

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN TRONG SỬ DỤNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VỀ ĐĂNG KÝ QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN BÌNH THỦY

Nguyễn Tiến Dũng^{1*}, Nguyễn Thị Lua² và Cao Thị Sen³

¹Hội đồng quản trị, Trường Đại học Tây Đô

²Khoa Đào tạo Sau đại học, Trường Đại học Tây Đô

³Khoa Ngữ văn, Trường Đại học Tây Đô

(Email: ntlua@tdu.edu.vn)

Ngày nhận: 26/7/2018

Ngày phản biện: 12/8/2018

Ngày duyệt đăng: 01/10/2018

TÓM TẮT

Chất lượng dịch vụ là một thước đo về kết quả hoạt động quan trọng đối với các cơ quan hành chính nhà nước. Cải cách thủ tục hành chính là khâu đột phá trong cải cách hành chính. Mục tiêu của nghiên cứu nhằm đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân, khi sử dụng dịch vụ hành chính công về đăng ký quyền sử dụng đất tại Ủy ban Nhân dân Quận Bình Thủy, đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính nhằm làm rõ ý nghĩa, xác nhận, hiệu chỉnh, bổ sung các biến quan sát đo lường các khái niệm trong mô hình nghiên cứu lý thuyết. Nghiên cứu định lượng được thực hiện với cỡ mẫu 355 và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS, phân tích hệ số tin cậy Cronbach Alpha, phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan, phân tích hồi quy tuyến tính đa biến. Kết quả thu được cùng với những kiến nghị và đề xuất của tác giả nhằm giúp các nhà quản trị cải thiện được chất lượng dịch vụ hành chính công về đăng ký quyền sử dụng đất, và các thủ tục hành chính khác.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, hành chính công, quyền sử dụng đất, sự hài lòng.

Trích dẫn: Nguyễn Tiến Dũng, Nguyễn Thị Lua và Cao Thị Sen, 2018. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân trong sử dụng dịch vụ hành chính công về đăng ký quyền sử dụng đất tại Ủy ban nhân dân Quận Bình Thủy. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế, Trường Đại học Tây Đô. 04: 1-15.

*Tiến sĩ – Luật sư Nguyễn Tiến Dũng, Chủ tịch Hội đồng quản trị, Trường Đại học Tây Đô

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cuộc cách mạng công nghệ 4.0 và những cải cách về các thủ tục dịch vụ hành chính nhà nước đang được đảng và nhà nước quan tâm hàng đầu, nhằm thực hiện mục tiêu dân giàu nước mạnh. Có rất nhiều những chủ trương chính sách được đưa ra nhằm tạo ra những hành lang pháp lý thông thoáng tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp cũng như các nhà đầu tư.

Báo cáo về kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (chỉ số SIPAS) năm 2015 – 2016, có 06 nhóm thủ tục được đánh giá và cho kết quả khác nhau. Nhóm 3 thủ tục giải quyết ở cấp huyện (gồm: Chứng minh thư nhân dân, Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy phép xây dựng nhà ở) có các chỉ số thấp hơn nhóm 3 thủ tục đánh giá ở cấp xã (gồm: Giấy đăng ký kết hôn, Giấy khai sinh, và chứng thực). Các chỉ số chất lượng của 06 thủ tục nằm trong khoảng 40- 70%, các chỉ số hài lòng của 06 thủ tục khoảng 70 – 90%. Trong đó thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất có các chỉ số thấp nhất và thủ tục cấp giấy đăng ký kết hôn có chỉ số cao nhất.

Trên địa bàn cả nước nói chung và tại Ủy ban Nhân dân Quận Bình Thủy nói riêng tuy đã cải cách thủ tục hành chính được thực hiện từ nhiều năm, nhưng nhìn chung vẫn phức tạp, chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển. Đặc biệt là trong lĩnh vực hành chính công về cấp

giấy chứng nhận quyền sử dụng nhà - đất, thủ tục còn khó hiểu, chậm chạp, việc áp dụng công nghệ thông tin còn hạn chế. Bên cạnh nguyên nhân khách quan về quy trình thủ tục, còn do hạn chế về năng lực chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ công chức, chưa thực hiện hết trách nhiệm trong giải quyết công việc, vẫn còn hồ sơ trễ hạn tập trung ở lĩnh vực đất đai, lĩnh vực đo đạc và bản đồ, lĩnh vực xây dựng... Chính vì vậy, việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công về đăng ký quyền sử dụng đất tại Ủy ban nhân dân quận Bình Thủy là cần thiết và có ý nghĩa nhằm đề xuất giải pháp cho các nhà quản trị.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Các khái niệm

2.1.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ

Dịch vụ trong kinh tế học là một loại sản phẩm kinh tế, không phải là vật phẩm mà là công việc của con người dưới hình thái lao động thể lực, kiến thức và kỹ năng chuyên nghiệp, khả năng tổ chức và thương mại (Từ điển kinh tế - kinh doanh Anh - Việt).

Parasuraman *et al.* (1988), dẫn theo Nguyễn Đình Thọ *et al.* (2003) cho rằng chất lượng dịch vụ chính là khoảng cách giữa chất lượng cảm nhận và chất lượng kỳ vọng về dịch vụ và đưa ra thang đo SERVQUAL (service quality) để đo lường. Thang đo này gồm 5 thành phần:

Phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, đảm bảo và cảm thông.

2.1.2. Khái niệm về dịch vụ công

Ở nước ta, dịch vụ công cộng có lúc còn được gọi là **dịch vụ công** mà Phạm Quang Lê trong sách “Dịch vụ công và xã hội hoá dịch vụ công - Một số vấn đề lý luận và thực tiễn” (Chu Văn Thành, 2004) định nghĩa là: “*những hoạt động của các tổ chức nhà nước hoặc của các doanh nghiệp, tổ chức xã hội, tư nhân được Nhà nước uỷ quyền để thực hiện nhiệm vụ do pháp luật quy định, dịch vụ trực tiếp những nhu cầu thiết yếu của cộng đồng, công dân; theo nguyên tắc không vụ lợi; đảm bảo sự công bằng và ổn định xã hội*”, và cho rằng **dịch vụ công bao gồm dịch vụ sự nghiệp công (hoặc phúc lợi công cộng), dịch vụ công ích và dịch vụ hành chính công**, đồng thời nhấn mạnh là không được lẫn lộn với **hoạt động công vụ (civil services)** là hoạt động hàng ngày của bộ máy công quyền.

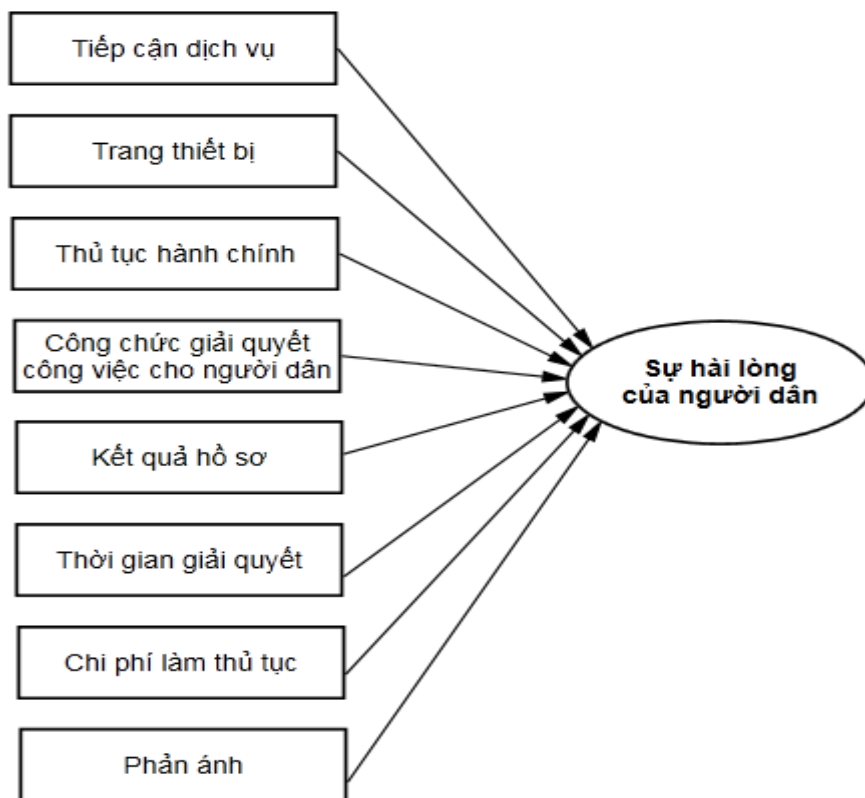
2.1.3. Khái niệm về sự hài lòng và mối quan hệ sự hài lòng và chất lượng dịch vụ

Sự hài lòng là cảm giác vui thích hoặc thất vọng của một người bắt nguồn từ sự so sánh cảm nhận với mong đợi về một sản phẩm (Kotler, 2000, dẫn theo Lin, 2003).

Sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ là hai khái niệm phân biệt nhưng có quan hệ gắn gũi với nhau. Chất lượng dịch vụ là khái niệm mang tính khách quan, nhận thức, đánh giá, trong khi hài lòng là sự kết hợp của các thành phần mang tính chủ quan, dựa vào cảm giác, xúc cảm (Shemwell *et al.*, 1998).

2.2. Cơ sở đề xuất mô hình nghiên cứu

Dựa trên tổng quan nghiên cứu của Affiaine Ahamad (2007), Điều tra thực nghiệm của Masood và cộng sự (2010), Sandhu (2011) và những tài liệu nghiên cứu trong nước của Đỗ Hữu Nghiêm (2010), Võ Nguyên Khanh (2011), Lê Ngọc Sương (2011), Phạm Thanh Phong (2016), Nguyễn Việt Quốc, Trần Đại Lâm (2014) và cơ chế đặc thù của Dịch vụ hành chính công, mô hình nghiên cứu được xây dựng trên bộ thang đo Likert 5 mức độ bao gồm các nhân tố được mã hóa như sau: (1) Tiếp cận dịch vụ: TCDV, (2) Trang thiết bị, (3) Thủ tục hành chính, (4) Công chức giải quyết công việc của người dân, (5) Kết quả hồ sơ, (6) Thời gian giải quyết: TGGQ, (7) Chi phí thủ tục, (8) Phản ánh: PA. Mô hình nghiên cứu được đề xuất ở Hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

2.3. Phương pháp nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính được sử dụng: phân tích, so sánh, tổng hợp, thống kê, mô tả, phương pháp chuyên gia, khảo sát điều tra. Mục đích là xác định lại các yếu tố có sẵn trong mô hình, khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công về đăng ký quyền sử dụng đất tại UBND Quận Bình Thủy .

2.4. Phương pháp nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu định lượng: phân tích dữ liệu khảo sát bằng phần mềm SPSS để: Kiểm tra độ tin cậy thang đo thông qua

phân tích Cronbach’Alpha. Phân tích yếu tố khám phá EFA. Phân tích mối tương quan của các yếu tố. Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến để xác định mô hình hồi quy tuyến tính qua đó xác định mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công về đăng ký quyền sử dụng đất tại Ủy ban Nhân dân Quận Bình Thủy, để kiểm định mô hình nghiên cứu.

Theo Tabachnick and Fidell (1991), để phân tích hồi quy đạt được kết quả tốt nhất, kích cỡ mẫu phải thỏa mãn công thức $n \geq 8k + 50$ (trong đó n là kích cỡ mẫu, k là số biến độc lập của mô hình). Dựa vào biến quan sát trong nghiên cứu

này (31 biến) thì số lượng mẫu tối thiểu là $n \geq 205$ mẫu, tác giả đã tiến hành mã hóa 355 phiếu hợp lệ và tính đại diện mẫu đảm bảo cho việc phân tích. Phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng được thực hiện với bảng câu hỏi khảo sát các đối tượng là người dân đến thực hiện dịch vụ hành chính công về đăng ký quyền sử dụng đất tại quận Bình Thủy.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Cơ cấu mẫu theo độ tuổi

3.1.1. Cơ cấu mẫu theo giới tính

Tổng số mẫu đủ điều kiện khảo sát là 355, số mẫu thu thập sau khi thực hiện việc kiểm tra, trong đó có 287 người là nam chiếm 80.85% và nữ là 68 người chiếm 19.15%.

3.1.2. Cơ cấu mẫu theo độ tuổi

Trong nhóm khảo sát thì nhóm cơ cấu mẫu theo độ tuổi dưới 30 là 79 người chiếm 22.25%, từ 30 đến 50 tuổi là 254 người chiếm 71.55% còn lại trên 50 tuổi là 22 người tỷ lệ thấp nhất chiếm 6.2%.

3.2. Đánh giá kết quả độ tin cậy của thang đo bằng Hệ số Cronbach Alpha

Thang đo sự hài lòng về dịch vụ đăng ký quyền sử dụng đất là thang đo đại diện cho 8 thành phần bao gồm: tiêu chuẩn dịch vụ, trang thiết bị, thủ tục hành chính, công chức phục vụ người dân, kết quả hồ sơ, thời gian giải quyết, chi phí thực hiện thủ tục, phản ánh và sự hài lòng. Với 31 biến đưa vào phân tích kết quả kiểm định các nhóm nhân tố đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0.6. (Bảng 1).

Bảng 1. Bảng tổng hợp kết quả kiểm định các nhân tố và biến quan sát

	TB thang đo nếu loại biến này	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến này
Tiếp cận dịch vụ: 0.872				
TCDV1	10.76	8.475	0.718	0.84
TCDV2	10.88	8.528	0.719	0.84
TCDV3	10.79	8.433	0.731	0.835
TCDV4	10.81	8.121	0.739	0.832
Trang thiết bị: 0.824				
TTB1	7.19	3.702	0.707	0.728
TTB2	7.19	3.881	0.673	0.763
TTB3	7.17	3.902	0.658	0.778
Thủ tục hành chính: 0.828				
TTHC1	7.14	3.884	0.686	0.761
TTHC2	7.13	3.953	0.683	0.764
TTHC3	7.17	3.74	0.687	0.761
Công chức giải quyết công việc cho người dân: 0.889				
CC1	14.23	12.825	0.733	0.864
CC2	14.21	13.086	0.746	0.861
CC3	14.3	13.289	0.73	0.865
CC4	14.3	13.646	0.705	0.87
CC5	14.32	13.118	0.736	0.863
Kết quả hồ sơ: 0.808				
KQHS1	7.14	3.491	0.646	0.746
KQHS2	7.17	3.551	0.681	0.711
KQHS3	7.09	3.458	0.641	0.752
Thời gian giải quyết: 0.822				
TGGQ1	7.22	3.669	0.666	0.767
TGGQ2	7.17	3.755	0.677	0.754
TGGQ3	7.15	3.728	0.688	0.744
Chi phí làm thủ tục: 0.807				
CP1	7.12	3.545	0.655	0.737
CP2	7.15	3.634	0.676	0.716
CP3	7.1	3.461	0.637	0.757
Phản ánh: 0.617				

PA1	3.55	0.841	0.452	.a
PA2	3.59	1.158	0.452	.a
Hài lòng: 0.822				
HL1	14.8958	3.822	0.613	0.788
HL2	14.9352	3.897	0.62	0.786
HL3	14.9239	3.907	0.608	0.789
HL4	14.9465	3.949	0.608	0.789
HL5	14.969	3.9	0.628	0.784

(Nguồn: Xử lý từ số liệu điều tra, 2017)

3.3. Kết quả phân tích các nhân tố khám phá (EFA)

Với 31 biến của 8 nhân tố thành phần đưa vào phân tích, kết quả đã kết hợp thành 8 nhóm (không có biến nào bị loại). Các chỉ số phân tích đạt được $KMO = 0.757 > 0.5$ (đạt yêu cầu), kiểm định Bartlett $Sig. = 0.000 < 0.05$ cho biết các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể.

Theo tiêu chuẩn EigenValue > 1 thì có 8 nhân tố được rút trích.

Tổng phương sai giải thích bằng 72.94% đạt yêu cầu vì $> 50%$ (Gerbing & Anderson, 1998), cho biết các nhân tố có ý nghĩa thống kê. Hệ số tải của nhân tố của 31 biến đều đạt > 0.5 chứng tỏ các biến quan sát này có độ tin cậy cao (Hair *et al.*, 2006). Kết luận phân tích EFA phù hợp (Bảng 2). Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố cột tần suất tích lũy (cumulative) ở Bảng 3 cho biết trị số phương sai trích 72.94% điều này có ý nghĩa là 72.94% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

Bảng 2. Hệ số KMO sau kiểm tra Kiểm định KMO và Bartlett's

Thước đo (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)		.757
<i>Kiểm định Bartlett's</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	3740.288
<i>(Bartlett's Test of Sphericity)</i>	<i>Bậc tự do (df)</i>	325
	<i>Mức ý nghĩa (Sig)</i>	.000

Bảng 3. Phương sai thành phần (phương sai thành phần)

Nhân tố	Giá trị E khởi tạo			Tổng bình phương của hệ số tải nhân tố được rút trích			Tổng bình phương của hệ số tải nhân tố xoay		
	Tổng	% của phương sai	Tỷ lệ % tích lũy	Tổng	% của phương sai	Tỷ lệ % tích lũy	Tổng	% của phương sai	Tỷ lệ % tích lũy
1	3.675	14.137	14.137	3.675	14.137	14.137	3.482	13.393	13.393
2	2.968	11.414	25.550	2.968	11.414	25.550	2.910	11.192	24.585
3	2.578	9.917	35.467	2.578	9.917	35.467	2.253	8.665	33.251
4	2.406	9.253	44.720	2.406	9.253	44.720	2.231	8.583	41.834
5	2.186	8.409	53.129	2.186	8.409	53.129	2.229	8.574	50.408
6	1.997	7.682	60.811	1.997	7.682	60.811	2.211	8.504	58.912
7	1.805	6.944	67.755	1.805	6.944	67.755	2.182	8.394	67.306
8	1.349	5.190	72.945	1.349	5.190	<u>72.945</u>	1.466	5.640	<u>72.945</u>
9	.594	2.285	75.230						
10	.567	2.181	77.411						
11	.494	1.901	79.312						
12	.478	1.838	81.150						
13	.451	1.735	82.885						
14	.437	1.683	84.568						
15	.430	1.656	86.224						
16	.393	1.513	87.737						
17	.376	1.444	89.181						
18	.361	1.389	90.571						
19	.357	1.372	91.943						
20	.349	1.342	93.285						
21	.324	1.246	94.531						
22	.307	1.182	95.713						
23	.301	1.156	96.869						
24	.290	1.114	97.983						
25	.264	1.017	99.000						
26	.260	1.000	100.000						

(Nguồn: Xử lý từ số liệu điều tra, 2017)

Bảng 4. Ma trận xoay nhân tố

Rotated Component Matrix (ma trận xoay nhân tố)								
Biến quan sát	Component (nhân tố)							
	1	2	3	4	5	6	7	8
CC2	.841							
CC5	.834							
CC1	.833							
CC3	.826							
CC4	.816							
TCDV4		.859						
TCDV3		.848						
TCDV2		.844						
TCDV1		.843						
TTHC1			.864					
TTHC2			.853					
TTHC3			.848					
TTB1				.881				
TTB2				.851				
TTB3				.836				
TGGQ1					.856			
TGGQ2					.855			
TGGQ3					.854			
CP2						.862		
CP1						.844		
CP3						.833		
KQHS2							.858	
KQHS3							.846	
KQHS1							.838	
PA1								.848
PA2								.842

(Nguồn: Xử lý từ số liệu điều tra, 2017)

Eingennvalue > 1, Tổng phương sai trích: 72.945, Hệ số KMO: 0.757
 Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett's Test: 0.000

Bảng 5. Phương sai trích

Thành phần	Total Variance Explained						
	Giá trị ban đầu của E			Bình phương tổng			
	Tổng	% giải thích	% tích lũy	Tổng	% giải thích	% tích lũy	
1	2.924	58.471	58.471	2.924	58.471	<u>58.471</u>	
2	.607	12.143	70.614				
3	.514	10.290	80.904				
4	.494	9.885	90.789				
5	.461	9.211	100.000				

(Nguồn: Xử lý từ số liệu điều tra, 2017)

Bảng 6. Ma trận xoay của sự hài lòng

Ma trận xoay	
	Thành phần
	1
HL5	.775
HL2	.768
HL1	.763
HL3	.759
HL4	.758

(Nguồn: Xử lý từ số liệu điều tra, 2017)

3.4. Kiểm định mức độ giải thích của mô hình

Dựa trên kết quả phân tích từ Bảng 3.7 cho thấy Hệ số R^2 điều chỉnh là 0.43 cho thấy 43.0% sự biến thiên của biến phụ thuộc (Sự hài lòng) được giải thích bởi 8 yếu tố độc lập đưa vào mô hình, và

còn lại 57% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các yếu tố khác ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên, có thể kết luận rằng mô hình đưa ra là phù hợp với dữ liệu thực tế. Hệ số Durbin-Watson là $1,938 < 3$). Mô hình hồi quy không có hiện tượng tương quan.

Bảng 7. Kiểm định giải thích mô hình

Model Summaryb (giải thích mô hình)					
Mô hình	R	R Square	R điều chỉnh	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
	.665a	.443	.430	.755	1.938

3.5. Kiểm định sự phù hợp của mô hình

Bảng 8 trình bày kết quả phân tích phương sai ANOVA của mô hình cho thấy giá trị $F = 34.33$ là tương đối nhỏ và giá trị độ tin cậy $Sig. = 0.000 < 0.05$,

nên kết luận rằng mô hình có ý nghĩa, tức là tồn tại ít nhất một mối quan hệ tuyến tính giữa 8 biến độc lập và biến phụ thuộc được xây dựng phù hợp với tổng thể.

Bảng 8. Kiểm định sự phù hợp mô hình

ANOVA ^b						
Mô hình		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Mức ý nghĩa
1	Regression	156.660	8	19.583	34.335	.000a
	Residual	197.340	346	.570		
	Total	354.000	354			

3.6. Kiểm định mức ý nghĩa của hệ số hồi quy

Kết quả ở Bảng 9 cho thấy hệ số phóng đại phương sai (VIF) đều nhỏ hơn 10. Như vậy, mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến giá trị mức ý nghĩa $Sig = 0.000 < 0.05$) có nghĩa các biến là Trang thiết bị (TTB) có giá trị

$Sig = 0.979 > 0.05$, Thủ tục hành chính (TTHC) có giá trị $Sig = 0.606 > 0.05$ và Phản ánh (PA) có giá trị $Sig = 0.171 > 0.05$ nên các biến này không có ý nghĩa tác động đến sự hài lòng của người dân. Mô hình hồi quy chuẩn hóa có dạng:

$$HL = 0.370CC + 0.306TCDV + 0.192TGGQ + 0.219KQHS + 0.351C$$

Bảng 9. Kiểm định hệ số hồi quy

Mô hình	Coefficientsa (hệ số)				Thống kê cộng tuyến		
	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Độ chấp nhận của biến	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	3.571E-16	.040		.000	1.000		
CC	.370	.040	.370	9.222	.000	1.000	1.000
TCDV	.306	.040	.306	7.630	.000	1.000	1.000
TGGQ	.192	.040	.192	4.777	.000	1.000	1.000
TTB	.001	.040	.001	.027	.979	1.000	1.000
TTHC	-.021	.040	-.021	-.516	.606	1.000	1.000
KQHS	.219	.040	.219	5.457	.000	1.000	1.000
CP	.351	.040	.351	8.756	.000	1.000	1.000
PA	-.055	.040	-.055	-1.373	.171	1.000	1.000

a. Dependent Variable: HL

4. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

4.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 8 nhân tố: *Tiếp cận dịch vụ, trang thiết bị, thủ tục hành chính, công chức giải quyết công việc cho người dân, kết quả hồ sơ, thời gian giải quyết, chi phí làm thủ tục và phản ánh*. Trong đó, *Công chức giải quyết công việc cho người dân* ($\beta = 0.370$), *chi phí làm thủ tục* ($\beta = 0.351$), *tiếp cận dịch vụ* ($\beta = 0.306$), *thời gian giải quyết* ($\beta = 0.192$) *trang thiết bị* ($\beta = 0.001$), là các nhân tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người dân, tiếp

đến là *thủ tục hành chính* và cuối cùng là *phản ánh*.

4.2. Hàm ý quản trị

Trên thực tế, việc đưa ra giải pháp cải tiến cơ chế quản lý của một đơn vị hành chính Nhà nước là một vấn đề hết sức khó khăn và phức tạp, liên quan đến nhiều chủ trương, chính sách, luật định. Tuy nhiên, trong phạm vi nghiên cứu này, dựa trên cơ sở kết quả phân tích các dữ liệu nghiên cứu trực tiếp để đề xuất một số giải pháp chủ yếu trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính về đăng ký quyền sử dụng đất của UBND quận Bình Thủy.

4.2.1. Đối với công chức giải quyết công việc cho người dân

Nhân tố công chức giải quyết công việc cho người dân có tác động mạnh nhất so với các nhân tố khác đến sự hài lòng của người dân về đăng ký quyền sử dụng đất vì có hệ số Beta (với $\beta = 0.402$). Để nâng cao khả năng phục vụ người dân cần thực hiện các giải pháp như tập trung bồi dưỡng, nâng cao năng lực như tính nhạy bén, khả năng tư duy nhanh và khoa học, phân tích đúng và kịp thời những vấn đề mới nảy sinh; đồng thời, cần huấn luyện cho cán bộ công chức các lớp kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp. Bên cạnh đó, cần tuyển chọn cán bộ có năng lực và tâm huyết. Đổi mới hình thức đào tạo, bồi dưỡng, tùy theo mỗi loại công chức đang thực hiện nhiệm vụ, có chế độ khen thưởng và hình thức xử lý sai phạm phù hợp. Cần thực hiện tốt việc giáo dục chính trị, tư tưởng và ý thức trách nhiệm đối với nhân dân, với đất nước của cán bộ, công chức.

4.2.2. Đối với chi phí làm thủ tục

Nhân tố chi phí làm thủ tục có tác động mạnh đến sự hài lòng của người dân về đăng ký quyền sử dụng đất vì có hệ số Beta (với $\beta = 0.3$).

Để hoàn thiện tốt hơn nữa về công tác phí lệ phí về đăng ký quyền sử dụng đất tại UBND quận Bình Thủy, cán bộ công chức giải đáp, tuyên truyền hướng dẫn người dân về các biểu phí, mức phí phải là người nắm vững và có chuyên môn nghiệp vụ giải đáp dễ hiểu, cần tăng

cường các biện pháp tuyên truyền, hướng dẫn người dân về các mức phí, biểu phí cần phải nộp trên các thông tin đại chúng và ngay tại đơn vị. Nâng cao kỷ cương, kỷ luật công tác, chống mọi hành vi hách dịch của quyền những nhiễu gây khó cho người dân.

4.2.3. Đối với tiếp cận dịch vụ và thời gian giải quyết

Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền, đẩy mạnh thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin, qua đó nhanh giải quyết hồ sơ đối với các thủ tục trên các lĩnh vực đảm bảo tỷ lệ 100% hồ sơ được giải quyết đúng hẹn và trước hẹn theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Tổ chức làm việc ngày thứ 7 hàng tuần để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Cần Thơ; đẩy mạnh công tác tuyên truyền, tiếp cận thông tin của người dân qua các kênh thông tin về ngày làm việc thứ bảy tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp trên các phương tiện truyền thông, để giảm áp lực công việc cho công chức những ngày thường trong giờ hành chính.

Triển khai ký số văn bản điện tử, số lượng văn bản điện tử phát hành ký số trên tổng số văn bản phát hành (trừ văn bản mật). Điều này sẽ tiết kiệm được kinh phí từ việc phát hành ký số văn bản điện tử.

Tăng cường ứng dụng ISO trong cung ứng dịch vụ hành chính công để duy trì, cải tiến và nâng cao hiệu quả dịch vụ, tối ưu hóa quy trình dịch vụ theo hướng đơn

giản, dễ hiểu, dễ thực hiện phù hợp với thực tế tại địa phương.

4.2.4. Đối với người dân

Tìm hiểu rõ quy trình, thủ tục khi thực hiện các dịch vụ hành chính theo nhu cầu của bản thân. Để hiểu rõ quy trình, thủ tục và các giấy tờ có liên quan, người dân có thể tham khảo thông tin từ Bảng niêm yết thủ tục hành chính, cán bộ công chức, các trang mạng điện tử, báo chí... để thực hiện đầy đủ trách nhiệm của mình.

Có thái độ thân thiện, hợp tác đối với các cán bộ công chức; không có những hành động hay thái độ gây áp lực lên cán bộ, công chức.

Mạnh dạn tố cáo hành vi tham nhũng bất cứ khi nào phát hiện. Kiến nghị cho lãnh đạo UBND những công chức có hành vi nhũng nhiễu, thiếu công bằng, cố tình gây khó khăn cho người dân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Affiaine Ahmad, 2007. Nghiên cứu Đánh giá về chất lượng dịch vụ trong ngành công nghiệp bảo hiểm Malaysia. Khoa Quản trị Kinh doanh, Đại học Malaya (UM), Kuala Lumpur, Malaysia.
2. Chu Nguyễn Mộng Ngọc, Hoàng Trọng, 2008. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, NXB Thống kê.
3. Đỗ Hữu Nghiêm, 2010. Khảo sát sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ công tại Cục thuế tỉnh Bình Dương. Luận văn thạc sĩ

Trường Đại học Kinh tế, Tp.Hồ Chí Minh.

4. Lê Dân, 2010. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của người dân và tổ chức cấp quận: Từ lý thuyết đến thực tiễn. Tạp chí Kinh tế - Xã hội Đà Nẵng, Số 9&10/2010, Tr. 30-34.

5. Lê Ngọc Sương, 2011. Khảo sát các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công tại Ủy ban Nhân dân Huyện Củ Chi, Thành phố Hồ Chí Minh. Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.

6. Masood H Siddiqui (đồng 7 tác giả) (tháng 07-2010). Cảm nhận của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm nhân thọ. Điều tra thực nghiệm, Học viện Quản lý Jaipuria, Ấn Độ.

7. Nguyễn Việt Quốc, Trần Đại Lâm, 2014. Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực đất đai thực trạng và những vấn đề đặt ra thông qua công tác khảo sát mức độ hài lòng của công. Tạp chí Kinh tế - Xã hội Đà Nẵng, số 13 – 2014.

8. Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hoà, 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.

9. Phạm Thanh Phong, 2016. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính

công tại UBND thị trấn Bảy Ngàn, huyện Châu Thành A, tỉnh Hậu Giang. Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Cửu Long.

10. Sandh, Neetu Bala, 2011. Cảm nhận của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ bảo hiểm nhân thọ tại Ấn Độ. Tạp chí Kinh doanh và Khoa học xã hội quốc tế.

11. Võ Nguyên Khanh, 2011. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại Ủy ban Nhân dân Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh. Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

FACTORS EFFECT PEOPLE'S SATISFACTION ON USING PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES FOR LAND USE RIGHTS REGISTRATION AT BINH THUY DISTRICT PEOPLE'S COMMITTEE

Nguyen Tien Dung¹, Nguyen Thi Lua² and Cao Thi Sen³

¹Board of Management, Tay Do University

²Faculty of Graduate Studies, Tay Do University

³Faculty of Linguistics and Vietnamese Literature, Tay Do University

(Email: ntlua@tdu.edu.vn)

ABSTRACT

Service quality is an important measure for the performance of the government agencies. The reform of administrative procedures is a breakthrough of administrative reform. This study aimed at evaluation factors influencing people's satisfaction when using public administrative services on land use rights registration at Binh Thuy District People's Committee. Qualitative study method was used to clarify meaning, validate and supplement the observational variables and measure the concepts in the theoretical model. Quantitative evaluation was performed with 355 surveying samples and the data was processed using SPSS software, Cronbach Alpha reliability analysis, EFA factor analysis, correlation analysis, regression analysis. The finding of 8 factors effecting to peoples's satisfaction and recommendations were established. This result can support the administrators to improve the quality of public administrative services on land use right registration and other administrative procedures at district level.

Keywords: *Land use rights, public administration, satisfaction, service quality.*