



NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN TRONG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ ĐẤT ĐAI

NGUYỄN HỒNG PHONG - UBND tỉnh Kiên Giang, TS. PHAN THANH HẢI - Đại học Duy Tân Đà Nẵng *

Nghiên cứu được thực hiện nhằm đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo về tranh chấp đất đai tại UBND tỉnh Kiên Giang. Mẫu khảo sát gồm 274 công dân có liên quan đến việc tranh chấp đất đai. Kết quả cho thấy, có 5 yếu tố có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của người dân là: Năng lực và thái độ phục vụ công dân của đội ngũ cán bộ công chức; Quy trình thủ tục giải quyết; Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ công dân; Công tác giám sát và góp ý; Cơ chế, văn bản, chính sách. Từ kết quả nghiên cứu, các tác giả đưa ra một số gợi ý cho UBND tỉnh Kiên Giang trong việc hoàn thiện chính sách thời gian tới.

Từ khóa: Sự hài lòng, khiếu nại tố cáo, tranh chấp đất đai, người dân, UBND tỉnh Kiên Giang

FACTORS AFFECTING PEOPLE'S SATISFACTION WITH LAND DISPUTES

This research is conducted to measure the factors affecting the satisfaction of the people with public administration services related to land disputes at People's Committee of Kien Giang province. The survey sample includes 274 people who are related to a certain land dispute. The results show that there are five factors that have positive impacts on people's satisfaction: the capacity and attitudes of civil servants; procedures; facilities and equipments; monitoring and commenting; mechanisms, documents and policies. From the research results, the authors suggest recommendations for Kien Giang People's Committee in improving policies performance in the coming time.

Keywords: Satisfaction, complaint, land disputes, citizen, People's Committee of Kien Giang province

Ngày nhận bài: 28/5/2018

Ngày hoàn thiện biên tập: 15/6/2018

Ngày duyệt đăng: 20/6/2018

Kiên Giang là Tỉnh có quy mô dân số lớn thứ 2 trong vùng Đồng bằng sông Cửu Long, sau An Giang (2,2 triệu người), cộng đồng dân cư chính gồm các dân tộc: Kinh, Hoa, Khmer. Năm 2016 dân số trung bình của Kiên Giang khoảng 1,776 triệu người, chiếm khoảng 10% dân số toàn vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Đây cũng là Tỉnh đang có quá

trình đô thị hóa mạnh, mật độ dân số ở các thành thị cao, huyện đảo Phú Quốc - Huyện được Chính phủ xác định xây dựng theo mô hình khu hành chính đặc biệt; huyện Hòn Đất, vùng đất Tứ giác Long Xuyên...

UBND tỉnh Kiên Giang là cơ quan quản lý hành chính tại địa phương thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng an ninh, thực hiện thu chi ngân sách nhà nước. Trong suốt quá trình hoạt động của mình, UBND Tỉnh luôn đặc biệt chú trọng đến việc cải tiến và không ngừng nâng cao hơn nữa chất lượng các dịch vụ hành chính công phục vụ người dân.

Là địa bàn phát sinh khá nhiều việc người dân khiếu nại, tố cáo về tranh chấp đất đai chính vì vậy việc nghiên cứu các đánh giá đặc biệt là sự hài lòng từ phía người dân khi sử dụng dịch vụ hành chính công mà đặc biệt là việc giải quyết khiếu nại, tố cáo về tranh chấp đất đai tại UBND Tỉnh trong thời gian vừa qua luôn dành được sự quan tâm của các nhà quản lý các cấp tại tỉnh Kiên Giang. Bởi lẽ thông qua nghiên cứu khảo sát này việc nhà quản lý các cấp có thể nắm bắt được và khắc phục được các điểm hạn chế, góp ý của người dân trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo về tranh chấp đất đai qua đó đưa ra những đề xuất, những giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng của dịch vụ hành chính công. Đây cũng chính là mục tiêu của bài viết của các tác giả.

Dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

Dữ liệu nghiên cứu

Tác giả tiến hành khảo sát mẫu bằng cách phát ra

300 phiếu khảo sát đối với người dân đã đến UBND tỉnh Kiên Giang để thực hiện việc giải quyết khiếu nại, tố cáo về tranh chấp đất đai. Kết quả thu về được 285 phiếu. Sau khi thực hiện việc kiểm tra, loại bỏ các phiếu khảo sát không đạt yêu cầu thì có 274 phiếu khảo sát hợp lệ, đáp ứng yêu cầu về kích thước mẫu nghiên cứu. Các yếu tố cũng như bảng hỏi được thiết kế dựa trên kết quả nghiên cứu khác nhau trong và ngoài nước trong thời gian qua đồng thời nhận được sự tư vấn, góp ý nhiều nhóm công dân với mỗi nhóm ít nhất 5 người, sự góp ý của các chuyên gia là các cán bộ có nhiều kinh nghiệm lâu năm trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thang đo trong nghiên cứu là thang đo Likert 5 điểm từ mức Không đồng ý đến Hoàn toàn đồng ý.

Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu áp dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp, kết hợp giữa nghiên cứu định tính và định lượng. Trong đó, phương pháp nghiên cứu định tính là phương pháp phỏng vấn sâu bằng cách thảo luận tay đôi với chuyên gia có trình độ và kinh nghiệm. Kết quả khám phá các yếu tố tác động đến sự hài lòng về dịch vụ công liên quan đến giải quyết khiếu nại, tố cáo về tranh chấp đất đai của người dân được kiểm tra bằng phương pháp thống kê. Đối với phương pháp nghiên cứu định lượng, được tiến hành thông qua việc thu thập dữ liệu điều tra bằng câu hỏi và xử lý bằng phần mềm SPSS để phân tích dữ liệu bằng các kỹ thuật: phân tích mô tả, kiểm định Cronbach’s Alpha, phân tích khám phá EFA, phân tích hồi quy bội.

- Biến phụ thuộc : Sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo về tranh chấp đất đai.

- Biến độc lập: Các yếu tố có liên quan như trình bày tại bảng 1 sau:

- Mô hình nghiên cứu có dạng sau : $HAILONG = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \dots + \alpha_7 X_7 + e_i$

Trong đó: HAILONG : Sự hài lòng của người dân đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo về tranh chấp đất đai; $X = \{X_1, \dots, X_7\}$: Các biến thang đo nhân tố ảnh hưởng đến HAILONG; $\alpha = \{\alpha_0, \dots, \alpha_7\}$: Hệ số hồi quy tác động đến HAILONG; e_i : sai số.

Kết quả nghiên cứu

Kiểm định hệ số Cronbach’s Alpha

Qua kết quả phân tích hệ số Cronbach’s Alpha có thể thấy, 7 thành phần thang đo về đánh giá sự hài lòng của người dân đối với việc giải quyết khiếu nại

và tố cáo về tranh chấp đất đai và yếu tố phụ thuộc đều có độ tin cậy lớn hơn 0.6 nên đều tin cậy để sử dụng. Có 1 biến quan sát bị loại bỏ khỏi các phân tích tiếp theo đó là biến GSAT4. Điều đó cho thấy, thang đo được xây dựng có ý nghĩa trong thống kê và đạt hệ số tin cậy cần thiết. Nên được tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

Kết quả đánh giá lại thang đo cho thấy, các thang đo đều thỏa mãn yêu cầu về đánh giá độ tin cậy bằng Cronbach’s Alpha. Như vậy, từ 32 biến độc lập ban đầu ta loại 1 biến GSAT4 nên giữ lại 31 biến để đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA..

Phân tích nhân tố khám phá EFA

- Đối với biến độc lập:

Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA được tiến hành bằng phần mềm SPSS và kết quả chỉ số KMO là 0.832 > 0.5, giá trị Sig của kiểm định Bartlett’s bằng 0.000 < 0.05 cho thấy các biến có tương quan với nhau nên mô hình là phù hợp để đưa vào phân tích nhân tố khám phá. Có 7 nhân tố được trích ra đều có giá trị Eigenvalue lớn hơn 1 và điểm dừng khi trích các yếu tố tại nhân tố thứ 6 có Eigenvalue là 1.057 > 1. Tổng phương sai trích của 7 nhân tố bằng 73.317% > 50% điều này cho thấy khả năng sử dụng 6 nhân tố thành phần này giải thích được 73.317% biến thiên của các biến quan sát. Dựa vào ma trận xoay nhân tố khi chạy EFA có 31 biến còn lại được trích thành 7 nhân tố và không có biến nào bị loại.

Như vậy, sau khi tiến hành kiểm định độ tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA thì 31 biến quan sát ban đầu vẫn giữ nguyên và được nhóm lại thành 7 nhân tố; đồng thời không có sự biến đổi so với mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu. Các nhân tố này bao gồm: Nhân tố 1: Năng lực và Thái độ phục vụ của đội ngũ CBCC (CBCC): Được đo lường bởi các biến CBCC1, CBCC2, CBCC3, CBCC4, CBCC5, CBCC6; Nhân tố 2: Thời gian giải quyết khiếu nại tố cáo (THOIGIAN): Được đo lường bởi các biến THOIGIAN1, THOIGIAN2, THOIGIAN3, THOIGIAN4. Nhân tố 3: Quy trình thủ tục giải quyết khiếu nại tố cáo (QUYTRINH) được đo lường bởi các biến QUYTRINH1, QUYTRINH2, QUYTRINH3, QUYTRINH4, QUYTRINH5. Nhân tố 4: Phí và lệ phí (PHI): Được đo lường bởi các biến PHI1, PHI2, PHI3, PHI4. Nhân tố 5: Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ (CSVC) được đo lường bởi các biến CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC4. Nhân tố 6: Giám sát và góp ý (GSAT) được đo lường bởi các biến GSAT1, GSAT2, GSAT3, GSAT5, GSAT6. Nhân tố 7: Cơ chế, văn bản, chính sách (CHINHSACH): Được đo



BẢNG 1: CÁC YẾU TỐ ĐỘC LẬP VÀ GIẢ THUYẾT

TT	Biến	Mã hóa	Giả thuyết
1	Năng lực và thái độ phục vụ công dân của CBCC	CBCC	+
2	Thời gian giải quyết	THOIGIAN	+
3	Quy trình thủ tục giải quyết	QUYTRINH	+
4	Phí và lệ phí có liên quan	PHI	+
5	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công dân	CSVC	+
6	Giám sát và góp ý	GSAT	+
7	Cơ chế, văn bản, chính sách	CHINHSACH	+

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

BẢNG 2: KIỂM ĐỊNH HIỆN TƯỢNG TỰ TƯƠNG QUAN

R	R2	R2 điều chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin-Watson
.697(a)	.486	.476	.46140	1.859

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

lường bởi các biến CHINHSACH1, CHINHSACH2, CHINHSACH3, CHINHSACH4

- Đối với biến phụ thuộc:

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA với KMO bằng 0.903 > 0.5 và kiểm định Bartlett's có sig bằng 0.000 < 0.05 nên có thể khẳng định dữ liệu phù hợp để phân tích nhân tố. Phân tích đã rút trích từ 5 biến đánh giá sự hài lòng (HAILONG) thành một nhân tố chính có Eigenvalue bằng 4.093 và tổng phương sai trích là 81.85% > 50%.

Kết quả phân tích hồi quy

Từ kết quả của Bảng 2 ta thấy, có 5 yếu tố có ý nghĩa về mặt thống kê. Đó là yếu tố về Năng lực và thái độ phục vụ công dân của đội ngũ cán bộ công chức (CBCC); Quy trình thủ tục giải quyết; Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ công dân; Công tác giám sát và góp ý; Cơ chế, văn bản, chính sách... Riêng yếu tố về thời gian giải quyết và Phí, lệ phí liên quan do có sig > 0.05 nên không phù hợp và bị loại. Vì vậy, phương trình hồi quy được xác định như sau:

BẢNG 3: HỆ SỐ HỒI QUY (LẦN 2)

Nhân tố	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	Giá trị T	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Hằng số	-.604	.327		-1.846	.066		
CBCC	.185	.042	.209	4.370	.000	.842	1.188
QUYTRINH	.197	.042	.216	4.711	.000	.911	1.097
CSVC	.158	.040	.179	3.917	.000	.917	1.091
GSAT	.231	.043	.252	5.426	.000	.891	1.123
CHINHSACH	.508	.077	.346	6.606	.000	.698	1.433

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

HAILONG* = 0,209 CBCC + 0,216 QUYTRINH + 0,179 CSVC + 0,252 GSAT + 0,346 CHINHSACH + e.

Bên cạnh đó, thống kê F của phân tích phương sai có p-value bằng 0,000 cho thấy kết quả ước lượng là phù hợp. Giá trị R2 hiệu chỉnh = 0.476 cho biết rằng các biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 47,6% sự biến thiên của biến phụ thuộc. Hay nói cách khác, giá trị R2 hiệu chỉnh giải thích được 47,6% sự phù hợp của mô hình. Hệ số VIF của các biến phụ thuộc trong mô hình đều nhỏ hơn 10, vì vậy cho thấy không có sự tồn tại của hiện tượng đa cộng tuyến.

Thảo luận và một số hàm ý

Thảo luận kết quả nghiên cứu

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu định lượng về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo về tranh chấp đất đai tại UBND tỉnh Kiên Giang, có thể rút ra một số các kết luận như sau :

Phương trình hồi quy tuyến tính bội được trích theo hệ số Beta chuẩn hóa cho thấy, nhân tố Cơ chế, văn bản, chính sách (CHINHSACH) có hệ số Beta chuẩn hóa cao hơn so với tất cả các nhân tố còn lại. Hệ số Beta chuẩn hóa của nhân tố còn lại lần lượt là: Giám sát, góp ý (GSAT) bằng 0.252; Quy trình và thủ tục giải quyết (QUYTRINH) bằng 0.216; Năng lực và thái độ phục vụ của đội ngũ CBCC bằng 0.209; Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ công dân (CSVC) bằng 0.179. Do đó, có thể kết luận được rằng Cơ chế, văn bản và chính sách hướng dẫn về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo về tranh chấp đất đai đang là yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng người dân đối với chất lượng dịch vụ công này được

phục vụ bởi UBND tỉnh Kiên Giang. Điều này có thể giải thích rằng, đối với đặc thù của lĩnh vực tranh chấp về đất đai thì cơ sở pháp lý ở các cấp, đặc biệt là tại địa phương từ văn bản điều hành, thực thi, giải quyết có vai trò hết sức quan trọng. Việc minh bạch, công khai về cơ chế, văn bản chính sách liên quan đến đất đai, liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo về tranh chấp đất đai nếu được thực hiện tốt sẽ tạo ra được sự thoải mái và ảnh hưởng lớn đến sự hài

lòng của người dân trong quá trình làm việc.

Hàm ý chính sách cho lãnh đạo các cấp tại tỉnh Kiên Giang

Để gia tăng sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công mà đặc biệt là liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo về tranh chấp đất đai thì các cấp lãnh đạo tại địa phương, sở, ban ngành ở tỉnh Kiên Giang cần phải quan tâm đến các vấn đề liên quan đến: Rà soát tính chính xác, thực tế của các văn bản, hướng dẫn về đất đai, giải quyết khiếu nại tố cáo hiện có; Nâng cao hiệu quả của công tác giám sát, góp ý tiếp nhận phản hồi từ phía người dân; Minh bạch hóa, tinh

Kiên Giang là Tỉnh có quy mô dân số lớn thứ 2 trong vùng Đồng bằng sông Cửu Long, sau An Giang (2,2 triệu người), cộng đồng dân cư chính gồm các dân tộc: Kinh, Hoa, Khmer. Năm 2016 dân số trung bình của Kiên Giang khoảng 1,776 triệu người, chiếm khoảng 10% dân số toàn vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Đây cũng là Tỉnh đang có quá trình đô thị hóa mạnh, mật độ dân số ở các thành thị cao.

gọn song vẫn đảm bảo tính chặt chẽ, đúng pháp luật về quy trình và thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chấn chỉnh năng lực và thái độ phục vụ công dân của đội ngũ cán bộ công chức liên quan; Cải thiện cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ công dân tại các cấp. Cụ thể như sau:

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cấp, các ngành trong giải quyết khiếu nại, tố cáo từng lúc, từng nơi cho chặt chẽ hơn; Thực hiện tốt việc tuyên truyền, vận động, giải thích, hướng dẫn nhân dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo một cách có trật tự, đúng chỗ, đúng pháp luật; chưa phê phán, lên án và kiên quyết xử lý những hành vi kích động, xúi giục, khiếu nại không đúng chính sách pháp luật. Tiến hành việc rà soát định kỳ các văn bản pháp quy, xem xét lại quy chế làm việc, tuyên truyền phổ biến thông tin là điều hết sức quan trọng.

- Cơ chế giải quyết khiếu nại hiện nay còn hạn chế cả về thẩm quyền giải quyết cũng như trình tự, thủ tục giải quyết, còn gây phiền hà cho công dân. Về thời hiệu khiếu nại, thời hạn giải quyết khiếu nại chưa phù hợp với tình hình thực tiễn đã gây thiệt hại cho công dân và khó khăn trong việc thực hiện của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Vì vậy trong thời gian đến cần hoàn thiện cơ chế bồi thường thiệt hại, khắc phục hậu quả thỏa đáng do

quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính trái pháp luật gây ra. Quy định về bồi thường thiệt hại do oan sai trong lĩnh vực hành chính trong thời gian đến cần sớm được ban hành cụ thể, rõ ràng.

- Để đảm bảo cho việc phản hồi thông tin về nhiều mặt liên quan quan đến quá trình thực hiện việc giải quyết khiếu nại tố cáo, cần công khai số điện thoại đường dây nóng, hòm thư góp ý. Công khai công vụ tạo điều kiện cho công dân tiếp cận dịch vụ nhanh hơn, tốt hơn. Chính vì vậy, UBND tỉnh Kiên Giang chú ý đến những vấn đề như vị trí làm việc, niêm yết công khai nội dung, việc đeo thẻ, bảng hướng dẫn, bố trí nơi làm việc riêng của bộ phận một cửa, có biển báo rõ ràng, dễ nhận biết và đã có những nỗ lực rõ ràng để công khai hướng dẫn các thủ tục hành chính. Ở tất cả các bộ phận đều có bảng hướng dẫn. Định kỳ các bộ phận liên quan phải thực hiện việc lấy ý kiến khảo sát, thăm dò công dân, tổ chức về việc giải quyết khiếu nại tố cáo liên quan đến tranh chấp đất đai.

- Tổ chức thực hiện việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC, viên chức của từng đơn vị, bộ phận phòng ban có liên quan khác nhau tại UBND tỉnh Kiên Giang, đặc biệt là bộ phận tiếp nhận, giải quyết, trả lời các khiếu nại, tố cáo của công dân; Đẩy mạnh công tác tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ CBCC trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân, thụ lý hồ sơ khiếu nại, tố cáo; bộ phận điều tra thu thập ý kiến và trả lời đối với công dân.

- Tiếp tục triển khai thực hiện tốt các điều kiện đảm bảo về cơ sở vật chất và trang thiết bị cho bộ phận tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đầu tư nâng cấp hệ thống các văn phòng làm việc tại trụ sở tiếp công dân. Chú ý đến việc sắp xếp hệ thống các bộ phận tiếp nhận phù hợp, cải tạo hệ thống ánh sáng, cây xanh, điều hòa không khí... phục vụ công dân đến làm việc liên quan đến khiếu nại, tố cáo.



Tài liệu tham khảo:

1. Võ Nguyên Khanh (2011), "Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công khi ứng dụng tiêu chuẩn ISO tại UBND Quận 1, TP. Hồ Chí Minh", Luận văn Thạc sĩ, Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh;
2. Lê Dân (2011), "Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ công của công dân và tổ chức", Tạp chí Khoa học và Công nghệ, số 3 (44) tr 162-168;
3. Nguyễn Hồng Phong (2018), "Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai của UBND tỉnh Kiên Giang", Luận văn Thạc sĩ, Đại học Duy Tân;
4. Phan Thị Dinh (2013), Nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công tại UBND quận Ngũ Hành Sơn, Luận văn Thạc sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng.