

GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI TẠI CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI THỊ XÃ TỪ SƠN, TỈNH BẮC NINH

Đặng Thị Hoa¹

¹*Trường Đại học Lâm nghiệp*

TÓM TẮT

Đất đai là tài nguyên thiên nhiên vô cùng quý giá, là tư liệu sản xuất đặc biệt, là thành phần quan trọng hàng đầu của môi trường sống, là địa bàn phân bố khu dân cư và các hoạt động kinh tế - xã hội. Cải cách thể chế hành chính, đặc biệt là cải cách hành chính trong lĩnh vực đất đai ở Việt Nam nói chung và Chi nhánh Văn phòng (CNVP) đăng lý đất đai thị xã Từ Sơn nói riêng, là vấn đề không riêng của cơ quan Nhà nước, mà còn liên quan đến đời sống của các tầng lớp dân cư trong xã hội. Nhằm đề xuất các giải pháp nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ đăng ký đất đai tại thị xã Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh, nghiên cứu đã sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA với 354 mẫu điều tra thuộc 38 biến quan sát và 6 nhóm nhân tố tác động. Kết quả phân tích EFA cho thấy quy trình thủ tục hành chính là nhân tố có ảnh hưởng lớn nhất (67,95%) và đội ngũ cán bộ công chức, lao động là nhân tố có ảnh hưởng nhỏ nhất (32,05%) đến sự hài lòng của người dân về dịch vụ đăng ký đất đai tại thị xã Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh.

Từ khóa: Dịch vụ đăng ký đất đai, phân tích nhân tố khám phá, sự hài lòng của người dân, thị xã Từ Sơn.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nước ta đang chuyển từ nền hành chính quân chủ sang nền hành chính dân chủ, phục vụ để đáp ứng nhu cầu đổi mới, hội nhập quốc tế. Trong nền hành chính phục vụ, sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ là cái đích cần hướng đến đồng thời cũng là thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của mỗi cơ quan hành chính nhà nước. Có thể nói, nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng đối với dịch vụ hành chính công đã trở thành sứ mệnh phát triển chung của mọi cơ quan hành chính nhà nước.

Thị xã Từ Sơn nằm ở phía Bắc tỉnh Bắc Ninh, cách trung tâm tỉnh 12 km về phía Nam, cách thủ đô Hà Nội 15 km về phía Bắc. Từ Sơn là một thị xã đồng bằng, đất đai màu mỡ, hệ thống thủy lợi tương đối hoàn chỉnh thuận lợi cho việc phát triển vùng chuyên canh lúa chất lượng cao. Thị xã Từ Sơn có cơ cấu ngành nghề đa dạng, mức tăng trưởng kinh tế cao, giao lưu kinh tế mạnh, do có vị trí địa lý thuận lợi (UBND thị xã Từ Sơn, 2016). Nhờ vậy, thị xã có khả năng mở rộng thị trường, thu hút vốn đầu tư, khai thác lợi thế nguồn nhân lực để phát triển sản xuất hàng hoá và nhiều tiềm năng kinh tế - xã hội. Sự phát triển kinh tế - xã hội mạnh mẽ đã làm cho quan hệ đất đai ngày càng trở lên phức tạp, đòi hỏi công tác hành chính trong lĩnh vực đất đai cần được chú trọng đáp ứng các yêu cầu dịch vụ, công tác

đăng ký biến động đất đai của người dân.

Vì vậy, việc đánh giá một cách chi tiết về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ đăng ký đất đai trên địa bàn thị xã nhằm đề xuất những giải pháp nâng cao sự hài lòng của người dân là cần thiết.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Xây dựng mô hình nghiên cứu

Từ cơ sở các học thuyết và các nghiên cứu liên quan, mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ đăng ký đất đai trên địa bàn thị xã Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh được xây dựng dựa trên bộ thang đo SERVPERF. Mô hình hồi quy được viết dưới dạng như sau:

$$f(\text{HL}) = f(\text{TC}, \text{CB}, \text{TG}, \text{CP}, \text{GS}, \text{QT}).$$

Trong đó: $f(\text{HL})$: Sự hài lòng chung; TC: Khả năng tiếp cận dịch vụ; CB: Đội ngũ cán bộ, công chức lao động; TG: Thời gian giải quyết; CP: Chi phí sử dụng dịch vụ; GS: Cơ chế giám sát, khiếu nại, tố cáo; QT: Quy trình thủ tục hành chính.

Mô hình có 6 biến lớn với 38 biến quan sát (Bảng 1). Tất cả các biến quan sát đều được sử dụng câu hỏi đóng với thang đo Likert 5 mức độ và sắp xếp theo mức độ đồng ý tăng dần (1: Hoàn toàn không đồng ý, 2: Không đồng ý, 3: Trung lập/không ý kiến, 4: Tương đối đồng ý, 5: Hoàn toàn đồng ý).

Bảng 1. Mã hóa và diễn giải các biến quan sát

TT	Biến quan sát	Nội dung
	TC	Khả năng tiếp cận dịch vụ
1	TC1	Bảng hướng dẫn địa điểm làm việc của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
2	TC2	Nơi tiếp nhận và trả kết quả hiện đại (có máy vi tính, máy tra hồ sơ...)
3	TC3	Có trang Web, email trong thực hiện dịch vụ đất đai
4	TC4	Cơ sở vật chất và các điều kiện hỗ trợ được trang bị đầy đủ
5	TC5	Cách bố trí nơi tiếp nhận và trả kết quả hợp lý
6	TC6	Trang phục của cán bộ nhân viên lịch sự, trang nhã
7	TC7	Có bãi đỗ xe miễn phí tiện lợi, an toàn
	CB	Đội ngũ cán bộ công chức, lao động
8	CB1	Giải thích, hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan trong giải quyết hồ sơ rõ ràng
9	CB2	Cán bộ công chức có thái độ giao tiếp tốt. Cán bộ tiếp nhận và xử lý hồ sơ phục vụ công bằng với tất cả người dân
10	CB3	Cán bộ công chức, lao động thành thạo chuyên môn nghiệp vụ
11	CB4	Khi có yêu cầu bổ sung thủ tục, hồ sơ anh/chị được CBCC hướng dẫn chi tiết
12	CB5	CBCC không gây những phiền hà cho người dân khi giải quyết hồ sơ CBCC giải quyết thủ tục hành chính đúng theo quy định
	TG	Thời gian giải quyết
13	TG1	Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy trình niêm yết hiện nay là hợp lý
14	TG2	Thời gian tiếp nhận và giao trả kết quả thủ tục hành chính được công khai rõ ràng
15	TG3	Thời gian xử lý các thủ tục nhà đất luôn chính xác và kịp thời
16	TG4	Thời gian tiếp nhận và trả kết quả nhanh chóng
17	TG5	Bố trí thời gian tiếp dân trong ngày thuận tiện cho người dân
18	TG6	Không mất thời gian đi lại nhiều lần để giải quyết vấn đề đất đai
	CP	Chi phí sử dụng dịch vụ
19	CP1	Niêm yết công khai các loại phí, lệ phí sử dụng dịch vụ
20	CP2	Mức phí và lệ phí phù hợp với thu nhập của người dân
21	CP3	Anh/chị không phải chi trả chi phí ngoài quy định để giải quyết thủ tục đất đai
22	CP4	Mức phí và chất lượng dịch vụ được cung cấp là tương xứng
23	CP5	Anh/chị tiết kiệm được chi phí khi chất lượng được nâng cao
	GS	Cơ chế giám sát, khiếu nại, tố cáo
24	GS1	Cán bộ sẵn sàng lắng nghe, ghi nhận các ý kiến khiếu nại
25	GS2	Giải quyết thỏa đáng các kiến nghị, phản ánh của người dân
26	GS3	Người dân được đề xuất những ý kiến bằng mọi phương tiện.
27	GS4	Công khai đường dây nóng, hòm thư góp ý, SĐT của đồng chí lãnh đạo cho người dân
28	GS5	Các khiếu nại, tố cáo được giải quyết nhanh chóng
29	GS6	Người dân dễ dàng được phản ánh trực tiếp với lãnh đạo của CNVP đăng ký thị xã.
	QT	Quy trình thủ tục hành chính
30	QT1	Yêu cầu các thành phần hồ sơ (các loại giấy tờ) về nhà đất là hợp lý
31	QT2	Quy trình, thủ tục về nhà đất đơn giản, dễ tìm hiểu
32	QT3	Quy trình các bước xử lý hồ sơ đã được niêm yết là hợp lý
33	QT4	Anh/chị không phải đến làm việc nhiều nơi để giải quyết thủ tục hành chính
34	QT5	Các quy định pháp luật thủ tục về đất đai là đầy đủ, phù hợp
	HL	Sự hài lòng
35	HL1	Anh/chị rất hài lòng với dịch vụ đất đai tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký thị xã.
36	HL2	Anh/chị hài lòng với cung cách phục vụ của Chi nhánh Văn phòng đăng ký thị xã
37	HL3	Theo anh/chị DV nhà đất tại CNVP đăng ký thị xã đáp ứng nhu cầu cho bản thân anh
38	HL4	Nhìn chung, anh/chị hài lòng khi thực hiện dịch vụ đất đai tại CNVP đăng ký thị xã.

2.2. Phương pháp chọn mẫu

Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp ngẫu nhiên phân tầng kết hợp theo các tiêu chí chọn mẫu bao gồm những người dân có tham gia vào dịch vụ đăng ký đất đai tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thị xã Từ Sơn.

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2012), để sử dụng phương pháp EFA, mẫu tối thiểu là 100 và tỷ lệ quan sát/ biến đo lường là 5:1, tốt nhất là 10:1. Theo kinh nghiệm của Hair và cộng sự (2010), dung lượng mẫu tối thiểu đối với mô hình EFA là 5 quan sát (tốt nhất là từ 10 quan sát trở lên) cho một tham số ước lượng. Mô hình nghiên cứu cho 38 tham số cần ước lượng (Bảng 1), do đó kích thước mẫu tối thiểu cần thiết cho nghiên cứu là 190. Tổng số người dân được khảo sát là 354, tuy nhiên số phiếu khảo sát đảm bảo yêu cầu là 325 phiếu; vì vậy tính đại diện của mẫu đảm bảo cho việc phân tích.

2.3. Phương pháp thu thập, phân tích số liệu

Các số liệu được sử dụng trong nghiên cứu này bao gồm số liệu thứ cấp và số liệu sơ cấp. Số liệu thứ cấp chủ yếu được thu thập từ các báo cáo, số liệu thống kê có sẵn liên quan đến đề tài nghiên cứu. Số liệu sơ cấp được thu thập thông qua phỏng vấn các đối tượng tham gia thực hiện thủ tục đăng ký biến động đất đai tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thị xã Từ Sơn. Phiếu khảo sát được đưa ra sau khi thực hiện các bước: Khảo sát thực tế, lập bảng hỏi, phỏng vấn thử đối với bảng hỏi, điều chỉnh bảng hỏi cho phù hợp.

Dữ liệu sau khi thu thập sẽ được xem xét và loại đi những bảng không đạt yêu cầu, mã hóa, nhập liệu và làm sạch bằng phần mềm SPSS 20. Sau đó thực hiện phân tích dữ liệu bằng các công cụ như thống kê mô tả, so sánh, bảng tần số, kiểm định độ tin cậy cronbach alpha của các thang đo, phân tích các nhân tố khám (EFA), phân tích hồi qui.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Thực trạng sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ đăng ký đất đai tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thị xã Từ Sơn

Kết quả đánh giá của người dân đối với dịch vụ đăng ký đất đai tại thị xã Từ Sơn được thể hiện ở bảng 2.

Kết quả điều tra người dân về khả năng tiếp cận dịch vụ cho thấy người dân tương đối hài lòng với giá trị trung bình dao động trong khoảng 3,10 - 4,03. Khả năng phục vụ của Chi nhánh Văn phòng bao gồm năng lực kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, thái độ phục vụ, sự quan tâm của cán bộ công chức đối với người dân tham gia giao dịch.

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả đã thực hiện công khai số điện thoại của lãnh đạo HĐND, UBND và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thị xã; bố trí thùng thư góp ý tại trụ sở làm việc. Ngoài ra, còn trang bị hệ thống camera để ghi nhận và giám sát quá trình trao đổi thông tin, hướng dẫn của nhân viên đối với người dân, từ đó tạo môi trường và điều kiện giám sát nhân viên phải có thái độ lịch sự và thân thiện khi tiếp xúc với người dân, tránh những phiền hà những nhiều cho người dân khi tiếp xúc giải quyết hồ sơ.

Thời gian giải quyết thủ tục bao gồm thời gian tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính, thời gian giải quyết hồ sơ theo quy trình niêm yết hiện nay, thời gian xử lý các thủ tục nhà đất luôn chính xác và kịp thời... Chi phí sử dụng dịch vụ bao gồm: mức phí và lệ phí phù hợp, được niêm yết công khai và tương xứng với chất lượng dịch vụ.

Cơ chế giám sát, khiếu nại, tố cáo bao gồm: Giải quyết thỏa đáng các kiến nghị, phản ánh của người dân, người dân được đề xuất những ý kiến bằng mọi phương tiện, người dân dễ dàng được phản ánh trực tiếp với lãnh đạo của Chi nhánh Văn phòng đăng ký thị xã... Quy trình thủ tục hành chính bao gồm yêu cầu thủ tục hồ sơ đầu vào, quy trình xử lý hồ sơ, các quy định pháp luật về thủ tục.

Bảng 2. Đánh giá của người dân đối với dịch vụ đăng ký đất đai tại thị xã Từ Sơn

STT	Biến quan sát	Mức đánh giá					Giá trị trung bình
		(1) Hoàn toàn không đồng ý	(2) Không đồng ý	(3) Không có ý kiến	(4) Đồng ý	(5) Hoàn toàn đồng ý	
I		Khả năng tiếp cận dịch vụ					
1	TC1	5	42	84	95	84	3,68
2	TC2	3	11	67	122	107	4,03
3	TC3	14	92	88	81	35	3,10
4	TC4	10	15	50	117	118	4,03
5	TC5	2	38	112	124	34	3,48
6	TC6	19	57	110	80	44	3,24
7	TC7	21	48	95	100	46	3,46
II		Đội ngũ cán bộ, công chức					
1	CB1	21	66	88	60	75	3,33
2	CB2	9	116	75	62	48	3,08
3	CB3	10	19	98	75	108	3,81
4	CB4	7	21	129	89	64	3,59
5	CB5	21	50	102	80	57	3,33
III		Thời gian giải quyết thủ tục					
1	TG1	14	41	112	84	59	3,43
2	TG2	10	85	102	68	45	3,17
3	TG3	38	73	88	61	50	3,04
4	TG4	58	91	89	42	30	2,66
5	TG5	50	80	92	52	36	2,82
6	TG6	34	92	102	61	21	2,82
IV		Chi phí sử dụng dịch vụ					
1	CP1	38	74	111	67	20	2,86
2	CP2	8	81	96	93	32	3,19
3	CP3	19	85	91	75	40	3,10
4	CP4	10	78	102	82	38	3,19
5	CP5	25	68	94	87	36	3,13
V		Cơ chế giám sát, khiếu nại, tố cáo					
1	GS1	11	84	92	89	34	3,16
2	GS2	12	72	112	93	21	3,13
3	GS3	22	91	95	84	18	2,95
4	GS4	8	65	100	89	48	3,34
5	GS5	35	86	97	75	17	2,85
6	GS6	26	83	108	72	21	2,93
VI		Quy trình thủ tục hành chính					
1	QT1	12	34	120	93	51	3,44
2	QT2	15	67	121	71	36	3,15
3	QT3	9	42	114	95	50	3,44
4	QT4	21	84	97	85	23	3,02
5	QT5	33	89	97	66	25	2,88

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Kết quả khảo sát cho thấy đánh giá của người dân đối với quy trình thủ tục ở mức trung bình, đặc biệt là về quy định của pháp luật về thủ tục hành chính chưa được người

dân đánh giá cao và người dân hài lòng ở mức độ trung bình về dịch vụ đăng ký đất đai tại thị xã Từ Sơn (giá trị trung bình nằm trong khoảng 2,84 - 3,46).

3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ đăng ký đất đai tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thị xã Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ đăng ký đất đai tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thị xã Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh được phân tích dựa vào kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA).

3.2.1. Kiểm định chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2012) thì nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng khi Cronbach's Alpha từ 0,8 đến gần 1 thì

thang đo là tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được. Đối với nghiên cứu này, nhằm đảm bảo độ tin cậy của thang đo thì chỉ những nhân tố nào có Cronbach's Alpha lớn hơn 0.6 thì được xem là thang đo có độ tin cậy và được giữ lại.

Hệ số tương quan biến tổng (Item- Total Statistics) càng cao thì sự tương quan giữa biến này với các biến khác trong nhóm càng cao. Theo Nunnally & Burnstein (1994) các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại khỏi thang đo, vì vậy các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại.

Bảng 3. Tổng hợp Cronbach's Alpha theo các thang đo

TT	Thang đo	Biến đặc trưng	Cronbach's Alpha
1	Khả năng tiếp cận dịch vụ	TC1. TC2. TC3. TC4. TC5. TC6. TC7	0,888
2	Đội ngũ cán bộ công chức, LĐ	CB1. CB2. CB3. CB4. CB5	0,861
3	Thời gian giải quyết	TG1. TG2. TG3. TG4. TG5. TG6	0,811
4	Chi phí sử dụng dịch vụ	CP1. CP2. CP3. CP4. CP5	0,875
5	Cơ chế giám sát, khiếu nại, tố cáo	GS1. GS2. GS3. GS4. GS5. GS6	0,772
6	Quy trình thủ tục hành chính	QT1. QT2. QT3. QT4. QT5	0,765
7	Sự hài lòng	HL1. HL2. HL3. HL4	0,753

Thông qua hệ số Cronbach's Alpha cho thấy độ tin cậy của các thang đo đều lớn hơn 0,6 và bên cạnh đó các biến trong mỗi thang đo đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Do đó các biến quan sát và các thang đo đều được dùng để tiếp tục nghiên cứu.

3.2.2. Kiểm định tính thích hợp của mô hình

Sử dụng thước đo KMO (Kaiser - Meyer - Olkin) để đánh giá sự thích hợp của mô hình EFA đối với ứng dụng vào dữ liệu thực tế

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019
nghiên cứu. Khi trị số KMO thỏa mãn điều kiện: $0,5 < KMO < 1$ thì phân tích nhân tố khám phá là thích hợp với dữ liệu thực tế.

*** Đối với nhân tố độc lập:**

Bảng 4 cho thấy $KMO = 0,830$ thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$. Như vậy, phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế. Kiểm định Bartlett's có mức ý nghĩa $Sig.= 0,000 < 0,05$, điều này có nghĩa các biến quan sát có liên quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

Bảng 4. Kiểm định KMO và Bartlett của các nhân tố ảnh hưởng

Phương sai lấy mẫu đầy đủ KMO		0,830
Kiểm định Bartlett's	Chi bình phương	7487,898
	df	496
	Sig,	0,000

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

* Đối với nhân tố phụ thuộc:

Bảng 5. Bảng kết quả Kiểm định KMO và Bartlett

Phương sai lấy mẫu đầy đủ KMO		0,564
	Chi bình phương	532,567
Kiểm định Bartlett's	df	6
	Sig,	0,000

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Hệ số KMO = 0,564 thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$; Kiểm định Bartlett's có mức ý nghĩa $Sig. = 0,000 < 0,05$. Như vậy, phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế (bảng 5).

3.2.3. Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố

* Đối với nhân tố độc lập:

Tất cả các biến quan sát được đưa vào phân tích nhân tố khám phá theo tiêu chuẩn Eigenvalues lớn hơn 1, kết quả có 6 nhân tố được rút trích, tổng phương sai trích bằng 68,282%, điều này có nghĩa là 68,282 thay đổi của các nhân tố được giải thích bằng các biến quan sát (thành phần của Factor).

Bảng 6. Ma trận nhân tố xoay (Rotated Component Matrix)

	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
GS1	0,866					
GS3	0,845					
GS2	0,817					
GS6	0,806					
GS5	0,742					
GS4	0,673					
CB5		0,843				
CB1		0,828				
CB2		0,804				
CB3		0,750				
CB4		0,665				
TC6			0,876			
TC2			0,860			
TC5			0,856			
TC1			0,851			
TC4			0,644			
TG2				0,799		
TG1				0,798		
TG6				0,741		
TG3				0,730		
TG4				0,722		
TG5				0,673		
CP5					0,844	

	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
CP4					0,814	
CP1					0,803	
CP3					0,750	
CP2					0,714	
QT3						0,896
QT2						0,866
QT1						0,741
QT4						0,715
QT5						0,671

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Bảng 6 cho thấy quá trình phân tích để loại biến trong nghiên cứu đã loại bỏ 2 biến “TC3” và “TC7” còn lại 32 biến quan sát. Kết quả có 6 nhóm nhân tố làm đại diện cho sự ảnh hưởng

đến sự hài lòng người dân về dịch vụ đăng ký đất đai. Mô hình này được điều chỉnh lại khác so với mô hình ban đầu.

*** Đối với nhân tố phụ thuộc:**

Bảng 7. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA của nhân tố phụ thuộc

Sự hài lòng	Nhân tố
	1
HL2	0,765
HL3	0,759
HL4	0,756
HL1	0,752

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Bảng 8. Tổng phương sai được giải thích (Total variance Explained)

Thành phần	Phương sai tổng hợp ban đầu			Tổng phương sai ban đầu		
	Tổng	Phương sai %	Trị số phương sai trích %	Tổng	Phương sai %	Trị số phương sai trích %
1	2,298	57,460	57,460	2,298	57,460	57,460
2	1,191	29,764	87,224	1,191	29,764	87,224
3	0,285	7,124	94,348			
4	0,226	5,652	100,000			

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Kết quả phân tích EFA đối với thang đo sự hài lòng cho thấy giữa các biến trong tổng thể có mối quan hệ với nhau ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$),

đồng thời hệ số $0,5 < \text{KMO} < 1$ và phương sai trích bằng 57,460% thỏa mãn điều kiện.

Bảng 9. Bảng tổng hợp các biến đại diện

STT	Thang đo	Biến đặc trưng
1	F1 (TC)	TC01,TC02,TC04,TC05,TC06
2	F2 (CB)	CB01,CB02,CB03,CB04,CB05
3	F3 (TG)	TG01,TG02,TG03,TG04,TG05,TG06
4	F4 (CP)	CP01,CP02,CP03,CP04,CP05
5	F5 (GS)	GS01,GS02,GS03,GS04,GS05,GS06
6	F6 (QT)	QT01,QT02,QT03,QT04,QT05
Tổng số	6	32

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Như vậy, qua các kiểm định chất lượng thang đo và các kiểm định của mô hình EFA, nhận diện có 6 thang đo đại diện cho sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ đăng ký đất đai tại văn phòng thị xã Từ Sơn và một thang đo đại diện cho sự hài lòng chung của người dân với 32 biến đặc trưng (Bảng 9).

3.2.4. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Để nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng với dịch vụ đăng ký đất đai của người

dân tại Văn phòng đăng ký đất đai thị xã Từ Sơn, mô hình tương quan tổng thể có dạng:

$$F = f(F1, F2, F3, F4, F5, F6)$$

Việc xem xét ảnh hưởng của các yếu tố từ F1 đến F6 tới mức độ hài lòng chung được thực hiện bằng phương trình hồi quy tuyến tính:

$$F = \beta_0 + \beta_1F1 + \beta_2F2 + \beta_3F3 + \beta_4F4 + \beta_5F5 + \beta_6F6 + e_i$$

Bảng 10. Kết quả kiểm định hệ số hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa thống kê Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
Hằng số	0,095	0,150		0,632	0,528		
F1	0,027	0,025	0,034	1,087	0,278	0,895	1,118
F2	0,283	0,032	0,332	8,731	0,000	0,615	1,625
1 F3	-0,050	0,032	-0,049	-1,571	0,117	0,918	1,090
F4	0,026	0,027	0,032	0,958	0,339	0,798	1,253
F5	0,046	0,028	0,058	1,605	0,109	0,672	1,488
F6	0,651	0,029	0,704	22,478	0,000	0,906	1,103

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Các biến là F2, F6 có mức ý nghĩa thống kê Sig. < 0,05 nên suy ra những biến này có ý nghĩa tương quan với F và có độ tin cậy là 95%. Các biến còn lại vì có Sig. > 0,05 nên không có ý nghĩa trong mô hình phân tích. Tất cả các biến đều có hệ số VIF nhỏ hơn 10 vì thế không có dấu

hiệu hiện tượng đa cộng tuyến, tức là các biến độc lập không có tương quan chặt chẽ với nhau, do đó không làm tăng độ lệch chuẩn của các hệ số hồi quy và làm giảm giá trị thống kê của kiểm định ý nghĩa (bảng 10).

Bảng 11. Mức độ giải thích của mô hình

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng	Durbin-Watson
1	0,855 ^a	0,731	0,725	0,30797	2,177

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Bảng 12. Mức độ phù hợp của mô hình

ANOVA ^a						
Mô hình	Tổng bình phương	Bậc tự do df	Bình phương trung bình	Giá trị thống kê F	Mức ý nghĩa Sig.	
1	Hồi quy	77,905	6	12,984	136,901	0,000 ^b
	Còn lại	28,738	303	0,095		
	Tổng	106,643	309			

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

So sánh hai giá trị R² và R² hiệu chỉnh (Bảng 11) có thể thấy R² hiệu chỉnh nhỏ hơn R², điều này đánh giá mức độ phù hợp của mô

hình sẽ an toàn hơn vì nó không thổi phồng mức độ phù hợp của mô hình đánh giá, mức độ phù hợp của mô hình nghiên cứu (Bảng 12).

Kiểm định F sử dụng trong bảng phân tích phương sai (Bảng 13) vẫn là một phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể, ta thấy kiểm định F có giá trị là 136,901 với mức ý nghĩa (Sig =

0,000b) chứng tỏ mô hình hồi quy tuyến tính bội là phù hợp và có thể sử dụng được. Hay nói cách khác, các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc và mức độ tin cậy 95%.

Bảng 13. Kết quả kiểm định phương sai phần dư không đổi

	F	F1	F2	F3	F4	F5	F6
Pearson Correlation	1	0,213**	0,480**	0,174**	0,305**	0,411**	0,765**
F Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000
N	310	310	310	310	310	310	310
Pearson Correlation	0,213**	1	0,294**	0,098	0,230**	0,197**	0,096
F1 Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,086	0,000	0,000	0,092
N	310	310	310	310	310	310	310
Pearson Correlation	0,480**	0,294**	1	0,189**	0,404**	0,540**	0,146**
F2 Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,010
N	310	310	310	310	310	310	310
Pearson Correlation	0,174**	0,098	0,189**	1	0,020	0,184**	0,206**
F3 Sig. (2-tailed)	0,002	0,086	0,001		0,719	0,001	0,000
N	310	310	310	310	310	310	310
Pearson Correlation	0,305**	0,230**	0,404**	0,020	1	0,311**	0,161**
F4 Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,719		0,000	0,004
N	310	310	310	310	310	310	310
Pearson Correlation	0,411**	0,197**	0,540**	0,184**	0,311**	1	0,235**
F5 Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000		0,000
N	310	310	310	310	310	310	310
Pearson Correlation	0,765**	0,096	0,146**	0,206**	0,161**	0,235**	1
F6 Sig. (2-tailed)	0,000	0,092	0,010	0,000	0,004	0,000	
N	310	310	310	310	310	310	310

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Như vậy phân tích tương quan hồi quy đã cho chúng ta biết được kết quả là: Không có hiện tượng đa cộng tuyến; Các phần dư có phân phối chuẩn; Phương sai của phần dư

không thay đổi; Không có hiện tượng tương quan giữa các phần dư.

Do đó, ta có thể viết được mô hình hồi quy: $F = 0,283 * F2 + 0,651 * F6$

Bảng 14. Vị trí quan trọng của các yếu tố

Biến độc lập	Giá trị tuyệt đối	Tỷ lệ %
Quy trình thủ tục hành chính (F6)	0,704	67,95
Đội ngũ cán bộ công chức, lao động (F2)	0,332	32,05
Tổng số	1,036	100

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Biến F6 đóng góp 67,95%, F2 đóng góp 32,05%. Như vậy, thứ tự ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với dịch vụ của người dân là quy trình thủ tục hành chính, đội ngũ cán bộ công chức (Bảng 14). Như vậy, quy trình thủ tục hành chính càng đơn giản và thuận tiện thì người dân càng cảm thấy hài lòng và tiếp đến là các yếu tố về đội ngũ cán bộ công chức.

Các yếu tố như chi phí sử dụng dịch vụ (CP); khả năng tiếp cận dịch vụ (TC); giám sát, khiếu nại, tố cáo (GS); thời gian giải quyết hồ sơ (TG) thường được thực hiện theo quy định của nhà nước nên ảnh hưởng không đáng kể đến sự hài lòng của người dân.

3.2.5. Kiểm định về mức hài lòng theo đặc điểm cá nhân

3.2.5.1. Kiểm định sự khác biệt theo giới tính

Bảng 15. Thống kê mức độ thỏa mãn trung bình theo giới tính

	Giới tính	N	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Trung bình lệch chuẩn
HL	Nam	134	3,3078	0,57101	0,04933
	Nữ	176	3,2955	0,59106	0,04455

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Giới tính trong nghiên cứu gồm hai biến nam và nữ nên kiểm định Independent Simple t- Test được sử dụng.

Bảng 16. Kết quả Independent Simple t- Test so sánh mức độ hài lòng

	Kiểm định Levene về sự bằng nhau của phương sai		Kiểm định sự bằng nhau của trung bình							
	F	Sig.	t	df	Mức ý nghĩa	Sự khác biệt TB	Sự khác biệt ĐLC	Độ tin cậy 95%		
								Thấp hơn	Cao hơn	
HL	Giả định PS bằng nhau	0,123	0,726	0,185	308	0,853	0,01238	0,06678	-0,11902	0,14379
	Giả định PS không bằng nhau			0,186	291,217	0,852	0,01238	0,06647	-0,11844	0,14320

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Với phương pháp Independent Simple t-Test, kiểm định Levene test đã được tiến hành với kết quả Sig. bằng 0,726 > 0,05 và phương sai trung bình sự hài lòng dịch vụ có phân phối chuẩn Sig. của t- Test được tính là 0,852 > 0,05 cho thấy với độ tin cậy 95% ta kết luận là không có sự khác biệt về sự hài lòng với dịch

vụ giữa nam và nữ (Bảng 15 và 16). Như vậy giới tính không có ảnh hưởng đến sự hài lòng với dịch vụ của người dân.

3.2.5.2. Kiểm định sự khác biệt theo độ tuổi

Sử dụng kiểm định One- way ANOVA thực hiện.

Bảng 17. Kiểm định phương sai theo độ tuổi

Kết quả kiểm định Leneve's test			
Sự hài lòng			
Thống kê Levene	df1	df2	Sig.
1,043	3	306	0,374

Kết quả kiểm định ANOVA					
Sự hài lòng					
	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
Giữa các nhóm	0,461	3	0,154	0,452	0,716
Trong nhóm	104,051	306	0,340		
Tổng	104,512	309			

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Kết quả bảng 17 cho biết phương sai của sự hài lòng có bằng nhau hay khác nhau giữa độ tuổi. Sig của thống kê Levene = 0,374 (> 0,05) nên ở độ tin cậy 95% giả thuyết H₀: “Phương sai bằng nhau” được chấp nhận, bác bỏ giả thuyết H₁: “Phương sai khác nhau” và do đó kết quả phân tích ANOVA có thể được sử dụng.

Kết quả phân tích ANOVA với mức ý nghĩa 0,716 > 0,05 như vậy ta chấp nhận giả thuyết

H₀: “Trung bình bằng nhau”. Như vậy có thể kết luận rằng yếu tố độ tuổi không ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của người dân. Và như vậy kết quả sẽ là cơ sở cho gợi ý chính sách vì không có sự thiên lệch thông tin sự hài lòng theo độ tuổi.

3.2.5.2. Kiểm định sự khác biệt theo trình độ học vấn

Sử dụng kiểm định One- way ANOVA thực hiện (Bảng 18).

Bảng 18. Kiểm định phương sai theo trình độ học vấn

Kết quả kiểm định Levene's test			
Sự hài lòng			
Thống kê Levene	df1	df2	Sig.
0,307	3	306	0,820

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Kết quả kiểm định ANOVA					
Sự hài lòng					
	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
Giữa các nhóm	1,818	3	0,606	1,806	0,146
Trong nhóm	102,694	306	0,336		
Tổng	104,512	309			

Nguồn: Tổng hợp và xử lý số liệu điều tra, 2019

Kết quả bảng 18 cho biết phương sai của sự hài lòng có bằng nhau hay khác nhau giữa trình độ học vấn. Sig của thống kê Levene = 0,307 (> 0,05) nên ở độ tin cậy 95% giả thuyết H₀: “Phương sai bằng nhau” được chấp nhận, bác bỏ giả thuyết H₁: “Phương sai khác nhau” và do đó kết quả phân tích ANOVA có thể được sử dụng.

Kết quả phân tích ANOVA với mức ý nghĩa 0,146 > 0,05 như vậy ta chấp nhận giả thuyết H₀: “Trung bình bằng nhau”. Như vậy có thể kết luận rằng yếu tố trình độ học vấn không ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của người dân.

3.3. Một số giải pháp nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ đăng ký đất đai tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thị xã Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh

3.3.1. Đội ngũ cán bộ công chức, lao động

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ làm việc, phục vụ nhân dân của cán bộ công chức thực hiện dịch vụ đăng ký đất đai cấp xã, phường đặc biệt là đội ngũ công tác tại Bộ

phận tiếp nhận và trả kết quả thông qua việc kiểm tra, giám sát thường xuyên hoặc đột xuất. Từ đó, phát hiện, kiểm điểm hoặc xử phạt những hành vi thiếu trách nhiệm hoặc có thái độ không đúng của cán bộ công chức cấp xã đối với người dân sử dụng dịch vụ.

- Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ nhằm nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ công chức, điều này góp phần làm cho việc giải thích, hướng dẫn thủ tục, hồ sơ rõ ràng, đầy đủ cho người sử dụng thấy hài lòng hơn (9% người dân chưa đồng ý về chuyên môn của CBCC).

- Cần bố trí thêm công chức, viên chức tiếp nhận và trả hồ sơ ở những lĩnh vực có nhiều công dân đến giao dịch thường xuyên (có thể chỉ cần điều động bổ sung vào những lúc cao điểm) để tiết kiệm thời gian chờ đợi của công dân.

- Có thể tổ chức những cuộc trao đổi hoặc tập huấn định kỳ cho các công chức, viên chức làm công tác tiếp nhận và trả hồ sơ về kỹ năng giao tiếp, cập nhật thường xuyên các quy định

mới, phân tích những trường hợp đặc biệt hoặc những trường hợp có thể phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ đăng ký đất đai cho công dân.

3.3.2. Quy trình thủ tục hành chính

- Những quy định về tách thửa hiện nay có nhiều điểm không phù hợp với tình hình thực tế. Đây là khó khăn của người dân khi thực hiện tách thửa. Vì vậy, UBND thị xã Từ Sơn cùng các cấp, ban ngành liên quan cần nghiên cứu, xem xét và chỉnh lại sao cho hợp với địa phương.

- Trong trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy đủ theo quy định thì công chức, viên chức tiếp nhận phải hướng dẫn bằng phiếu hướng dẫn để công dân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ. Việc hướng dẫn này phải đảm bảo nguyên tắc một lần, cụ thể, dễ hiểu, đầy đủ và theo đúng quy định đã được niêm yết công khai.

- Trong trường hợp hồ sơ của công dân đã được tiếp nhận nhưng chưa đầy đủ, hợp lệ theo quy định thì công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải thông báo ngay cho công dân biết để bổ sung, điều chỉnh; tránh trường hợp tới thời gian hẹn trả hồ sơ, công dân đến Bộ phận Một cửa mới được công chức, viên chức thông báo trực tiếp về việc hồ sơ chưa thể giải quyết.

- Cần đảm bảo thực hiện quy trình đúng pháp luật. Thường xuyên thực hiện rà soát, tìm các phương án đơn giản hoá thủ tục hành chính cấp xã. Đảm bảo phải được kiểm soát chặt chẽ theo đúng qui định của pháp luật và phải được niêm yết công khai, rõ ràng, minh bạch và chính xác.

- Tiếp tục hoàn thiện quy định về cấp xã, trình tự tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, bộ thủ tục theo cơ chế một cửa.

4. KẾT LUẬN

Qua phân tích thực trạng sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ đăng ký đất đai ở thị xã Từ Sơn cho thấy người dân chưa thực sự hài lòng đối với tinh thần và thái độ làm việc của CBCC (thái độ phục vụ của CBCC vẫn còn thờ ơ, khó gần và không lịch sự (chiếm 40,32%); thái độ của CBCC khi tiếp nhận hồ sơ không đầy đủ thì họ hướng dẫn qua loa, khó hiểu và có vẻ khó chịu, không vừa ý (chiếm 9%)). Đa số người dân chưa biết cách sử dụng

hoặc không quan tâm đến máy tra cứu thông tin (34,29% người dân chưa biết tiếp cận dịch vụ đăng ký đất đai). Trang thiết bị hiện đại, đầy đủ là một trong những yếu tố góp phần nâng cao hiệu quả làm việc của cán bộ công chức thực hiện dịch vụ đăng ký đất đai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đặc biệt là đối với cán bộ thực hiện dịch vụ đăng ký đất đai cấp xã, phường. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy trình niêm yết là chưa hợp lý (chiếm 30,65%), thời gian tiếp nhận và trả kết quả còn chậm (chiếm 48,06%), thời gian xử lý các thủ tục nhà đất không chính xác và kịp thời (chiếm 35,8%).

Kết quả phân tích EFA đã xác định được mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ đăng ký đất đai: nhân tố quy trình thủ tục là quan trọng nhất ($\beta = 0,704$), tiếp đến là cán bộ công chức, lao động ($\beta = 0,332$). Kết quả nghiên cứu này cũng cho thấy không có sự khác biệt về các đặc điểm cá nhân đối với sự hài lòng của người dân về dịch vụ đăng ký đất đai.

Do vậy, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đăng ký đất đai cũng như sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ đăng ký đất đai tại thị xã Từ Sơn, nghiên cứu đã đề xuất một số giải pháp đối với Đội ngũ cán bộ công chức, lao động và Quy trình thủ tục hành chính trong quá trình thực hiện dịch vụ đăng ký đất đai tại Chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai thị xã Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2012). Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, tập 1&2. Nhà xuất bản Hồng Đức, TP Hồ Chí Minh.
2. Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. (2010). Multivariate data analysis. Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
3. Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. Psychometrika, 39, 31-36 (6043 citations as of 4/1/2016).
4. Maslow, A. (1954). Motivation and Personality. Harper and Row, New York.
5. Malik, ME. & Najma, I. (2011). Level of Job satisfaction among University and college Men and Woman teachers. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 3(3), pp.750-758.
6. Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. (1994). Psychometric theory (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

7. Pinder, C.C. (2008). Work motivation in organizational behaviour, 2nd ed. Psychology Press, New York.

8. Sharma, R.D, Jyoti, Jeevan (2010). Job satisfaction of university teachers: an empirical study. *Journal of Services Research*, 9(2), pp.51-80.

9. Stee, R.M and Porter, L.W (1983). Motivation: New directions for theory and research. *Academy of Management Review*, 17(1), pp.80-88.

10. UBND thị xã Từ Sơn (2016). “Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội thị xã Từ Sơn đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 thị xã Từ Sơn”.

SOLUTIONS TO IMPROVE PEOPLE'S SATISFACTION FOR LAND REGISTERING SERVICES IN THE BRANCH OF THE LAND REGISTERED OFFICE TU SON COMMUNE, BAC NINH PROVINCE

Dang Thi Hoa¹

¹*Vietnam National University of Forestry*

SUMMARY

Land is an extremely valuable natural resource and special production material. In addition, it is the most important component of the living area of residential areas and socio-economic activities. Administrative institutional reform, especially in land management sector in Vietnam in general and in Tu Son town in particular, is not only an issue of State agencies, but also related to the population in society. To propose solutions to improve people's satisfaction with land registration services in Tu Son town, Bac Ninh province, the study used the EFA discovery factor analysis method with 354 respondents, 38 observed variables and 6 groups of impact factors. Results of EFA analysis show that administrative procedures are the most influential factor (67.95%) and administrative officers is the least influential factor (32.05%) to people's satisfaction on land registration services in Tu Son town, Bac Ninh province.

Keywords: Exploratory factor analysis (EFA), land registration services, people's satisfaction, Tu Son town.

Ngày nhận bài : 08/8/2019
Ngày phản biện : 06/10/2019
Ngày quyết định đăng : 17/10/2019