

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



NGUYỄN TRƯỜNG CA

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CẤP GIẤY
ĐĂNG KÝ QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT TẠI
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã ngành: 8340101

CẦN THƠ, NĂM 2022

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



NGUYỄN TRƯỜNG CA

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CẤP GIẤY
ĐĂNG KÝ QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT TẠI
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã ngành: 8340101

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
PGS.TS. BÙI VĂN TRỊNH**

CẦN THƠ, NĂM 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn “Đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy đăng ký quyền sử dụng đất tại thành phố Cần Thơ”, do học viên Nguyễn Trường Ca thực hiện theo sự hướng dẫn của PGs.Ts. Bùi Văn Trịnh. Luận văn đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày

Ủy viên
(*ký tên*)

Thư ký
(*ký tên*)

Phản biện 1
(*ký tên*)

Phản biện 2
(*ký tên*)

Cán bộ hướng dẫn
(*ký tên*)

Chủ tịch Hội đồng
(*ký tên*)

LỜI CẢM TẠ

Lời đầu tiên, tôi chân thành cảm ơn sâu sắc đến Quý Thầy Cô Khoa Kinh tế, Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy, cung cấp và trang bị cho tôi những kiến thức quý báu trong suốt thời gian qua để tôi có thể vận dụng, tổng hợp những kiến thức đã học vào trong đề tài của mình.

Tôi chân thành gửi lời cảm ơn đến PGs.Ts. Bùi Văn Trịnh, người thầy đã tận tình hướng dẫn tôi thực hiện luận văn tốt nghiệp, thầy đã giúp tôi tiếp cận thực tiễn, phát hiện đề tài và tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành luận văn này.

Sau cùng, tôi xin chân thành cảm ơn đến các Cô/Chú/Anh/Chị đã giúp trả lời phiếu khảo sát về chủ đề nghiên cứu “Đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy đăng ký quyền sử dụng đất tại thành phố Cần Thơ”.

Tôi chân thành cảm ơn tất cả mọi người!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022
Học viên thực hiện

Nguyễn Trường Ca

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài luận văn này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích được thể hiện trong đề tài là trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022
Học viên thực hiện

Nguyễn Trường Ca

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài là đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy đăng ký quyền sử dụng đất tại thành phố Cần Thơ, từ đó đề xuất hàm ý chính sách nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ cấp giấy đăng ký quyền sử dụng đất.

Để giải quyết mục tiêu đã đặt ra, nghiên cứu sử dụng cỡ mẫu là 215 quan sát thông qua phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Nghiên cứu kết hợp giữa phương pháp định tính kết hợp với phương pháp định lượng. Các phương pháp phân tích được sử dụng bao gồm: thống kê mô tả, phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá, phân tích tương quan và phân tích hồi quy tuyến tính đa biến. Qua phân tích cho thấy, người dân đánh giá khá cao về năng lực phục vụ và thái độ phục vụ của công chức trong dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất tại TP. Cần Thơ. Kết quả nghiên cứu đã chứng minh được 5 nhân tố ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất tại TP. Cần Thơ. Mức độ ảnh hưởng của các nhân tố theo thứ tự giảm dần như sau: cơ sở vật chất, thái độ phục vụ, quy trình thủ tục và năng lực phục vụ.

Từ kết quả nghiên cứu, một số hàm ý chính sách được đề xuất từ 2 hướng: (1) từ góc nhìn nâng cao hiệu quả chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và (2) Từ góc nhìn hoàn thiện pháp luật về cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất cho hộ gia đình, cá nhân. Tác giả kỳ vọng với những đề xuất này sẽ giúp nâng cao sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất tại TP. Cần Thơ

ABSTRACT

The study aims to assess the satisfaction of people with the quality of granting land-use rights certificate service in Can Tho City, thereby proposing policy implications to improve the satisfaction level with this service. To achieve the goal, the sample size reaches 215 observations through the convenient sampling method. The study combines qualitative and quantitative research methods. The analyses applied in the research include descriptive statistics, scale reliability testing, exploratory factor analysis, correlation analysis, and multivariable linear regression. The analytical result shows that people highly appreciate the service capacity and the attitude of civil servants in granting land-use rights certificates in Can Tho City. The study has demonstrated five positive impacting factors to people's satisfaction with the quality of granting land-use rights certificate service. The level of influence in descending order is as follows: facilities, service attitude, procedures, and service capacity.

Based on research results, policy implications are proposed in two directions: (1) from the perspective of improving the quality of land-use rights certificates service, and (2) from the perspective of enhancing the law on granting land use rights, ownership of houses and other land-attached assets for households and individuals. The author hopes that these proposals may help increase people's satisfaction with the quality of granting land-use rights certificate service in Can Tho City.

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU.....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 TỔNG QUAN TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU CÓ LIÊN QUAN	2
1.2.1 Lược khảo các nghiên cứu có liên quan	2
1.2.2 Đánh giá tài liệu lược khảo.....	5
1.3 MỤC TIÊU VÀ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	7
1.3.1 Mục tiêu chung	7
1.3.2 Mục tiêu cụ thể	8
1.3.3 Câu hỏi nghiên cứu	8
1.4 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	8
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu	8
1.4.2 Phạm vi nghiên cứu	9
1.5 Ý NGHĨA THỰC TIỄN CỦA ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU.....	9
1.6 BỐ CỤC CỦA NGHIÊN CỨU.....	9
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	10
2.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT	10
2.1.1 Khái niệm về quyền sử dụng đất	10
2.1.2 Phân loại quyền sử dụng đất.....	10
2.1.3 Một số khái niệm có liên quan về đất đai	11
2.1.4 Khái niệm về sự hài lòng	12
2.1.5 Khái niệm dịch vụ và chất lượng dịch vụ.....	13
2.1.6 Khái niệm về dịch vụ hành chính công	13
2.1.7 Các nhân tố quyết định chất lượng dịch vụ	14
2.1.8 Các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ	15
2.1.9 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.....	19
2.2 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....	20
2.2.1 Giả thuyết nghiên cứu.....	20
2.2.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất	22
CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU.....	24
3.1 QUY TRÌNH VÀ CÁC BƯỚC NGHIÊN CỨU	24

3.1.1 Quy trình nghiên cứu	24
3.1.2 Các bước nghiên cứu	25
3.2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	28
3.2.1 Phương pháp thu thập dữ liệu	28
3.2.2 Phương pháp phân tích	29
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU & THẢO LUẬN.....	34
4.1 GIỚI THIỆU HỆ THỐNG VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT TRÊN ĐỊA BÀN TP. CẦN THƠ.....	34
4.1.1 Giới thiệu về Sở Tài Nguyên và Môi trường.....	34
4.1.2 Hệ thống văn phòng đăng ký đất đai trên địa bàn TP. Cần Thơ.....	36
4.2 ĐẶC ĐIỂM CƠ BẢN CỦA NGƯỜI DÂN SỬ DỤNG HÀNH CHÍNH ĐẤT ĐAI QUA SỐ LIỆU KHẢO SÁT	36
4.2.1 Đặc điểm tự nhiên.....	36
4.2.2 Đặc điểm kinh tế - xã hội.....	38
4.3 NHẬN ĐỊNH CỦA NGƯỜI DÂN VỀ DỊCH VỤ CẤP GIẤY ĐĂNG KÝ QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT TẠI TP. CẦN THƠ	39
4.3.1 Thực trạng người dân sử dụng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất tại TP. Cần Thơ.....	39
4.3.2 Nhận định của người dân về các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ cấp giấy đăng ký quyền sử dụng đất tại TP. Cần Thơ	42
4.4 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CẤP GIẤY ĐĂNG KÝ QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT	47
4.4.1 Kiểm định độ tin cậy thang đo.....	47
4.4.2 Phân tích nhân tố khám phá (EFA).....	48
4.4.3 Phân tích tương quan Pearson.....	52
4.4.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy đăng ký quyền sử dụng đất	53
4.4.5 Thảo luận kết quả phân tích.....	55
4.5 SỰ KHÁC BIỆT VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT	59
4.5.1 Kiểm định sự khác biệt theo giới tính.....	59
4.5.2 Kiểm định sự khác biệt theo độ tuổi	59

4.5.3 Kiểm định sự khác biệt theo trình độ học vấn	60
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH	62
5.1 KẾT LUẬN	62
5.2 HÀM Ý CHÍNH SÁCH.....	62
5.2.1 Từ góc nhìn nâng cao hiệu quả chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.....	63
5.2.2 Từ góc nhìn hoàn thiện pháp luật về cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất cho hộ gia đình, cá nhân	64
5.3 HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	65
TÀI LIỆU THAM KHẢO	67
PHỤ LỤC 1: PHIẾU KHẢO SÁT	69
PHỤ LỤC KẾT QUẢ PHÂN TÍCH THÔ	66

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1: Tóm tắt các nghiên cứu liên quan	5
Bảng 2.1: Diễn giải các biến quan sát trong mô hình nghiên cứu.....	22
Bảng 3.1: Đo lường các biến quan sát trong mô hình nghiên cứu	25
Bảng 4.1: Trình độ học vấn của đáp viên.....	38
Bảng 4.2: Nghề nghiệp của đáp viên.....	38
Bảng 4.3: Đánh giá của người dân về các tiêu chí đo lường sự tin cậy	42
Bảng 4.4: Đánh giá của người dân về các tiêu chí đo lường thái độ phục vụ.....	43
Bảng 4.5: Đánh giá của người dân về các tiêu chí đo lường năng lực phục vụ	44
Bảng 4.6: Đánh giá của người dân về các tiêu chí đo lường quy trình thủ tục	44
Bảng 4.7: Đánh giá của người dân về các tiêu chí đo lường cơ sở vật chất.....	45
Bảng 4.8: Đánh giá của người dân về các tiêu chí đo lường sự hài lòng	46
Bảng 4.9: Đánh giá độ tin cậy thang đo các tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy đăng ký quyền sử dụng đất tại TP. Cần Thơ.....	47
Bảng 4.10: Giá trị Eigenvalue và phương sai giải thích các nhân tố	49
Bảng 4.11: Phân tích nhân tố khám phá thang đo độc lập	50
Bảng 4.12: Phân tích nhân tố khám phá thang đo phụ thuộc	51
Bảng 4.13: Ma trận tương quan Pearson	52
Bảng 4.14: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.....	54
Bảng 4.15: Sự khác biệt giữa giới tính và sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.....	59
Bảng 4.16: Sự khác biệt giữa độ tuổi và sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.....	59
Bảng 4.17: Sự khác biệt giữa trình độ học vấn và sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	60

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp giấy đăng ký quyền sử dụng đất tại TP. Cần Thơ.....	22
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu.....	24
Hình 4.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Sở Tài nguyên và Môi trường	35
Hình 4.2: Giới tính của đáp viên	37
Hình 4.3: Độ tuổi của đáp viên.....	37
Hình 4.4: Thời gian người dân sử dụng dịch vụ cấp giấy chứng nhận QSD đất	40
Hình 4.5: Kênh thông tin người dân biết đến thủ tục đăng ký quyền sử dụng đất.....	40
Hình 4.6: Thời gian người dân chờ để được tiếp nhận hồ sơ	41
Hình 4.7: Thời gian đơn vị tiếp nhận trả hồ sơ cho người dân	42