

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG KHI THỰC HIỆN CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN LĨNH VỰC ĐẤT ĐAI TẠI CHI NHÁNH VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI THỊ XÃ BÌNH LONG, TỈNH BÌNH PHƯỚC

● NGUYỄN QUYẾT THẮNG - TRẦN THANH PHONG

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu là: (1) Xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng khi thực hiện các thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long; (2) Đưa ra những chính sách nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng khi thực hiện các thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long. Bằng phương pháp thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha, kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy đã được sử dụng; kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, sự hài lòng của khách hàng khi đến làm thủ tục hành chính tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long chịu ảnh hưởng bởi 6 yếu tố, bao gồm: (1) Độ tin cậy, (2) Cơ sở vật chất, (3) Năng lực cán bộ, (4) Thái độ phục vụ, (5) Tính minh bạch, (6) Quy trình thủ tục dịch vụ. Trên cơ sở nghiên cứu, tác giả đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến làm thủ tục hành chính tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long.

Từ khóa: Nhân tố ảnh hưởng, sự hài lòng của khách hàng, thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long, Bình Phước.

1. Giới thiệu

Trong những năm gần đây, cải cách hành chính (CCHC) là một trong những giải pháp quan trọng thực hiện công cuộc hiện đại hóa đất nước nhằm xây dựng một xã hội pháp quyền xã hội chủ nghĩa, chuyển từ cơ chế "xin-cho" sang cơ chế "phục vụ".

Chính phủ đã có Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020. CCHC là một vấn đề không mới ở Việt Nam nhưng vẫn còn nguyên tính thời sự, thu hút sự quan tâm của toàn xã hội. CCHC được Đảng, Nhà nước ta

xác định là 1 trong 3 khâu đột phá chiến lược để đưa nước ta phát triển nhanh, bền vững.

Với nhiệm vụ được giao là cơ quan đầu mối trong việc thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực đất đai. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long thực hiện hơn 10 loại thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai. Thực hiện theo Luật Đất đai (2013) (có hiệu lực từ ngày 01/7/2014) quy định về việc thành lập "Văn phòng đăng ký đất đai một cấp", nhằm bảo đảm thủ tục đăng ký đất đai, tài sản gắn liền với đất được thực hiện đơn giản, thuận tiện theo cơ chế "một cửa"; hồ sơ địa chính và cơ sở dữ liệu đất đai luôn được cập nhật, chính lý đầy đủ, thường xuyên, đáp ứng yêu cầu minh bạch thông tin trong quản lý đất đai và thị trường bất động sản (Bộ Nội vụ, 2012). Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thị xã Bình Long trực thuộc Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Bình Phước, được thành lập theo Quyết định số 2867/QĐ-UBND ngày 25/12/2014 của UBND tỉnh Bình Phước, có trụ sở và con dấu riêng, được mở tài khoản để hoạt động theo quy định của pháp luật; chịu sự quản lý, chỉ đạo trực tiếp của Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh Bình Phước và thực hiện chế độ hạch toán phụ thuộc theo quy định của pháp luật.

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện mô hình trên đã gặp một số khó khăn, vướng mắc như chưa xây dựng kịp quy trình giải quyết hồ sơ, việc tiếp nhận hồ sơ với số lượng lớn đã dẫn đến việc giải quyết hồ sơ trễ hạn, gây phiền hà cho khách hàng, làm giảm sự hài lòng của khách hàng đối với việc thực hiện thủ tục hành chính. Nhận thức được tầm quan trọng trong việc cải tiến quy trình, thủ tục, nhân sự..., do đó, việc nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng khi thực hiện các thủ tục hành chính tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long là rất cần thiết.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Chất lượng dịch vụ là một thước đo quan trọng đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước và là một trong những kết quả hoạt động chính của các cơ quan này. Dịch vụ hành chính công được hiểu là loại dịch vụ gắn liền với chức

năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Người dân được hưởng những dịch vụ này không theo quan hệ cung cầu, ngang giá trên thị trường, mà thông qua việc đóng lệ phí hoặc phí cho các cơ quan hành chính nhà nước (Đỗ Đình Nam, 2010).

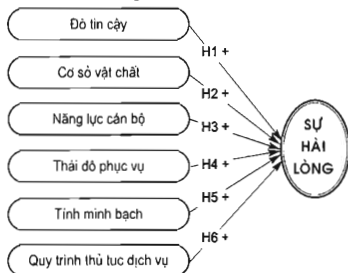
Sự hài lòng hay sự thỏa mãn của khách hàng được công nhận là một trong những yếu tố quan trọng nhất của marketing hiện đại, đặc biệt đối với khối ngành dịch vụ (Bejou và cộng sự, 1998). Giá trị của sự hài lòng là khoảng cách giữa kì vọng và cảm nhận. Do đó, sự hài lòng với việc thực hiện các thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai là sự đáp ứng dịch vụ của các cơ quan nhà nước so với nhu cầu và mong đợi của người dân. Khi xem xét sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công, nghiên cứu của Kenneth (2005) đã chứng minh những nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công là kết quả thực hiện, thời gian thực hiện, năng lực cán bộ công chức, sự công bằng và sự chu đáo. Theo Nguyễn Thị Nhân (2006) tiến hành đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công tại Tp. HCM đã chỉ ra 5 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hành chính công đó là: Thái độ phục vụ; năng lực nhân viên; môi trường làm việc; sự tin cậy; cơ sở vật chất. Đỗ Hữu Nghiêm (2010) khảo sát mức độ hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ công tại Cục Thuế tỉnh Bình Dương đã xác định 5 yếu tố chính ảnh hưởng lên chất lượng dịch vụ công, gồm: Tin cậy; Đáp ứng; Năng lực phục vụ; Đồng cảm; Phương tiện hữu hình. Thông qua lược khảo các tài liệu nghiên cứu trong và ngoài nước và thảo luận nhóm (nghiên cứu định tính) với 10 chuyên gia là các cán bộ, chuyên gia liên quan đến lĩnh vực hành chính tại Thị xã Bình Long, tỉnh Bình Phước, chúng tôi đã xây dựng được mô hình nghiên cứu với 6 yếu tố ảnh hưởng như sau: (Xem Sơ đồ)

2.2. Phương pháp phân tích

Việc phân tích được tiến hành qua 3 bước:

- **Bước 1:** Sử dụng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để kiểm định mức độ chặt chẽ của các thang đo tương quan với nhau. Nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng khi Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên đến gần

Sơ đồ: Mô hình nghiên cứu đề xuất



1 thì thang đo lường là tốt, từ 0.7 đến gần 0,8 là sử dụng được, từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (dẫn theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Bên cạnh đó, hệ số tương quan giữa biến và Cronbach's Alpha tổng phải > 0,3; nếu ngược lại, biến được xem là biến rác và sẽ bị loại khỏi mô hình.

- Bước 2: Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) để kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Các điều kiện cần được đảm bảo đối với kết quả phân tích nhân tố: (1) Hệ số tải nhân tố (Factor Loading) > 0,5 để đảm bảo sự tương quan đơn giữa biến và các nhân tố; (2) Chỉ số KMO (Kaiser Meyer-Olkin) nằm trong khoảng từ 0,5 đến 1 và hệ số Sig. của kiểm định Bartlett < 0,05 để xem xét sự phù hợp của phân tích nhân tố. Nếu như trị số này bé hơn 0,5, phân tích nhân tố có khả năng không phù hợp với các dữ liệu; (3) Đối với thang đơn hướng sử dụng phương pháp trích nhân tố "Principal Components". Thang đo chấp nhận được khi tổng phương sai trích được bằng hoặc lớn hơn 50% (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

- Bước 3: Sử dụng mô hình hồi quy bội để đánh giá ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng của người dân với các điều kiện: Độ phù hợp của mô hình (Sig. của kiểm định Anova <=0,05); Hệ

tương tự tương quan và đa công tuyến không đáng kể (kiểm định Durbin-Watson; hệ số VIF <10) (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Kiểm định sự khác biệt về đặc điểm nhân khẩu học (tuổi, gia đình, trình độ, số năm công tác).

2.3. Phương pháp thu thập số liệu

Dữ liệu của nghiên cứu được thu thập theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện trong khoảng thời gian từ tháng 6/2019 đến tháng 7/2019. Trong mô hình nghiên cứu đề xuất có 31 biến quan sát có thể được sử dụng tại phân tích nhân tố khám phá, trong đó 27 biến quan sát để đo lường 6 thành phần chất lượng dịch vụ hành chính và 4 biến quan sát đo lường mức độ hài lòng của người dân. Tác giả sử dụng thang đo khoảng dạng Likert với 5 mức đánh giá từ 1 đến 5. Do đó, cỡ mẫu tối thiểu cần thiết của nghiên cứu là $31 \times 5 = 155$ mẫu. Quá trình thực hiện nghiên cứu, tác giả đã tổ chức điều tra, phát ra 360 phiếu, thu về 318 phiếu, trong đó có 31 phiếu hỏng, còn lại là 287 phiếu đưa vào phân tích (tỷ lệ 90,3%), vượt trên số mẫu tối thiểu.

3. Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

3.1. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo sự hài lòng của khách hàng khi thực hiện các thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long, biến quan sát quan sát DTC4 là 0.099 < 0.3 nên quan sát DTC4 bị loại. Các biến còn lại đều đạt yêu cầu để đưa vào phân tích EFA.

3.2. Kết quả phân tích EFA

Kết quả phân tích nhân tố EFA cho thấy: Hệ số KMO trong phân tích bằng 0.862 > 0.5, cho thấy rằng kết quả phân tích yếu tố là đảm bảo độ tin cậy. Kiểm định Bartlett's Test có hệ số Sig là 0.000 < 0.05, thể hiện rằng kết quả phân tích yếu tố đảm bảo được mức ý nghĩa thống kê. Phương sai trích bằng 64.930% thể hiện rằng sự biến thiên của các yếu tố được phân tích có thể giải thích được 64.930% sự biến thiên của dữ liệu khảo sát ban đầu, đây là mức ý nghĩa ở mức khá cao. Hệ số tải yếu tố của mỗi biến quan sát thể hiện các yếu tố đều lớn hơn 0.8, cho thấy rằng, các biến quan sát

đều thể hiện được sự ảnh hưởng với các yếu tố mà các biến này biểu diễn. Không có biến quan sát nào bị loại sau phân tích EFA.

3.3. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính

Phân tích hồi quy được tiến hành với 6 nhân tố độc lập: Độ tin cậy (DTC), Cơ sở vật chất (CSVC), Năng lực cán bộ (NLCB), Thái độ phục vụ (TDPV), Tính minh bạch (TMB) và Quy trình thủ tục dịch vụ (QTTT) và nhân tố phụ thuộc Sự hài lòng của người dân (SHL) khi đến làm thủ tục hành chính tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký Đất đai thị xã Bình Long. Phương trình hồi quy tuyến tính đa biến có dạng như sau:

$$SHL = -0.267 + 0.167 * DTC + 0.231 * CSVC + 0.230 * NLCB + 0.165 * TDPV + 0.077 * TMB + 0.213 * QTTT + ei$$

Kết quả hồi quy cho thấy Sig(β_1), Sig(β_3), Sig(β_4), Sig(β_5), Sig(β_6) < mức ý nghĩa 5% nên các biến độc lập tương ứng là Độ tin cậy, Năng lực cán bộ, Thái độ phục vụ, Sự đồng cảm của cán bộ và Quy trình thủ tục dịch vụ có hệ số hồi quy có ý nghĩa về mặt thống kê ở mức ý nghĩa 5%. (Xem Bảng)

Kết quả phân tích cho thấy nhân tố Cơ sở vật chất (CSVC) có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của người dân khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long.

4. Kết luận và đề xuất

Mục tiêu trọng tâm của nghiên cứu nhằm đánh giá những yếu tố tác động đến Sự hài lòng của khách hàng khi thực hiện các thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long và chỉ ra được những khía cạnh hạn chế, những vấn đề cần giải quyết trong quá trình cải cách hành chính tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long hiện nay. Kết quả khảo sát cho thấy Sự hài lòng của khách hàng khi thực hiện các thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long chịu tác động của 6 yếu tố. Cụ thể, cả 6 yếu tố đều tác động dương đến Sự hài lòng của khách hàng khi thực hiện các thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long, đó là: (1) Độ tin cậy, (2) Cơ sở

Bảng. Bảng thông số thống kê của từng biến trong mô hình hồi quy

| Mô hình | Hệ số không chuẩn hóa | | Hệ số chuẩn hóa | Giá trị t | Mức ý nghĩa | Thống kê đa cộng tuyến | | |
|---------|-----------------------|---------------|-----------------|-----------|-------------|------------------------|-------|-------|
| | B | Độ lệch chuẩn | Beta | | | Dung sai | VIF | |
| 1 | Hằng số | -0.267 | 0.152 | | -1.751 | 0.081 | | |
| | DTC | 0.167 | 0.026 | 0.229 | 10.434 | 0.000 | 0.979 | |
| | CSVC | 0.231 | 0.033 | 0.287 | 7.061 | 0.000 | 0.702 | 1.022 |
| | NLCB | 0.230 | 0.036 | 0.276 | 6.337 | 0.000 | 0.609 | 1.424 |
| | TDPV | 0.165 | 0.025 | 0.221 | 6.713 | 0.000 | 0.980 | 1.643 |
| | TMB | 0.077 | 0.034 | 0.098 | 2.249 | 0.025 | 0.604 | 1.020 |
| | QTTT | 0.213 | 0.033 | 0.266 | 6.374 | 0.000 | 0.665 | 1.655 |

a. Biến phụ thuộc: SHL

Nguồn: Phân tích dữ liệu từ điều tra của tác giả

vật chất, (3) Năng lực cán bộ. (4) Thái độ phục vụ, (5) Tính minh bạch, (6) Quy trình thủ tục dịch vụ. Để nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến làm thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long, cần quan tâm một số vấn đề như sau:

4.1. Yếu tố về cơ sở vật chất

Trang bị máy móc và phương tiện kỹ thuật: máy ghi hình, máy ảnh, máy tính, máy scan, máy đo đạc... một cách đầy đủ. Tập trung nguồn lực để hoàn thiện cơ sở dữ liệu về đất đai, bản đồ với đầy đủ tiêu chí phục vụ thực hiện các thủ tục cấp Giấy chứng nhận, đăng ký biến động, trích đo hồ sơ địa chính. Nâng cấp, hoàn thiện hệ thống đường truyền, máy chủ, máy trạm, nâng cấp các chương trình phần mềm nhằm bổ sung thêm một số chức năng cần thiết, đảm bảo hệ thống mạng được liên thông từ Văn phòng Đăng ký đất đai đến các Chi nhánh, từ thị xã đến các phường xã, các Chi Cục thuế nhằm đáp ứng việc liên thông hồ sơ địa chính, hướng tới việc "liên thông điện tử" giữa các đơn vị...

4.2. Yếu tố năng lực cán bộ

Cần tiếp tục quan tâm và nâng cao công tác đào tạo năng lực, kỹ năng và kiến thức cho đội ngũ cán bộ, công chức. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long cần thường xuyên cử cán bộ học tập, nghiên cứu các kiến thức chuyên chung về chuyên môn nghiệp vụ: Luật Đất đai, nghiệp vụ quản lý đất đai, nghiệp vụ thống kê, kiểm kê, cập nhật hồ sơ địa chính. Tập trung bồi dưỡng kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ, các lớp kỹ năng giao tiếp nhằm nâng cao văn hóa ứng xử trong giao tiếp với người dân; đổi mới hình thức, nội dung đào tạo, bồi dưỡng, cần đi ra các tình huống cụ thể diễn ra trong thực tế để người cán bộ, công chức giải quyết, nhằm nâng cao kỹ năng giải quyết công việc, tuyển chọn cán bộ có năng lực và tâm huyết...

4.3. Yếu tố quy trình thủ tục dịch vụ

Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long cần tiếp tục đẩy mạnh việc niêm yết công khai các quy định, quy trình thực hiện và xử lý, yêu cầu hồ sơ rõ ràng... tại Chi nhánh Văn phòng để người dân tham khảo khi có nhu cầu.

Trong khi tiếp nhận yêu cầu và đối chiếu theo quy định, cán bộ, công chức cần phải xem xét và linh hoạt trong quá trình giải quyết cho người dân; luôn lắng nghe, tiếp thu và ghi nhận ý kiến từ người dân về những gì chưa hợp lý, cần cải tiến để có thể phản hồi lại cho lãnh đạo Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai cũng như báo cáo lại cấp có thẩm quyền cao hơn xem xét và cải tiến phù hợp. Tiếp tục hoàn thiện, kiện toàn và hiệu quả mô hình cơ chế "một cửa liên thông" giữa các bộ phận có chức năng giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

4.4. Yếu tố độ tin cậy

Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long cần tiếp tục nghiên cứu, xây dựng cơ chế nhằm hướng đến việc đáp ứng tốt yêu cầu của người dân chính xác, nhanh và uy tín nhất, nhất quán trong việc thực hiện thủ tục hành chính theo yêu cầu của người dân và tôn trọng các cam kết, cũng như giữ lời hứa với người dân.

Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long cũng cần tiếp tục đẩy mạnh cam kết thường xuyên thực hiện và cải tiến Bộ thủ tục hành chính lĩnh vực quản lý đất đai do UBND tỉnh Bình Phước ban hành. Bộ thủ tục hành chính được xác định là căn cứ cam kết lớn của chính quyền đối với khách hàng về hoạt động thực hiện các thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai.

4.5. Yếu tố thái độ phục vụ

Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long cần có cơ chế mạnh để nâng cao thái độ phục vụ của cán bộ công chức, cụ thể là: Cung cách phục vụ của cán bộ, công chức chuyên nghiệp, tạo sự tin tưởng, phong thái lịch thiệp, khả năng giao tiếp tốt; không ngừng nâng cao kiến thức, kinh nghiệm của cán bộ, công chức để tư vấn, hướng dẫn cho người dân. Đề xuất lên Văn phòng Đăng ký đất đai có chế độ khen thưởng nhằm tạo động lực để cán bộ, công chức phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ; kiểm tra, giám sát thường xuyên để phát hiện kịp thời sai phạm và có hình thức xử lý phù hợp; thực hiện tốt việc giáo dục chính trị, tư tưởng và ý thức trách nhiệm đối với nhân dân và với đất nước của cán bộ, công chức.

4.6. Yếu tố tính minh bạch

Tiếp tục thực hiện tốt việc công khai hóa các

thông tin khách hàng quan tâm như: phương thức thực hiện các thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai, thủ tục, trình tự thực hiện, cán bộ thực hiện, thời gian trả kết quả.... Việc công khai hóa các nội dung thông tin cần xem xét trong mối liên hệ với các quy định của Luật Đất đai 2013, các Nghị định và Thông tư hướng dẫn thực hiện Luật Đất đai năm 2013. Kiến nghị đẩy mạnh ứng dụng hiệu quả hệ thống mạng và các website chuyên ngành của Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Bình Phước trong việc công bố, công khai các quy định, quy trình, thủ tục, thông tin liên quan đến hoạt động thực hiện thủ tục hành chính trên lĩnh vực đất đai.

5. Kết luận

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến đến sự hài lòng của khách hàng, người dân khi đến làm thủ tục hành chính tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long cho chúng ta thấy rõ hơn ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thị xã Bình Long, từ đó giúp các nhà quản lý có cơ sở để ban hành chính sách, quyết định, nhằm góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân khi đến làm thủ tục hành chính tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Anderson, J. C., & Gerbing D. W (1988). *Structural Equation Modeling in Practice. A Review and Recommended Two-Step Approach. Psychological Bulletin*
2. Bộ Nội vụ (2012). *Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ Nội vụ về phê duyệt Đề án xây dựng Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước. Hà Nội.*
3. Đỗ Hữu Nghiêm (2010). *Khảo sát sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ công tại Chi cục Thuế tỉnh Bình Dương. Luận văn Thạc sĩ. Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.*
4. Hair, Jr.J.F Anderson, R.E. Tatham, RL&Black, we (1998) *Multivariate Data Analysis, Prentical-Hall International, Inc.*
5. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. Nxb Hồng Đức.*
6. Lê Chi Mai (2006). "Dịch vụ hành chính công", NXB Lý luận Chính trị.
7. Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang. (2008). *Nghiên cứu khoa học Marketing - Ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM. Nxb Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh.*
8. Nguyễn Thị Nhân (2006). *Luận văn thạc sĩ Trường ĐH Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh - Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh (quận 3, 11, Tân Bình & Bình Thạnh, Tp. HCM)*
9. Nunnally, J.c., & Bernstein, I.H (1994). *Psychometric theory (3. Ed). New York: McGraw-Hill, Journal of Psychoeducational Assessment, McGraw-Hill Inc...*
10. Parasuraman A, Valarie A Zeithaml, Leonard L Berry (1985). "Aconceptual model of service quality and its implications for future research I", *journal of marketing, American Marketing Association.*
11. Parasuraman, A, Berry L, and Zeithaml V. (1991). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale" *Journal of Retailing* 67, Winter (4): 420.
12. Zeithaml, V.A and Bitner, M.J (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. Boston: Irwin McGraw-Hill.*

Ngày nhận bài: 9/11/2019

Ngày phân biện đánh giá và sửa chữa: 19/11/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 29/11/2019

Thông tin tác giả:

1. PGS. TS. NGUYỄN QUYẾT THẮNG

Trưởng Khoa Quản trị du lịch - Nhà hàng - Khách sạn,

Trường Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh (Hutech)

2. TRẦN THANH PHONG

Giám đốc Trung tâm Phát triển Quỹ đất thị xã Bình Long, tỉnh Bình Phước

**FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION
WHEN PERFORMING ADMINISTRATIVE PROCEDURE
ON LAND AT THE BRANCH OFFICE OF LAND REGISTRATION
OFFICE OF BINH LONG, BINH PHUOC PROVINCE**

● Assoc. Prof. PhD. **NGUYEN QUYET THANG**

Dean of Faculty of Tourism & Hospitality Management,

Ho Chi Minh City University of Technology (HUTECH)

● **TRAN THANH PHONG**

Director of Land Fund Development Center

of Binh Long Commune, Binh Phuoc Province

ABSTRACT:

This research aims at: (1) Identifying factors influencing customer satisfaction when performing administrative procedure on land at the branch office of land registration office of Binh Long; (2) Providing the policies to improve people's satisfaction when using administrative services at the Branch office of land registration office of Binh Long. By using the descriptive & statistical methods, Cronbach's Alpha-the most common measure of internal consistency ("reliability"), Exploratory Factor Analysis (EFA) & the regression analysis, the research results indicates that the satisfaction of the people when they use administrative services at the Branch office of land registration office of Binh Long will be affected by 6 factors as below: (1) reliability, (2) infrastructure, (3) staff capacity, (4) service attitude, (5) transparency, (6) service procedure and process. Based on the research, the author proposes some recommendations to improve the people's satisfaction when using administrative services at the Branch office of land registration office of Binh Long.

Keywords: The factors affecting, people's satisfaction, administrative services on land, the Branch office of land registration office of Binh Long, Binh Phuoc Province.