



SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG KHI THỰC HIỆN CÁC QUYỀN VỀ ĐẤT ĐAI TẠI THÀNH PHỐ CAO LÃNH, TỈNH ĐỒNG THÁP

Ngô Thạch Thảo Ly^{1*}, La Văn Hùng Minh¹, Hồ Kiệt², Nguyễn Hữu Ngữ²

¹ Trường Đại học Đồng Tháp, 783 Phạm Hữu Lầu, Cao Lãnh, Đồng Tháp, Việt Nam

² Trường Đại học Nông Lâm, Đại học Huế, 102 Phùng Hưng, Huế, Việt Nam

Tóm tắt: Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng đất đối với chất lượng dịch vụ hành chính công về đất đai tại thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp. Nghiên cứu tiến hành khảo sát 230 trường hợp người sử dụng đất đã hoặc đang thực hiện các thủ tục hành chính khi thực hiện các quyền: chuyển nhượng, cho thuê, tặng cho, thừa kế và thế chấp bằng quyền sử dụng đất tại 15 xã, phường của thành phố Cao Lãnh. Kết quả cho thấy ba nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công về đất đai, bao gồm *Cán bộ công chức*, *Quy trình thủ tục* và *Sự tin cậy*. Trong đó, *Cán bộ công chức* có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của người sử dụng đất.

Từ khóa: dịch vụ công, Đồng Tháp, phân tích nhân tố, người sử dụng đất, sự hài lòng

1 Đặt vấn đề

Pháp luật đất đai qua các thời kỳ đã từng bước mở rộng quyền cho người sử dụng đất, đồng thời thúc đẩy mạnh mẽ thị trường đất đai. Việc thực hiện các quyền của người sử dụng đất tuy đã được pháp luật quy định nhưng những quy định này còn chưa dễ tiếp cận hoặc các văn bản pháp luật quy định và hướng dẫn thực hiện chưa đồng bộ [2]. Điều này làm cho người sử dụng đất gặp nhiều khó khăn trong quá trình thực hiện các thủ tục khi giao dịch về đất đai. Trong đó phải kể đến thủ tục kê khai đăng ký tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền và đây là yêu cầu bắt buộc đối với người sử dụng đất khi thực hiện các quyền giao dịch liên quan đến đất đai [14]. Kết quả khảo sát chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) năm 2018 cho thấy có sự cải thiện không đáng kể về chỉ số Thủ tục hành chính công từ năm 2011 đến nay. Tuy nhiên, nội dung thành phần có sự chuyển biến tích cực là dịch vụ và thủ tục liên quan đến chứng nhận quyền sử dụng đất [3]. Sự chuyển biến tích cực này cho thấy những cố gắng đáng ghi nhận của chính quyền địa phương. Mặc dù vậy, các cơ quan quản lý đất đai cần nỗ lực hơn nữa để người sử dụng dịch vụ hài lòng hơn. Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công phản ánh khả năng điều hành và quản trị của chính quyền địa phương. Đo lường sự hài lòng có thể được thực hiện bằng nhiều giải pháp khác nhau. Trong đó, mức độ hài lòng của công dân là một trong những thước đo quan trọng, góp phần tạo nên

* Liên hệ: nttly@dthu.edu.vn

co sở thực tiễn cho việc đề xuất, xây dựng và thực hiện những giải pháp đó [5].

Thành phố Cao Lãnh là trung tâm hành chính, kinh tế, xã hội của tỉnh Đồng Tháp. Trong những năm gần đây, sự biến động về đất đai cùng với quá trình đô thị hóa đã dẫn đến sự gia tăng nhu cầu của người dân trong việc thực hiện các thủ tục hành chính về đất đai như chuyển nhượng, tặng cho, phân chia thừa kế, thế chấp... là tương đối lớn. Theo kết quả thống kê của Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh Đồng Tháp, trong năm 2018 Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố Cao Lãnh tiếp nhận 17.637 hồ sơ thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến đất đai. Số hồ sơ tiếp nhận trong 6 tháng đầu năm 2019 là 10.030, tăng 1.971 hồ sơ (tăng gần 25%) so với cùng kỳ năm 2018 [18]. Tuy nhiên, việc thực hiện các thủ tục hành chính về đất đai của người dân đất còn gặp nhiều khó khăn. Vẫn còn tình trạng hồ sơ trễ hẹn và người dân phải đi lại nhiều lần, gây lãng phí về thời gian và tiền bạc. Cụ thể, số lượng hồ sơ trễ hẹn trong năm 2018 là 1.089 (chiếm khoảng 6%), hồ sơ trễ hẹn và chuyển tiếp trong 6 tháng đầu năm 2019 là 472 (chiếm khoảng 4,7%) [18]. Những vấn đề này, nếu không được giải quyết thỏa đáng, sẽ ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, đồng thời ảnh hưởng không nhỏ đến công tác quản lý đất đai tại địa phương. Do đó, "*Nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công khi thực hiện các quyền về đất đai tại thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp*" là cần thiết. Bài báo nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công về đất đai khi thực hiện các quyền tại địa phương.

2 Mô hình và phương pháp nghiên cứu

2.1 Mô hình nghiên cứu sự hài lòng

Năm 1985, Parasuraman và cs. đã đề xuất mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ cùng với thang đo SERVQUAL và thang đo này được nhiều nhà nghiên cứu cho là khá toàn diện và được sử dụng rộng rãi [13]. Thang đo SERVQUAL gồm 22 biến quan sát với 5 thành phần: *Tin cậy*, *Đáp ứng*, *Năng lực phục vụ*, *Đồng cảm* và *Phương tiện hữu hình* [12]. Thông qua các kiểm tra thực nghiệm với bộ thang đo và các nghiên cứu lý thuyết khác nhau, Parasuraman và cs. khẳng định rằng SERVQUAL là bộ công cụ đo lường chất lượng dịch vụ tin cậy, chính xác và có thể ứng dụng cho các bối cảnh khác nhau [12, 13]. Trên cơ sở nền tảng thang đo này, tham khảo các nghiên cứu có liên quan của Nguyễn Hữu Hải và Lê Viết Hòa [7], Lê Dân [5], Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải [9], đồng thời trên cơ sở ý kiến khảo sát của người sử dụng đất tại địa phương để xây dựng mô hình và thang đo. Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với quyền của người sử dụng đất tại thành phố Cao Lãnh được xây dựng gồm 23 biến với 5 nhóm nhân tố thành phần: *Sự tin tưởng*, *Thái độ phục vụ*, *Năng lực phục vụ*, *Quy trình thủ tục* và *Cơ sở vật chất*. Thang đo và các biến quan sát được trình bày ở Bảng 1.

Bảng 1. Thang đo và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

STT	Thang đo	Ký hiệu
1	<i>Sự tin cậy</i>	STC
1.1	Thủ tục thực hiện được niềm yết công khai, minh bạch	STC1
1.2	Các văn bản hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu	STC2
1.3	Không mất nhiều thời gian chờ tới lượt	STC3
1.4	Thủ tục, giấy tờ đơn giản, không phải đi lại nhiều lần	STC4
1.5	Trả kết quả đúng hạn	STC5
2	<i>Thái độ phục vụ</i>	TD
2.1	Cán bộ hướng dẫn và tiếp nhận có thái độ giao tiếp tốt, thân thiện	TD1
2.2	Cán bộ hướng dẫn nhiệt tình khi giải đáp thắc mắc	TD2
2.3	Cán bộ hướng dẫn có thái độ ân cần, hòa nhã khi hướng dẫn	TD3
2.4	Cán bộ tiếp nhận có sự ưu tiên cho người quen biết	TD4
3	<i>Năng lực phục vụ của cán bộ</i>	NL
3.1	Cán bộ am hiểu chuyên môn, giải quyết công việc chuyên nghiệp	NL1
3.2	Cán bộ hướng dẫn thủ tục đầy đủ, dễ hiểu, không có sai sót	NL2
3.3	Cán bộ hướng dẫn giải quyết thỏa đáng thắc mắc của người dân	NL3
3.4	Cán bộ có sự linh hoạt trong giải quyết công việc	NL4
4	<i>Quy trình thủ tục</i>	QT
4.1	Thành phần hồ sơ hợp lý, không yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định	QT1
4.2	Trình tự, thủ tục phù hợp với tính chất hồ sơ, công việc	QT2
4.3	Thời gian giải quyết công việc phù hợp	QT3
4.4	Không phải bổ sung hồ sơ nhiều lần	QT4
4.5	Thuế thu nhập cá nhân, lệ phí trước bạ thấp	QT5
4.6	Không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào ngoài quy định	QT6
5	<i>Cơ sở vật chất</i>	CSVC
5.1	Hệ thống bắt số tự động được sử dụng hiệu quả	CSVC1
5.2	Khu vực thực hiện thủ tục rộng rãi, thoáng mát	CSVC2
5.3	Có đầy đủ tiện nghi (bàn, ghế, máy điều hòa, nhà vệ sinh...)	CSVC3
5.4	Dịch vụ photo, bút, viết được trang bị đầy đủ	CSVC4

2.2 Phương pháp

Điều tra, thu thập số liệu sơ cấp

Thiết kế bảng hỏi: Bảng hỏi được thiết kế dựa vào mục tiêu và nội dung nghiên cứu. Câu hỏi điều tra bao gồm những nội dung chính như thông tin cơ bản của người được điều tra; thông tin về sử dụng đất; tình hình thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến đất đai như thủ tục chuyển nhượng, cho thuê, tặng cho, thừa kế, thế chấp bằng quyền sử dụng đất; đánh giá về mức độ hài lòng trong việc thực hiện các thủ tục hành chính tại cơ quan quản lý đất đai.

Phạm vi khảo sát và cỡ mẫu: Theo Hair và cs. (2006), kích thước mẫu được xác định dựa vào mức tối thiểu ($\min = 50$) và số lượng biến. Tỷ lệ của số mẫu so với 1 biến phân tích là 5/1 hoặc 10/1 [8]. Tức là mỗi biến quan sát cần tối thiểu 5 mẫu, tốt nhất là 10 mẫu. Mô hình nghiên cứu gồm có 23 biến quan sát (Bảng 1). Như vậy, kích thước mẫu phù hợp nhất sẽ là $23 \times 10 = 230$ mẫu. Để đảm bảo tính khách quan của số liệu điều tra, việc khảo sát được tiến hành tại tất cả 15 đơn vị hành chính cấp xã của thành phố Cao Lãnh. Việc khảo sát chỉ tiến hành đối những trường hợp người sử dụng đất đã hoặc đang thực hiện các quyền: chuyển nhượng, cho thuê, tặng cho, thừa kế và thế chấp bằng quyền sử dụng đất.

Phân tích dữ liệu

Phương pháp phân tích dữ liệu sử dụng trong nghiên cứu này là phân tích nhân tố khám phá (EFA) với phần mềm R để xác định các nhân tố, cũng như mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng của người sử dụng đất khi thực hiện các quyền. Trước khi phân tích EFA, tiến hành đánh giá độ tin cậy thang đo để đảm bảo thang đo và biến đo lường đủ độ tin cậy. Thang đo và độ tin cậy các biến được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha. Yêu cầu thang đo được chấp nhận là loại bỏ các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,55 và hệ số Cronbach's Alpha nhỏ hơn 0,6 [17]. Việc phân tích nhân tố được thực hiện theo các bước như sau:

Bước 1. Dùng kiểm định KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) và Bartlett để kiểm tra mức độ thích hợp của các biến đã được đánh giá về độ tin cậy.

Hệ số KMO là một chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số của KMO phải đạt giá trị 0,5 trở lên ($0,5 \leq KMO \leq 1$) [15]. Theo Kaiser và cs. (1974), $0,9 \leq KMO \leq 1,0$: rất tốt; $0,8 \leq KMO \leq 0,89$: tốt; $0,7 \leq KMO \leq 0,79$: được; $0,6 \leq KMO \leq 0,69$: tạm được; $0,5 \leq KMO \leq 0,59$: tệ và $KMO < 0,50$: không chấp nhận được [8]. Kiểm định Bartlett (Bartlett's test of sphericity) được sử dụng để xem xét các biến quan sát trong nhân tố có tương quan với nhau hay không. Điều kiện để áp dụng phân tích nhân tố là các biến quan sát phản ánh những khía cạnh khác nhau của cùng một nhân tố phải có mối tương quan với nhau. Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê ($\text{sig Bartlett's test} < 0,05$), chứng tỏ các biến quan sát có tương quan với nhau trong nhân tố [1, 6].

Bước 2. Xác định số lượng nhân tố chính

Trong phân tích EFA, căn cứ để xác định các nhân tố chính được rút ra là dựa vào giá trị Eigen (Eigenvalue). Theo tiêu chuẩn của Kaiser, chỉ nhân tố nào có giá trị Eigen lớn hơn 1 mới được giữ lại vì đó là các nhân tố chính.

Bước 3. Xác định các biến cấu thành nhân tố được rút ra và đặt tên nhân tố

Sau khi sử dụng giá trị Eigen theo tiêu chuẩn Kaiser rút ra các nhân tố chính, để biết các nhân tố này được cấu thành từ những biến nào ta sử dụng phép xoay nhân tố Varimax. Đồng thời, do mẫu nghiên cứu là dưới 350 nên chỉ những biến có hệ số tải nhân tố (Factor loading) lớn hơn 0,55 được giữ lại [17].

Bước 4. Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

Mục đích của phương pháp hồi quy tuyến tính đa biến là xác định những nhân tố nào tác động đến biến phụ thuộc (chiều hướng và mức độ). Phương trình nhân tố có dạng [16]:

$$F_i = W_{i1} \times X_1 + W_{i2} \times X_2 + W_{i3} \times X_3 + W_{i4} \times X_4 + \dots + W_{ik} \times X_k$$

trong đó F_i là ước lượng trị số của nhân tố thứ i ; W_i là trọng số nhân tố; k là số biến.

3 Kết quả và thảo luận

3.1 Kiểm định chất lượng thang đo

Các thang đo được đánh giá sơ bộ thông qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để loại các biến rác. Các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 được xem là biến rác và tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có độ tin cậy Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên [16]. Kết quả kiểm định thang đo được trình bày ở Bảng 2.

Bảng 2. Tổng hợp kết quả kiểm định chất lượng thang đo

STT	Thang đo	Biến	Cronbach's Alpha
1	STC	STC1, STC2, STC3, STC4, STC5	0,86
2	TD	TD1, TD2, TD3	0,94
3	NL	NL1, NL2, NL3, NL4	0,90
4	QT	QT1, QT2, QT3, QT4, QT5, QT6	0,92
5	CSVC	CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC4	0,85

Kết quả kiểm định chất lượng của 4 thang đo: STC, NL, QT và CSVC đều đạt yêu cầu với hệ số Cronbach's Alpha nhỏ nhất là 0,85 và hệ số tương quan của từng biến thành phần đều lớn hơn 0,3. Riêng thang đo TD có hệ số tương quan của biến thành phần TD4 nhỏ hơn 0,3 nên được xem là biến rác. Sau khi loại bỏ biến TD4, hệ số Cronbach's Alpha của thang đo TD là 0,94 và hệ số tương quan của 3 biến thành phần TD1, TD2 và TD3 đều lớn hơn 0,3. Như vậy, kết quả sau khi kiểm định thang đo, loại biến rác còn lại 22 biến với 5 thang đo đủ điều kiện để đưa vào phân tích nhân tố khám phá ở bước tiếp theo.

3.2 Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng đất

Kiểm định sự phù hợp của dữ liệu

Kiểm định hệ số KMO và Bartlett nhằm đánh giá tính phù hợp cho các biến độc lập trong việc thực hiện phân tích nhân tố khám phá. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett đối với mô hình đang nghiên cứu được trình bày ở Bảng 3.

Bảng 3. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett

Kiểm định KMO	Kiểm định Bartlett		
	χ^2	Bậc tự do	p
0,87	5339,851	231	0,000

Bảng 3 cho thấy trị số KMO là 0,87 thỏa mãn điều kiện áp dụng mô hình phân tích EFA, đồng thời kiểm định Bartlett có giá trị $p = 0,000$. Điều này cho thấy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Nói cách khác, 5 nhân tố gồm *Sự tin tưởng*, *Thái độ phục vụ*, *Năng lực phục vụ*, *Quy trình thủ tục* và *Cơ sở vật chất* có tương quan mật thiết với *Sự hài lòng* của người sử dụng đất.

Xác định các nhân tố chính

Trong phân tích EFA, căn cứ để xác định các nhân tố chính là sử dụng Eigenvalue. Theo tiêu chuẩn của Kaiser thì nhân tố chính được rút ra phải có Eigenvalue > 1 [4]. Kết quả xác định các nhân tố chính được trình bày ở Bảng 4.

Theo tiêu chuẩn của Kaiser, có 5 nhân tố được rút ra. Nhân tố thứ nhất (1) với Eigenvalue là 10,534 – nhân tố này giải thích được $10,534/22 = 47,883\%$ tổng phương sai. Tương tự, nhân tố thứ năm (5) với Eigenvalue là 1,074 – nhân tố này giải thích cho $1,074/22 = 4,881\%$ tổng phương sai. Cả 5 nhân tố giải thích được 79,69% tổng phương sai.

Bảng 4. Giá trị Eigenvalue và phương sai giải thích các nhân tố

Nhân tố	Eigenvalue	% Phương sai	% Tích lũy
1	10,534	47,881	47,882
2	2,578	11,718	59,600
3	2,006	9,118	68,718
4	1,340	6,089	74,807
5	1,074	4,881	79,688
6	0,687	3,122	82,809
...
21	0,053	0,239	99,895
22	0,023	0,105	100,000

Xác định các biến cấu thành nhân tố được rút ra

Sau khi kiểm tra độ tin cậy các thang đo, chúng tôi tiến hành phân tích nhân tố khám phá. Sự hài lòng là khái niệm đơn hướng nên khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá, phương pháp trích Phân tích thành phần chính và phép quay Varimax được sử dụng [11]. Phương pháp trích nhân tố chỉ giữ lại những biến có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,55 [14] (Bảng 5).

Bảng 5. Kết quả trích nhân tố

Biến	Nhân tố				
	1 (RC1)	2 (RC3)	3 (RC4)	4 (RC4)	5 (RC5)
NL3	0,85				
NL2	0,82				
TD2	0,82				
TD3	0,80				
NL1	0,79				
NL4	0,71				
TD1	0,69				
QT2		0,83			
QT1		0,80			
TT1		0,75			
QT6		0,63			
QT3		0,58			
STT3			0,91		
STT4			0,90		
STT2			0,63		
CSVC1				0,87	
CSVC2				0,86	
CSVC3				0,80	
CSVC4				0,74	
QT5					0,82

Thông qua ma trận xoay nhân tố, các nhân tố ban đầu được sắp xếp lại với 20 biến (loại biến QT4 và TT5 do hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,55) gồm 5 nhân tố. Các biến trong mỗi nhân tố được sắp xếp giảm dần từ trên xuống dưới và từ trái qua phải theo mức độ quan trọng của từng biến và từng nhân tố. Như vậy, nhân tố xếp thứ 5 (RC5) ít quan trọng nhất. Bên cạnh đó, nhân tố thứ 5 chỉ có một biến quan sát (QT5), không đủ điều kiện để phân tích trong mô hình và bị loại bỏ. Kết quả ma trận xoay nhân tố còn lại 4 nhân tố với 19 biến quan sát. Bao gồm:

– Nhóm nhân tố thứ 1 (RC1) gồm 7 biến: NL1, NL2, NL3, NL4, TD1, TD2 và TD3. Các biến này liên quan đến năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ và

giải quyết thủ tục thực hiện các quyền của người sử dụng đất. Đặt tên nhân tố này là “*Cán bộ công chức*” (CBCC).

– Nhóm nhân tố thứ 2 (RC3) gồm 5 biến: QT1, QT2, QT3, QT6 và STC1. Các biến này liên quan đến quy trình, thủ tục thực hiện các quyền của người sử dụng đất. Đặt tên nhân tố này là “*Quy trình thủ tục*” (QTTT).

– Nhóm nhân tố thứ 3 (RC4) gồm 3 biến: STC2, STC3 và STC4. Các biến này liên quan đến sự tin tưởng của người dân về sự cam kết trong cải cách thủ tục hành chính của địa phương. Đặt tên nhân tố này là “*Sự tin cậy*” (STC).

– Nhóm nhân tố thứ 4 (RC2) gồm 4 biến: CSVC1, CSVC2, CSVC3 và CSVC4. Các biến này liên quan đến điều kiện về cơ sở vật chất tại cơ quan, nơi người dân đến thực hiện các thủ tục liên quan đến đất đai. Đặt tên nhân tố này là “*Cơ sở vật chất*” (CSVC).

Như vậy, kết quả phân tích nhân tố cho thấy thang đo sự hài lòng của người sử dụng đất khi thực hiện các quyền tại thành phố Cao Lãnh gồm 4 nhân tố với 19 biến quan sát. Các nhân tố này sẽ được đưa vào phân tích hồi quy nhằm xác định mức độ tác động của từng nhân tố đến sự hài lòng của người sử dụng đất.

Phân tích sự tác động của các nhân tố đến sự hài lòng qua mô hình hồi quy

Mô hình nghiên cứu đưa ra 4 nhân tố tác động đến sự hài lòng của người dân, bao gồm *Cán bộ công chức*, *Quy trình thủ tục*, *Sự tin cậy* và *Cơ sở vật chất*. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết được kiểm định bằng phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính nhằm xem xét tầm quan trọng của từng nhóm nhân tố ảnh hưởng đến biến phụ thuộc (*Sự hài lòng*). Trong nghiên cứu thông thường, một biến số phụ thuộc có nhiều biến số độc lập. Có rất nhiều tổ hợp biến độc lập có khả năng tiên đoán biến phụ thuộc [17]. Trong trường hợp có nhiều mô hình như thế, tiêu chuẩn thống kê để chọn một mô hình tối ưu thường là tiêu chuẩn thông tin Akaike hay còn gọi là Akaike Information Criterion – AIC. Mô hình có giá trị AIC thấp nhất được xem là mô hình tối ưu [17].

Bảng 6. Kết quả tìm mô hình hồi quy tối ưu

Bước	Mô hình	AIC
1	HL ~ RC1 + RC3 + RC4 + RC2	-279,55
2	HL ~ RC1 + RC3 + RC4 (Intercept) RC1 RC3 RC4 -0,8970 0,6755 0,2595 0,2930	-281,35

Quá trình tìm kiếm mô hình tối ưu được thực hiện qua 2 bước với hàm Step trong R. Bước 1 với mô hình hồi quy gồm 4 nhân tố RC1 (CBCC), RC3 (QTTT), RC4 (STC) và RC2 (CSVC), giá trị AIC = -279,55. Bước 2 với mô hình hồi quy 3 nhân tố RC1 (CBCC), RC3 (QTTT),

RC4 (STC) (loại biến RC2), giá trị $AIC = -281,35$. Kết quả tìm mô hình tối ưu dừng lại ở bước 2 với 3 nhân tố RC1, RC3 và RC4, trị số $AIC = -281,35$ (giá trị AIC thấp nhất). Phương trình tuyến tính tiên đoán sự hài lòng (HL) là: $HL = -0,8970 + 0,6755 \times RC1 + 0,2595 \times RC3 + 0,2930 \times RC4$.

Sau khi tìm được mô hình tối ưu, tiếp tục phân tích hồi quy tuyến tính với 3 nhân tố vừa xác định để tìm phương sai giải thích cho mô hình (Bảng 7).

Bảng 7. Kết quả phân tích hồi quy 3 biến RC1, RC3 và RC4

Biến	Ước lượng	Sai số chuẩn	t	p
(Hằng số)	-0,89704	0,16740	-5,359	2,06e-7***
RC1 (CBCC)	0,67553	0,06438	10,493	<2e-16***
RC3 (QTTT)	0,25955	0,06307	4,115	5,42e-5***
RC4 (STC)	0,29296	0,05463	5,363	2,02e-7***

Biến phụ thuộc: HL
 Signif. codes: 0 '***' 0,001 '**' 0,01 '*' 0,05 '.' 0,1 ' ' 1
 R^2 : 0,7009
 R^2 hiệu chỉnh: 0,6969

Kết quả phân tích từ Bảng 7 cho thấy $R^2 = 0,7009$, R^2 hiệu chỉnh = 0,6969, chứng tỏ mức độ phù hợp của mô hình ở mức khá. Điều này cũng có ý nghĩa rằng 3 biến độc lập RC1, RC3 và RC4 giải thích khoảng 70% phương sai của biến phụ thuộc. Hay nói cách khác, 70% sự thay đổi về sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công khi thực hiện các quyền về đất đai tại thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp do 3 nhân tố: *Cán bộ công chức*, *Quy trình thủ tục* và *Sự tin cậy* quyết định. Cả 3 biến đều có ý nghĩa thống kê với giá trị t đều lớn hơn 2 và giá trị p của cả 3 biến gần như bằng 0.

Mô hình hồi quy cho thấy mối quan hệ giữa sự Hài lòng của người dân với 3 biến: *Cán bộ công chức*, *Quy trình thủ tục* và *Sự tin cậy* được thể hiện qua phương trình hồi quy:

$$HL = -0,89704 + 0,67553 \times CBCC + 0,25955 \times QTTT + 0,29296 \times STC$$

Kết quả phân tích các hệ số hồi quy thể hiện rằng cả 3 nhân tố độc lập "*Cán bộ công chức*", "*Quy trình thủ tục*" và "*Sự tin cậy*" đều có tương quan thuận (hệ số β dương) đến sự hài lòng của người dân với mức ý nghĩa p rất nhỏ ở cả 3 biến và hằng số có ý nghĩa thống kê với hệ số $\alpha = -0,89704$. Điều này có nghĩa là để nâng cao sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công khi thực hiện các quyền về đất đai tại thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp, chỉ cần cải thiện chất lượng của 3 nhân tố: *Cán bộ công chức*, *Quy trình thủ tục* và *Sự tin cậy*. Hệ số β cho biết mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập đến biến phụ thuộc. So sánh giá trị của β cho thấy "*Cán bộ công chức*" là vấn đề quan trọng nhất, tác động lớn nhất đến sự hài lòng của người dân ($\beta = 0,67553$), kế đến là "*Sự tin cậy*" ($\beta = 0,29296$) và cuối cùng là "*Quy trình thủ tục*" ($\beta =$

0,25955). Kết quả phân tích nhân tố khám phá của mô hình cũng phù hợp với các kết quả nghiên cứu trước đây của Nguyễn Hữu Hải và Lê Viết Hòa (2010), Lê Dân (2011), Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải (2018).

4 Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra được 3 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ công khi thực hiện các quyền về đất đai tại thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp, bao gồm: *Cán bộ công chức* (năng lực phục vụ và thái độ phục vụ), *Quy trình thủ tục* và *Sự tin cậy*. Như vậy, chỉ cần nâng cao chất lượng của đội ngũ cán bộ công chức, hoàn thiện quy trình thủ tục và nâng cao sự tin cậy của người dân thông qua thực hiện các cam kết về cải cách thủ tục hành chính, trả kết quả đúng hạn thì sự hài lòng của người dân sẽ được nâng lên. Để đạt được điều này, chính quyền địa phương cần phải tập trung vào các giải pháp trọng tâm như bồi dưỡng, tập huấn nâng cao năng lực về chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ cán bộ công chức; tiếp tục cải cách thủ tục hành chính, đơn giản hóa các loại hồ sơ, thủ tục, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục, từng bước hoàn thiện quy trình thủ tục nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân khi thực hiện các giao dịch; triển khai việc tra cứu tình trạng hồ sơ (đang giải quyết, đã giải quyết, trả hồ sơ, chờ bổ sung...) hỏi đáp trực tuyến về thủ tục giấy tờ, đánh giá mức độ hài lòng đối với viên chức giải quyết hồ sơ thông qua các ứng dụng mạng xã hội phổ biến như zalo, facebook, từng bước hướng đến xây dựng một chính quyền điện tử, hiện đại và hiệu quả.

Tài liệu tham khảo

1. Bartlett, M. S., (1951), The effect of standardization on a χ^2 approximation in factor analysis, *Biometrika*, 38(3/4), 337–344.
2. Nguyễn Đình Bồng và các tác giả, (2005), *Báo cáo tổng kết khoa học và kỹ thuật để tài cấp nhà nước Nghiên cứu đổi mới hệ thống quản lý đất đai để hình thành và phát triển thị trường bất động sản ở Việt Nam*, Trung tâm Điều tra Quy hoạch Đất đai – Bộ Tài nguyên và Môi trường, Hà Nội.
3. CECODES, VFF-CRT, RTA & UNDP, (2019), *Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) 2018: Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân*, Báo cáo nghiên cứu chính sách chung, Hà Nội, Việt Nam.
4. Courtney, M. G. R., (2013), Determining the number of factors to retain in efa: Using the spss r-menu v2.0 to make more judicious estimations, *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 18(8), 1–14.
5. Lê Dân, (2011), Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân

- và tổ chức, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Đà Nẵng*, 3(44), 2011, 163–168.
6. Gorsuch, R. L., (2014), *Exploratory factor analysis*, New York: Routledge.
 7. 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.
 8. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2006), *Multivariate data analysis* (6th ed.), Pearson Prentice Hall.
 9. Phạm Thị Huế, Lê Đình Hải, (2018), Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp* số 3/2018.
 10. Kaiser, H. F., & Rice, J., (1974), Little jiffy, mark iv, *Educational and Psychological Measurement*, 34(1), 111–117.
 11. Nguyễn Quốc Nghi, Khuru Ngọc Huyền, Phan Quốc Cường và Lê Kim Thanh, (2017), Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của giảng viên trẻ trường Đại học Cần Thơ đối với hoạt động nghiên cứu khoa học, *Tạp chí khoa học trường Đại học Cần Thơ*, 51c, 41–52.
 12. Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V.A., (1991), Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
 13. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L., (1988), *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
 14. Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, (2013), Luật số: 45/2013/QH13, Luật Đất đai, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
 15. Svensson, G., (2002), A Triadic Network Approach to Service Quality, *Journal of Service Marketing*, 16(2), 158–179.
 16. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc, (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (tập 2)*, Nxb. Hồng Đức, TPHCM.
 17. Nguyễn Văn Tuấn, (2017), *Phân tích dữ liệu với R (Tái bản)*, Nxb. Tổng hợp TP. Hồ Chí Minh.
 18. Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh Đồng Tháp, (2019), *Báo cáo số liệu hồ sơ đất đai theo thủ tục hành chính năm 2018*, Đồng Tháp.

CITIZENS' SATISFACTION WITH QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN IMPLEMENTING LAND-USER'S RIGHTS IN CAO LANH CITY, DONG THAP PROVINCE

Ngô Thạch Thảo Ly^{1*}, La Văn Hưng Minh¹, Ho Kiet², Nguyen Huu Ngu²

¹Dong Thap University, 783 Pham Huu Lau St., Cao Lanh, Dong Thap, Vietnam

² University of Agriculture and Forestry, Hue University, 102 Phung Hung St., Hue, Vietnam

Abstract: Using the Exploratory Factor Analysis (EFA) method the authors surveyed 230 land users. The rights are related to transfer, lease, donate, inherit and mortgage in 15 communes and wards of Cao Lanh city, Dong Thap province. The results show that three main factors affect the satisfaction of local citizens in terms of the rights, including *Staffs*, *Procedures*, and *Trust* with *Staffs* being the most influential.

Keywords: public service, Dong Thap, EFA, land user, satisfaction