để đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ chuyển nhượng quyền sử dụng đất tại tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu. Với mẫu khảo sát thu thập từ 150 doanh nghiệp đến giao dịch tại bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ tại Ủy ban Nhân dân tỉnh, nghiên cứu tiến hành kiểm định các thang đo, kiểm định mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Kết quả hồi quy cho thấy có 4 yếu tố tác động tích cực có ý nghĩa thống kê theo mức độ giảm dần bao gồm: Thái độ phục vụ, Quy trình thủ tục, Sự tin cậy và Chi phí sử dụng dịch vụ. Kết quả nghiên cứu giúp các nhà quản lý có những giải pháp phù hợp và cấp thiết nhằm nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

Từ khóa: Sự hài lòng, chuyển nhượng, quyền sử dụng đất, SERVQUAL.

1. Đặt vấn đề

Tại tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, công tác cải cách hành chính trong thời gian qua đã được đẩy mạnh, với cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước. Ủy ban Nhân dân (UBND) tỉnh đã chỉ đạo quyết liệt, tạo sự chuyển biến về chất trong giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt là ứng dụng toàn diện hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại từ khâu tiếp nhận, luân chuyển, xử lý và

trả kết quả. Tuy nhiên, bên cạnh kết quả đạt được vẫn còn tồn tại các hạn chế như một số đơn vị tham mưu công tác công bố, giải quyết thủ tục hành chính còn chậm, thủ tục hành chính còn chưa hợp lý, đơn giản hóa, thái độ của cán bộ công chức chưa thực sự vì dân phục vụ, chưa thân thiện và tích cực trong xử lý hồ sơ,... Tất cả các hạn chế nêu trên đã ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của công dân, tổ chức, doanh nghiệp

trong quá trình thực hiện các thủ tục hành chính công, đặc biệt là thủ tục hành chính liên quan đến chuyển nhượng quyền sử dụng đất.

Với xu thế chuyển nhượng đất đai ngày nay đã trở thành hình thức giao dịch sôi động và phổ biến trong giao lưu dân sự và thương mại ở hầu hết các quốc gia trên thế giới, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu đang có nhu cầu cao về chuyển nhượng quyền sử dụng đất do lãnh đạo tỉnh chủ trương khuyến khích doanh nghiệp đầu tư, phát triển các dự án trên địa bàn tỉnh. Công tác tiếp nhận và xử lý hồ sơ về chuyển nhượng quyền sử dụng đất đã được thực hiện đồng bộ tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND tỉnh, văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất cấp tỉnh, cũng như tại các cơ quan, ban ngành có liên quan. Các cá nhân, tổ chức được tham gia đánh giá và trực tiếp phản ánh những tồn tại, hạn chế trong các khâu giải quyết hồ sơ của thủ tục chuyển nhượng. Thực tế cho thấy, vẫn còn những tồn tại hạn chế trong thủ tục chuyển nhượng quyền sử dụng đất tại tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân và các tổ chức, doanh nghiệp. Khắc phục những tồn tại hạn chế, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp thực hiện chuyển nhượng quyền sử dụng đất tìm hiểu các yếu tố tác động đến sự hài lòng, từ đó tìm ra các giải pháp để nâng cao hiệu quả trong công tác quản lý chuyển nhượng quyền sử dụng đất tại tỉnh là cơ sở hình thành nghiên cứu này.

2. Tổng quan nghiên cứu

Tổng hợp một số công trình nghiên cứu trên thế giới liên quan đến chủ đề chất lượng dịch vụ hành chính công, trong đó có Boyne (2003) đã chỉ ra 5 khía cạnh mang tính lý thuyết ảnh hưởng đến dịch vụ công như: nguồn nhân lực, các quy định, thị trường, tính đặc thù của tổ chức và hoạt động quản trị. Nghiên cứu tổng hợp kết quả từ 65 công trình nghiên cứu và kết luận có 2 yếu tố tác động quan trọng đến kết quả của chất lượng dịch vụ công là nguồn lực và hoạt động quản trị, từ đó đề xuất các hướng nghiên cứu để cải tiến dịch vụ công. Wisniewski (2001) đã sử dụng các thang đo chất lượng dịch vụ trong mô hình SERVQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ trong khu vực hành

chính công của Scotland. Các kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố của mô hình chất lượng dịch vụ thực sự có ảnh hưởng.

Về các công trình nghiên cứu ở trong nước liên quan đến nghiên cứu, về tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công có thể kể đến nghiên cứu của Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa (2010). Tác giả phân tích và chỉ ra các tiêu chí chủ yếu trong đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước theo cách tiếp cận hệ thống. Theo đó, hệ thống đánh giá chất lượng của dịch vụ hành chính công phải nêu được các yếu tố: Mục tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra và kết quả của đầu ra đã được lượng hóa.

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Nhung (2012) với nội dung pháp luật về chuyển nhượng quyền sử dụng đất trong kinh doanh quyền sử dụng đất ở Việt Nam đi sâu nghiên cứu thực trạng pháp luật về các giao dịch dân sự và thương mại về quyền sử dụng đất, phân tích, làm rõ các vấn đề pháp luật về chủ thể đối tượng chuyển nhượng quyền sử dụng đất, nêu rõ những hạn chế, thiếu sót của pháp luật, thực tiễn thi hành và đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật về giao dịch quyền sử dụng đất. Ngoài ra, còn có đề án: “Chính sách tài chính liên quan đến thị trường bất động sản và những vấn đề đặt ra”, của Viện Chiến lược và Chính sách tài chính (2011) với các đánh giá, phân tích những cơ sở pháp lý, hạn chế của chính sách tài chính liên quan đến thị trường bất động sản.

Tuy vậy, cho đến nay chưa có công trình nào nghiên cứu đánh giá các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp trong việc chuyển nhượng quyền sử dụng đất cũng như phân tích mức độ tác động của các yếu tố này.

3. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu cụ thể của nghiên cứu có 3 nội dung như sau:

- Xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp trong chuyển nhượng quyền sử dụng đất tại tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.
- Đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp trong

chuyển nhượng quyền sử dụng đất trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

- Đưa ra một số hàm ý chính sách nhằm nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp trong chuyển nhượng quyền sử dụng đất tại tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

4. Mô hình nghiên cứu

Từ cơ sở các lý thuyết và các nghiên cứu liên quan, trên cơ sở kế thừa và chọn lọc các yếu tố ảnh hưởng để tìm hiểu sự tác động của các yếu tố đối với sự hài lòng của khách hàng, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 5 yếu tố: (1) Sự tin cậy, (2) Cơ sở vật chất, (3) Quy trình thủ tục, (4) Thái độ phục vụ và (5) Chi phí sử dụng dịch vụ. Cụ thể:

Sự tin cậy: Sự tin cậy là sự kỳ vọng của doanh nghiệp về những cam kết của cơ quan hành chính nhà nước trong việc thực hiện chức năng cung ứng dịch vụ chuyển nhượng quyền sử dụng đất, có tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp.

Giả thiết H1. Sự tin cậy có tác động tích cực với sự hài lòng của doanh nghiệp.

Cơ sở vật chất: Bao gồm toàn bộ các cơ sở vật chất và các thiết bị hỗ trợ như: bàn, ghế, quạt gió, nước uống, nhà vệ sinh, dịch vụ máy photo hồ sơ tài liệu, báo chí... đầy đủ, đáp ứng cơ bản chất lượng tại nơi tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ, tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp.

Giả thiết H2. Cơ sở vật chất có tác động tích cực với sự hài lòng của doanh nghiệp.

Quy trình thủ tục: Bao gồm các giai đoạn, các bước thực hiện thủ tục chuyển nhượng của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu. Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu cần thực hiện quy trình thủ tục một cách chuẩn mực và quản lý tốt những vấn đề có thể xảy ra làm ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động chuyển nhượng quyền sử dụng đất.

Giả thiết H3. Quy trình thủ tục có tác động tích cực với sự hài lòng của doanh nghiệp.

Thái độ phục vụ: Là việc nhân viên tiếp nhận và xử lý hồ sơ có thái độ lịch sự khi tiếp nhận hồ sơ, thân thiện khi trả lời thắc mắc của doanh nghiệp, công bằng đối với mọi doanh nghiệp, có trách nhiệm cao đối với hồ sơ và không có thái độ phiến hà, nhùng nhịu khi tiếp nhận hồ sơ.

Giả thiết H4. Thái độ phục vụ có tác động tích cực với sự hài lòng của doanh nghiệp.

Chi phí sử dụng dịch vụ: Chi phí sử dụng dịch vụ được hiểu là việc niêm yết công khai, đầy đủ và đúng theo quy định pháp luật.

Giả thiết H5. Chi phí sử dụng dịch vụ có tác động tích cực với sự hài lòng của doanh nghiệp.

5. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu thông qua hai bước: (1) Nghiên cứu sơ bộ định tính và (2) Nghiên cứu chính thức bằng phương pháp định lượng.

- **Nghiên cứu sơ bộ:** Nghiên cứu sơ bộ thông qua phương pháp định tính giúp xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp trong chuyển nhượng quyền sử dụng đất. Trên cơ sở tiến hành thảo luận nhóm, lấy ý kiến từ những người có kinh nghiệm, có kiến thức chuyên môn để hiệu chỉnh mô hình, thang đo, biến nghiên cứu và bảng khảo sát.

- **Nghiên cứu chính thức:** Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng. Phương pháp khảo sát trực tiếp mẫu ngẫu nhiên 150 doanh nghiệp có phát sinh giao dịch chuyển nhượng quyền sử dụng đất tại tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu. Từ dữ liệu khảo sát thu thập được, thực hiện kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan và phân tích hồi quy kiểm định mối quan hệ giữa các yếu tố tác động. Các phân tích sẽ được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0.

6. Kết quả nghiên cứu

6.1. Kiểm định độ tin cậy thang đo

Các thang đo Sự tin cậy, Cơ sở vật chất, Quy trình thủ tục, Thái độ phục vụ, Chi phí sử dụng dịch vụ, Sự hài lòng đều có hệ số Cronbach's Alpha khá cao (tất cả đều lớn hơn 0,6). Tất cả các biến quan sát của 6 thang đo đều có hệ số tương quan biến - tổng lớn hơn 0,3 do đó đều được sử dụng cho phân tích EFA.

6.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kiểm định KMO và Bartlett's trong phân tích nhân tố khám phá các yếu tố tác động cho thấy Sig. = 0,000 (Sig. = 0,000 < 0,05); hệ số KMO đạt

0,863 (lớn hơn 0,5 và nhỏ hơn 1). Kết quả này cho thấy các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố EFA là thích hợp.

Tại các mức giá trị Eigenvalues lớn hơn 1 và với phương pháp rút trích Principal Components và phép quay Varimax, phân tích nhân tố đã trích được 5 nhân tố từ 20 biến quan sát và với tổng phương sai trích là 81,802% (lớn hơn 50%) đạt yêu cầu. Hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều > 0,5 có thể nhận thấy các biến quan sát được đề cập trong mô hình có ý nghĩa thực tiễn.

6.3. Phân tích tương quan (Bảng 1)

Kết quả phân tích tương quan cho thấy hệ số tương quan Pearson giữa biến phụ thuộc Sự hài lòng của doanh nghiệp và các biến (1) Sự tin cậy; (2) Cơ sở vật chất; (3) Quy trình thủ tục; (4) Thái

độ phục vụ và (5) Chi phí sử dụng dịch vụ (thấp nhất có giá trị 0,480) và các giá trị Sig. đều nhỏ hơn 0,05 điều này cho thấy biến phụ thuộc Sự hài lòng có mối quan hệ tương quan cùng chiều có ý nghĩa thống kê ở mức 5% với tất cả 5 biến độc lập.

6.4. Kết quả hồi quy

Kết quả phân tích hồi quy bội tại Bảng 2 cho thấy hệ số R² điều chỉnh bằng 0,663 nghĩa là 66,3% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi sự biến thiên của 5 biến độc lập, còn lại 33,7% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên. Có thể nói các biến được đưa vào mô hình đạt kết quả giải thích khá tốt. Mức độ phù hợp của mô hình là 66,3%.

Giá trị Sig. nhỏ (= 0,000 < 0,05) của kiểm định F có nghĩa mô hình hồi quy tuyến tính đưa

Bảng 1. Hệ số tương quan các biến

		TC	CS	QT	TD	CP
HL	Tương quan Pearson	0,613	0,495	0,620	0,746	0,480
	Sig. (2 đuôi)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát

Bảng 2. Kết quả hồi quy tuyến tính đa biến

Tiêu chí	Ký hiệu	Hệ số Beta chuẩn hóa	Hệ số Sig.	VIF	Kết luận giả thuyết	Thứ tự tác động
Sự tin cậy	TC	0,231	0,000	1,640	Chấp nhận H1	3
Cơ sở vật chất	CS	0,084	0,939	1,853	Bác bỏ H2	
Quy trình thủ tục	QT	0,256	0,001	1,854	Chấp nhận H3	2
Thái độ phục vụ	TD	0,422	0,000	1,278	Chấp nhận H4	1
Chi phí sử dụng dịch vụ	CP	0,103	0,000	1,497	Chấp nhận H5	4
Hệ số R ² điều chỉnh	0,663					
Mức ý nghĩa (Sig.F)	0,000					

Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát

ra là phù hợp với dữ liệu thực tế thu thập được và các biến đưa vào có ý nghĩa thống kê với mức ý nghĩa 5%.

Dựa vào hệ số hồi quy Beta chuẩn hóa (β) và hệ số Sig. của từng yếu tố cho thấy, có 4/5 biến có ý nghĩa thống kê và có tác động tích cực với sự hài lòng của doanh nghiệp trong chuyển nhượng quyền sử dụng đất, trong đó yếu tố Thái độ phục vụ có tác động mạnh nhất, tiếp theo sau đó lần lượt là Quy trình thủ tục, Sự tin cậy, Chi phí sử dụng dịch vụ ngoại trừ yếu tố Cơ sở vật chất không có tác động (hệ số Sig. của yếu tố này lớn hơn 0,05). Như vậy, nghiên cứu chấp nhận các giả thuyết H1, H3, H4, H5 và bác bỏ giả thuyết H2. Từ kết quả hồi quy, phương trình hồi quy đưa ra như sau:

$$HL = 0,231*TC + 0,256*QT \\ + 0,422*TD + 0,103*CP$$

(Sự hài lòng = 0,231 * Sự tin cậy + 0,256 * Quy trình thủ tục + 0,422 * Thái độ phục vụ + 0,103 * Chi phí sử dụng dịch vụ)

7. Hàm ý quản trị

Kết quả nghiên cứu sự tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của doanh nghiệp trong chuyển nhượng quyền sử dụng đất tại tỉnh Bà Rịa - Vũng

Tàu với mức độ tác động của chúng là căn cứ để các hàm ý quản trị đối với cơ quan nhà nước, nhà quản lý và doanh nghiệp. Một số hàm ý quan trọng bao gồm: Các nhà quản lý cần chú trọng đào tạo, trang bị thêm các kỹ năng mềm trong xử lý công việc như: Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng trao đổi, cách giải thích và thái độ phục vụ khi tiếp nhận hồ sơ, thủ tục hành chính,... cho đội ngũ cán bộ, công chức; Quan tâm công tác đánh giá cán bộ trên cơ sở nêu cao tinh thần trách nhiệm gắn với tự phê bình và phê bình; Công khai số điện thoại đường dây nóng nhằm tiếp nhận phản ánh về hành vi, thái độ gây phiền hà, nhũng nhiễu của cán bộ trên địa bàn; 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 nhằm rút ngắn thời gian làm việc; Đẩy mạnh triển khai sử dụng quy trình liên thông một cửa trong công tác luân chuyển hồ sơ chuyển nhượng giữa các cơ quan nhà nước; Việc niêm yết công khai các loại phí, lệ phí sử dụng dịch vụ cần được thực hiện nâng cao về chất lượng, cập nhật đầy đủ các quy định về chi phí dịch vụ một cách thường xuyên, không thực hiện mang tính hình thức mà phải đi sâu vào nội dung chất lượng ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Boyne, G., A. (2003). Sources of Public Service Improvement: A Critical Review and Research Agenda. *Journal of Public Administration Research and Theory, J-PART* Vol. 13(3), 367-394
2. Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hòa, (2010), Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước, *Tạp chí Tổ chức Nhà nước*, số 3/2010.
3. Nguyễn Thị Hồng Nhung (2012), *Pháp luật về chuyển nhượng quyền sử dụng đất trong kinh doanh quyền sử dụng đất ở Việt Nam*, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Luật TP. HCM.
4. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
5. Viện Chiến lược và Chính sách tài chính (2011), *Chính sách tài chính liên quan đến thị trường bất động sản và những vấn đề đặt ra*, Đề án, Bộ Tài chính.
6. Wisniewski, M. (2001), Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services, *Managing Service Quality*, 11, 380-388.

Ngày nhận bài: 20/8/2020

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 1/9/2020

Ngày chấp nhận đăng bài: 11/9/2020

Thông tin tác giả:

1. ThS. NGHIÊM PHÚC HIẾU

2. ThS. MAI THỊ NGHĨA LÊ

3. ThS. PHẠM NGỌC KHANH

4. ThS. NGÔ MẠNH LÂM

5. ThS. NGÔ THỊ TUYẾT

Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu

**THE FACTORS AFFECTING
THE SATISFACTION OF ENTERPRISES WITH
THE LAND USE RIGHTS TRANSFER SERVICE PROVIDED
BY BA RIA - VUNG TAU PROVINCE'S AUTHORITIES**

- Master. NGHIEM PHUC HIEU
 - Master. MAI THI NGHIA LE
 - Master. PHAM NGOC KHANH
 - Master. NGO MANH LAM
 - Master. NGO THI TUYET
- Ba Ria - Vung Tau University

ABSTRACT:

The study is conducted based on the SERVQUAL scale of Parasuraman et al (1988) to measure the satisfaction of enterprises with the quality of land use right transfer service in Ba Ria - Vung Tau Province. 150 enterprises that use the land use right transfer service provided by the People's Committee of Ba Ria - Vung Tau Province are surveyed in this study. The scales are used to analyze collected data sets in order to test the impacts of each factor on the satisfaction of businesses with the quality of land use right transfer service. The study's regression results show that there are four factors that have statistically significant positive impacts. These factors which are listed in the descending order of impact level include Service Attitude, Procedure, Reliability and Service Cost. The study's findings are expected to help managers have appropriate and urgent solutions to improve the satisfaction of enterprises with the land use right transfer service provided by Ba Ria - Vung Tau Province's authorities.

Keywords: Satisfaction, transfer, land use rights, SERVQUAL.