

ỨNG DỤNG MÔ HÌNH PLS-SEM PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG ĐẤT ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Lê Thị Lan*, Nguyễn Thị Khuy, Hoàng Thị Phương Thảo

Khoa Quản lý đất đai, Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

**Tác giả liên hệ: lltan.qldd@hunre.edu.vn*

Ngày nhận bài: 01.01.2026

Ngày chấp nhận đăng: 05.05.2026

TÓM TẮT

Nghiên cứu này phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng đất đối với dịch vụ hành chính công về đất đai cấp địa phương thông qua mô hình cấu trúc tuyến tính bình phương nhỏ nhất từng phần (PLS-SEM). Khung phân tích gồm năm nhóm yếu tố: chất lượng thủ tục hành chính; năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ; minh bạch và trách nhiệm giải trình; hạ tầng công nghệ và dịch vụ công trực tuyến; và tiếp nhận, hỗ trợ, phản hồi. Kết quả nghiên cứu từ dữ liệu điều tra 400 người sử dụng đất cho thấy mô hình có khả năng giải thích và dự báo tốt ($R^2 = 0,727$; $Q^2 = 0,516$). Yếu tố tiếp nhận, hỗ trợ và phản hồi có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng, tiếp đến là năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ, trong khi các yếu tố minh bạch và hạ tầng công nghệ không có ý nghĩa thống kê. Kết quả nghiên cứu nhấn mạnh vai trò của chất lượng tương tác trong nâng cao sự hài lòng và cung cấp khung tham chiếu thực tiễn giúp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính tại địa phương.

Từ khóa: PLS-SEM, sự hài lòng, người sử dụng đất, dịch vụ hành chính công.

Application of the PLS-SEM Model to Analyze Factors Influencing Land Users' Satisfaction with Administration Public Services

ABSTRACT

This study aimed to analyze the factors influencing user satisfaction with land administration public services at the local level using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach. The research model was constructed with five groups of factors, including administrative procedure quality, staff competence and service attitude, transparency and accountability, information technology infrastructure and online public services, and reception, support, and feedback. Data were collected from 400 land users in the study area and analyzed using the PLS-SEM approach. The results indicate that the model demonstrates strong explanatory and predictive power ($R^2 = 0.727$; $Q^2 = 0.516$). Among the examined factors, "reception, support, and feedback" has the strongest impact on user satisfaction, followed by staff competence and service attitude, while "transparency and accountability" as well as "information technology infrastructure and online public services" do not show statistically significant effects. These findings demonstrate a shift from process-compliance to interaction-experience-based approaches, providing a practical reference framework to enhance the quality of local land administration public services.

Keywords: PLS-SEM, user satisfaction, land users, land administration public services.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đất đai là nguồn lực đặc biệt, giữ vai trò trung tâm trong phát triển kinh tế - xã hội và bảo đảm an sinh. Công tác đăng ký đất đai và cấp Giấy chứng nhận (GCN) là mắt xích then chốt nhằm xác lập quyền lợi hợp pháp của người dân, đồng thời nâng cao hiệu lực quản trị nhà

nước. Với tính pháp lý cao và quy trình thực hiện phức tạp, chất lượng dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực đất đai có ảnh hưởng trực tiếp đến niềm tin và sự hài lòng của xã hội (Chính phủ, 2022).

Trong bối cảnh đẩy mạnh xây dựng Chính phủ số 4.0, thúc đẩy chuyển đổi số và tổ chức

chính quyền địa phương theo mô hình hai cấp, việc chuẩn hóa quy trình và mở rộng dịch vụ công trực tuyến trở thành yêu cầu cấp thiết nhằm nâng cao tính minh bạch và thuận tiện cho người dân (Chính Phủ, 2022; Bộ Khoa học và Công nghệ, 2025). Các định hướng cải cách hành chính giai đoạn 2021-2030 nhấn mạnh quan điểm “lấy người dân làm trung tâm”, coi sự hài lòng là thước đo quan trọng để đánh giá hiệu quả quản trị (Bộ Nội vụ, 2023; OECD, 2023). Điều này đặt ra yêu cầu chuyển từ tư duy quản lý sang phục vụ và trải nghiệm của người sử dụng đất trở thành tiêu chí cốt lõi trong đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ.

Trên thế giới, các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ công đang chuyển từ tiếp cận dựa trên tuân thủ quy trình sang tiếp cận dựa trên trải nghiệm người dùng, với các khung đo lường như CAF, PUBLICSERV và GovQual (Van de Walle & Bouckaert, 2003; EIPA, 2020; Su & Yang, 2020; Vieira & cs., 2022). Tại Việt Nam, mặc dù các bộ chỉ số như PAR Index, PAPI và SIPAS đã được triển khai rộng rãi, song lĩnh vực đất đai vẫn ghi nhận sự khác biệt đáng kể về mức độ hài lòng giữa các nhóm thủ tục và địa bàn (Bộ Nội vụ, 2023).

Hiện nay, các nghiên cứu về sự hài lòng và chất lượng dịch vụ hành chính công ngày càng chú trọng phân tích các yếu tố tiềm ẩn và mối quan hệ giữa chúng. So với các phương pháp hồi quy truyền thống (OLS, ANOVA, Logistic), vốn chủ yếu xử lý các biến quan sát riêng lẻ, phương pháp cấu trúc tuyến tính bình phương nhỏ nhất từng phần (PLS-SEM) cho phép phân tích trực tiếp các biến tiềm ẩn và đánh giá đồng thời mô hình đo lường và mô hình cấu trúc (Hair & cs., 2022; Shmueli & cs., 2019). Nhờ đó, phương pháp này được sử dụng rộng rãi trong nhiều nghiên cứu quốc tế và tại Việt Nam (Hair & cs., 2022; Amora, 2021; Shmueli & cs., 2019). Các nghiên cứu trong lĩnh vực dịch vụ công và quản lý đất đai cũng khẳng định tính phù hợp của mô hình PLS-SEM trong việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ (Doan, 2023; Nguyen & cs., 2023).

Xuất phát từ cơ sở lý luận và thực tiễn nêu trên, nghiên cứu ứng dụng mô hình PLS-SEM

phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng đất tại các xã thuộc địa bàn quản lý của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình - địa bàn có khối lượng hồ sơ lớn, ghi nhận nhiều biến động sử dụng đất trong những năm gần đây (Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Gia Viễn, 2024; UBND tỉnh Ninh Bình, 2025).

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Địa điểm và vật liệu

Khu vực nghiên cứu gồm 06 xã: Gia Viễn, Đại Hoàng, Gia Hưng, Gia Phong, Gia Vân và Gia Trấn với tổng diện tích tự nhiên của khu vực là 156,16km² và quy mô dân số 143,32 nghìn người (Ủy ban Thường vụ Quốc hội, 2025).

Dữ liệu nghiên cứu gồm:

- Dữ liệu thứ cấp về tổng số hồ sơ tiếp nhận về thủ tục đăng ký đất đai, cấp giấy chứng nhận lần đầu và đăng ký biến động năm 2024 trên địa bàn nghiên cứu, được thu thập từ Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Gia Viễn, sử dụng làm tổng thể phục vụ tính toán cỡ mẫu điều tra.

- Dữ liệu định lượng được thu thập thông qua khảo sát người sử dụng đất đã thực hiện thủ tục đăng ký đất đai trong năm 2024, với thang đo Likert 5 mức.

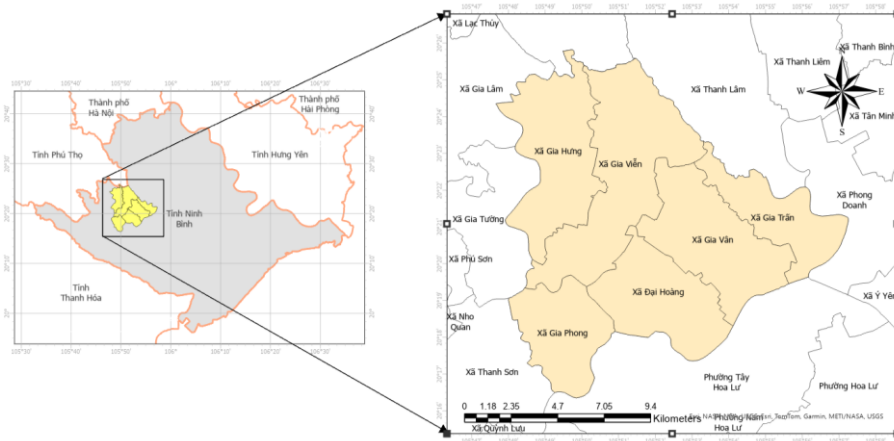
- Dữ liệu định tính được thu thập thông qua phỏng vấn bán cấu trúc với cán bộ chuyên môn nhằm hỗ trợ hiệu chỉnh thang đo và diễn giải kết quả theo hướng nghiên cứu hỗn hợp (Creswell & Clark, 2018).

2.2. Xây dựng mô hình và thang đo

Mô hình nghiên cứu được xây dựng trên cơ sở khung đo lường SIPAS giai đoạn 2023-2026 (Bộ Nội vụ, 2023), kết hợp kế thừa và điều chỉnh có chọn lọc từ các mô hình và khuyến nghị về chất lượng dịch vụ công như CAF 2020, PUBLICSERV, GovQual và OECD (EIPA, 2020; Vieira & cs., 2022; Su & Yang, 2020; OECD, 2023). Trên cơ sở đó, năm nhóm yếu tố phản ánh chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công về đất đai được xác định và kiểm định mối quan hệ với mức độ hài lòng của người sử dụng đất bằng phương pháp PLS-SEM (Hair

& cs., 2022). Với hệ thống thang đo gồm 24 biến quan sát được chuẩn hóa, phục vụ phân tích chất lượng dịch vụ công đất đai (Bảng 1). Trên cơ sở tổng quan lý thuyết và các nghiên

cứu trước, nghiên cứu đề xuất mô hình với năm nhóm yếu tố, các giả thuyết nghiên cứu tương ứng được ký hiệu từ H1 đến H5 và thể hiện trong hình 2.

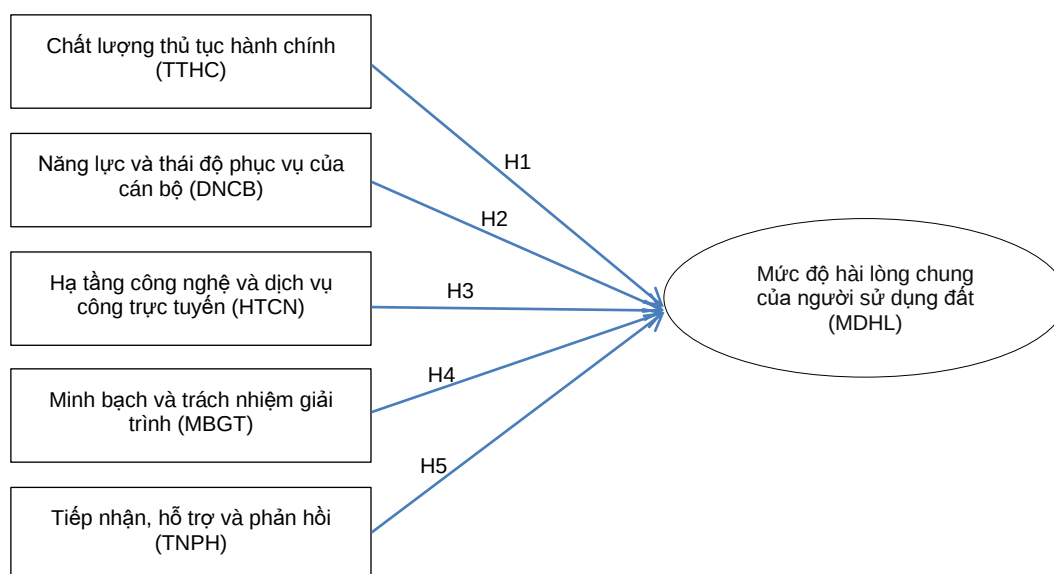


Nguồn: Tổng hợp trên ArcGIS (2026).

Hình 1. Sơ đồ vị trí khu vực nghiên cứu

Bảng 1. Cấu trúc thang đo và các biến quan sát trong mô hình nghiên cứu

Nhóm yếu tố	Biến quan sát	Nội dung phản ánh
Chất lượng thủ tục hành chính (TTHC)	TTHC1	Tính rõ ràng và phù hợp về thời gian giải quyết
	TTHC2	Mức độ dễ hiểu và dễ thực hiện của quy trình
	TTHC3	Tính chính xác và thống nhất của kết quả giải quyết
	TTHC4	Tính nhất quán của quy trình thực hiện
Năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ (DNCB)	DNCB1	Năng lực chuyên môn và am hiểu nghiệp vụ
	DNCB2	Trách nhiệm và tính công tâm khi thực thi nhiệm vụ
	DNCB3	Thái độ giao tiếp chuẩn mực và tôn trọng
	DNCB4	Mức độ hỗ trợ và giải đáp kịp thời
Hạ tầng công nghệ và dịch vụ công trực tuyến (HTCN)	HTCN1	Sự ổn định của hệ thống phần mềm và tra cứu hồ sơ
	HTCN2	Mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ trực tuyến
	HTCN3	Mức độ hiện đại của hạ tầng công nghệ và cơ sở vật chất
	HTCN4	Khả năng công khai và truy cập thông tin TTHC trực tuyến
Minh bạch và trách nhiệm giải trình (MBTG)	MBTG1	Mức độ công khai các nghĩa vụ tài chính
	MBTG2	Tính chính xác trong thu phí, lệ phí
	MBTG3	Mức độ rõ ràng trong giải trình chậm trễ, thay đổi hồ sơ
	MBTG4	Khả năng minh bạch và theo dõi tiến độ xử lý
Tiếp nhận, hỗ trợ và phản hồi (TNPH)	TNPH1	Tính kịp thời trong tiếp nhận và xử lý phản ánh
	TNPH2	Mức độ hướng dẫn đầy đủ khi chuẩn bị hồ sơ
	TNPH3	Sự thuận tiện về thời gian và địa điểm tiếp nhận - trả kết quả
	TNPH4	Hiệu quả xử lý và tháo gỡ vướng mắc hồ sơ
Mức độ hài lòng chung (MDHL)	MDHL1	Mức độ hài lòng tổng thể đối với dịch vụ
	MDHL2	Mức độ đáp ứng so với kỳ vọng ban đầu
	MDHL3	Sự sẵn sàng tiếp tục sử dụng dịch vụ
	MDHL4	Mức độ vượt trội so với các dịch vụ hành chính khác



Hình 2. Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng đất

2.3. Xác định mẫu điều tra

Cỡ mẫu khảo sát được xác định theo công thức của Yamane (1967), dựa trên quy mô tổng thể các hồ sơ đăng ký đất đai, cấp Giấy chứng nhận lần đầu và đăng ký biến động phát sinh trong năm 2024 ($N = 36.377$), với công thức:

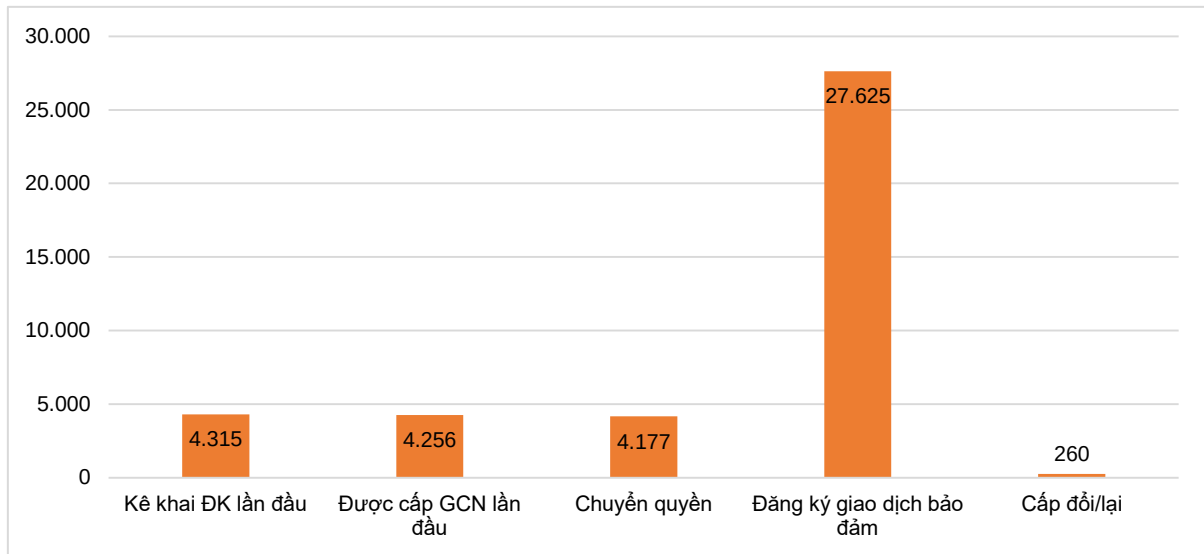
$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

Với mức sai số cho phép $e = 0,05$, cỡ mẫu tối thiểu được xác định là 395 quan sát về cỡ mẫu tối thiểu và phù hợp với các khuyến nghị trong phân tích PLS-SEM (Hair & cs., 2019). Mẫu điều tra được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện có kiểm soát theo số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận một cửa của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Gia Viễn, đối với các đối tượng người sử dụng đất đã hoàn thành hoặc đang thực hiện thủ tục hành chính về đất đai trong năm 2024.

2.4. Phân tích dữ liệu bằng PLS-SEM

Dữ liệu khảo sát sau khi được kiểm tra, làm sạch và mã hóa được phân tích theo hai bước, bao gồm thống kê mô tả và phân tích bằng mô hình PLS-SEM. Thống kê mô tả được thực hiện nhằm khái quát đặc điểm phân bố và tính phù hợp dữ liệu, thông qua các chỉ tiêu giá trị trung bình

(Mean) và độ lệch chuẩn (SD), làm cơ sở cho bước phân tích mô hình (Field, 2018; Hair & cs., 2019). Mô hình PLS-SEM được áp dụng để phân tích đồng thời mô hình đo lường và mô hình cấu trúc (Hair & cs., 2022; Shmueli & cs., 2019). Đối với mô hình đo lường, việc kiểm định độ tin cậy và giá trị thang đo nhằm bảo đảm các biến quan sát phản ánh chính xác và nhất quán các khái niệm nghiên cứu. Các chỉ tiêu được sử dụng bao gồm hệ số tải ngoài (outer loading), độ tin cậy tổng hợp (CR), phương sai trích trung bình (AVE), hệ số phóng đại phương sai (VIF) và chỉ số HTMT, với các ngưỡng chấp nhận tương ứng là outer loading $\geq 0,7$; CR $> 0,70$; AVE $\geq 0,50$; VIF < 5 và HTMT $< 0,90$ (Henseler & cs., 2015; Hair & cs., 2022). Đối với mô hình cấu trúc, việc kiểm định các mối quan hệ giả thuyết nhằm xác định mức độ và hướng tác động giữa các yếu tố trong mô hình nghiên cứu. Các giả thuyết được kiểm định thông qua hệ số đường dẫn (β) bằng kỹ thuật bootstrapping, với điều kiện t-value $\geq 1,96$ và p-value $< 0,05$. Khả năng giải thích của mô hình được đánh giá bằng R^2 , mức độ ảnh hưởng của các yếu tố thông qua f^2 và năng lực dự báo thông qua Q^2 và PLSpredict (Shmueli & cs., 2019; Hair & cs., 2022). Phân tích PLS-SEM được thực hiện bằng phần mềm SmartPLS 4 (Hair & cs., 2022; Shmueli & cs., 2019).



Nguồn: Chi nhánh VPĐKKĐ Gia Viễn (2024).

Hình 3. Số lượng hồ sơ đăng ký đất đai tại khu vực nghiên cứu năm 2024

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Bối cảnh dịch vụ hành chính công về đất đai tại địa bàn khu vực nghiên cứu

Trong giai đoạn 05 năm gần nhất (2021-2025), năm 2024 được lựa chọn làm thời điểm phân tích do phản ánh trạng thái vận hành ổn định của hệ thống dịch vụ hành chính công về đất đai, giúp bảo đảm tính đại diện. Sau tác động của đại dịch Covid-19, giai đoạn 2021-2023 ghi nhận sự biến động nhất định về khối lượng và tiến độ xử lý hồ sơ, đồng thời, năm 2025, việc triển khai mô hình chính quyền địa phương hai cấp và điều chỉnh phân cấp, thẩm quyền trong quản lý nhà nước làm ảnh hưởng không nhỏ đến công tác tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trong lĩnh vực đất đai.

Tổng số hồ sơ trong năm 2024 là 36.377 hồ sơ, trong đó đăng ký giao dịch bảo đảm chiếm tỷ trọng lớn nhất (27.625 hồ sơ); các thủ tục đăng ký đất đai, cấp giấy chứng nhận lần đầu và chuyển quyền sử dụng đất có quy mô tương đối tương đồng (khoảng 4.100-4.300 hồ sơ), trong khi hồ sơ cấp đổi, cấp lại là 260 hồ sơ (CNVPĐKKĐ Gia Viễn, 2024; Hình 3).

Hồ sơ đăng ký đất đai và cấp Giấy chứng nhận lần đầu mặc dù số lượng hồ sơ không lớn nhưng lại là thủ tục nền tảng, tạo cơ sở pháp

lý ban đầu cho các giao dịch và đăng ký biến động về sau, quy trình thực hiện nhiều bước, yêu cầu xác minh nguồn gốc sử dụng đất phức tạp, mang tính nhạy cảm và tiềm ẩn tranh chấp, dẫn đến thời gian giải quyết thường kéo dài hơn so với các thủ tục đăng ký biến động (Quốc hội, 2024; Chính phủ, 2025; 2026). Do đó, nghiên cứu không tiếp cận theo cơ cấu từng loại hình thủ tục mà sử dụng tổng số hồ sơ tiếp nhận trong năm 2024 làm tổng thể để xác định cỡ mẫu điều tra theo công thức Yamane, đồng thời làm cơ sở thiết kế mẫu khảo sát và phân nhóm biến quan sát trong mô hình PLS-SEM.

3.2. Kết quả phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng đất trên địa bàn khu vực nghiên cứu bằng mô hình PLS-SEM

3.2.1. Thống kê mô tả các biến nghiên cứu

Kết quả thống kê mô tả trên Smart PLS (Bảng 2) cho thấy mức độ hài lòng của người sử dụng đất đạt mức khá, với giá trị trung bình các biến dao động từ 3,71 đến 4,03. Nhóm hạ tầng công nghệ và dịch vụ công trực tuyến (HTCN) được đánh giá cao nhất, trong khi các nhóm còn lại đạt mức trung bình khá, tạo cơ sở cho các phân tích tiếp theo trong mô hình PLS-SEM.

3.2.2. Phân tích mô hình đo lường

Tiếp tục phân tích mô hình đo lường trên Smart PLS thu được bảng 3 và bảng 4 cho thấy mô hình nghiên cứu đạt yêu cầu về độ tin cậy và giá trị hội tụ khi các chỉ số Outer loading, Cronbach's Alpha, Composite Reliability và AVE đều vượt ngưỡng khuyến nghị (Hair & cs., 2022), đồng thời bảo đảm giá trị phân biệt giữa các khái niệm ($HTMT < 0,90$) và không tồn tại hiện tượng đa cộng tuyến ($VIF < 3$) (Hair & cs., 2022;

Henseler & cs., 2015). Như vậy, các thang đo sử dụng trong nghiên cứu có độ tin cậy và giá trị phù hợp, bảo đảm điều kiện để tiếp tục phân tích mô hình cấu trúc. Kết quả này khẳng định tính phù hợp của bộ tiêu chí trong việc đo lường các khía cạnh như chất lượng thủ tục hành chính, năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ, minh bạch và trách nhiệm giải trình, hạ tầng công nghệ và dịch vụ công trực tuyến, cũng như tiếp nhận - hỗ trợ - phản hồi.

Bảng 2. Thống kê mô tả theo nhóm yếu tố

Nhóm yếu tố	Mean (TB)	SD (TB)
HTCN	4,02	0,65
MBTG	3,85	0,72
TNPH	3,81	0,71
TTHC	3,80	0,72
DNCB	3,85	0,71
MDHL	3,82	0,73

Bảng 3. Kết quả đánh giá mô hình đo lường

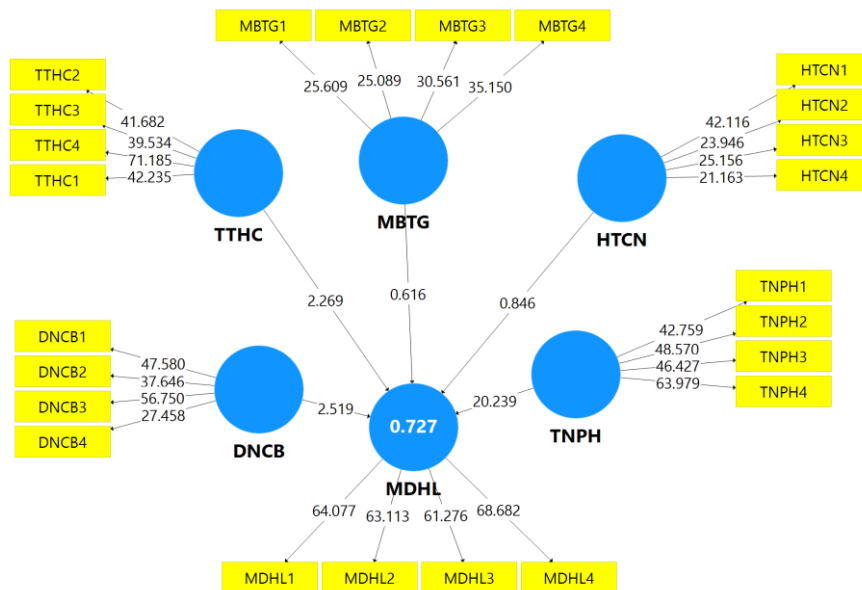
Biến	Biến quan sát	Outer loading	VIF	Cronbach's Alpha	CR	AVE
TTHC	TTHC1	0,816	1,563	0,860	0,905	0,705
	TTHC2	0,831				
	TTHC3	0,803				
	TTHC4	0,880				
DNCB	DNCB1	0,831	2,129	0,813	0,877	0,640
	DNCB2	0,795				
	DNCB3	0,832				
	DNCB4	0,743				
HTCN	HTCN1	0,820	1,528	0,761	0,848	0,583
	HTCN2	0,751				
	HTCN3	0,772				
	HTCN4	0,703				
MBTG	MBTG1	0,748	1,637	0,772	0,854	0,595
	MBTG2	0,763				
	MBTG3	0,782				
	MBTG4	0,813				
TNPH	TNPH1	0,795	2,462	0,824	0,883	0,654
	TNPH2	0,802				
	TNPH3	0,795				
	TNPH4	0,842				
MDHL	MDHL1	0,852	-	0,870	0,911	0,720
	MDHL2	0,842				
	MDHL3	0,839				
	MDHL4	0,831				

Bảng 4. Kiểm định giá trị phân biệt (HTMT)

	DNCB	HTCN	MBTG	TNPH	MDHL	TTHC
DNCB	-	0,710	0,551	0,802	0,743	0,612
HTCN		-	0,516	0,614	0,558	0,385
MBTG			-	0,755	0,654	0,513
TNPH				-	0,994	0,667
MDHL					-	0,623
TTHC						-

Bảng 5. Kết quả mô hình cấu trúc và kiểm định giả thuyết

Giả thuyết	Mối quan hệ	β	T-value	P-value	f^2	Kết luận
H1	TTHC $\rightarrow$ MDHL	0,075	2,269	0,023	0,013	Chấp nhận
H2	DNCB $\rightarrow$ MDHL	0,098	2,519	0,012	0,017	Chấp nhận
H3	HTCN $\rightarrow$ MDHL	0,025	0,846	0,398	0,002	Bác bỏ
H4	MBTG $\rightarrow$ MDHL	0,025	0,616	0,538	0,001	Bác bỏ
H5	TNPH $\rightarrow$ MDHL	0,710	20,239	<0,001	0,750	Chấp nhận

**Hình 4. Mô hình PLS - SEM các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người sử dụng đất****3.2.3. Phân tích mô hình cấu trúc**

Kết quả phân tích mô hình cấu trúc (Bảng 5; Hình 4) cho thấy mô hình có khả năng giải thích tốt mức độ hài lòng của người sử dụng đất với hệ số $R^2 = 0,727$. Đồng thời, các chỉ số đánh giá năng lực dự báo đều đạt yêu cầu, với $Q^2 = 0,516 (> 0)$ cho thấy mô hình có năng lực dự

báo trong mẫu tốt. Kết quả dự báo ngoài mẫu thông qua PLSpredict cũng cho thấy các giá trị $Q^2_{predict}$ đều dương (0,483-0,607), khẳng định khả năng dự báo ổn định của mô hình. Bên cạnh đó, các chỉ số sai số dự báo (RMSE: 0,460-0,523; MAE: 0,373-0,464) ở mức thấp và tương đương hoặc tốt hơn mô hình hồi quy tuyến tính, củng cố độ tin cậy của mô hình trong phân tích hành

vi người sử dụng đất. Theo các ngưỡng khuyến nghị, $R^2 > 0,5$ thể hiện khả năng giải thích tốt, $Q^2 > 0$ phản ánh năng lực dự báo và các chỉ số PLSpredict cho phép đánh giá hiệu quả dự báo ngoài mẫu của mô hình (Hair & cs., 2022).

Về mức độ tác động, yếu tố Tiếp nhận, hỗ trợ và phản hồi (TNPH) có ảnh hưởng mạnh nhất đến mức độ hài lòng ($\beta = 0,710$; $P < 0,001$; $f^2 = 0,750$). Kết quả này của khu vực nghiên cứu phản ánh đặc thù của thủ tục đất đai có tính pháp lý cao và hồ sơ phức tạp, qua đó người sử dụng đất phụ thuộc nhiều vào sự hướng dẫn và hỗ trợ trực tiếp trong quá trình thực hiện. Các yếu tố Chất lượng thủ tục hành chính (TTHC); Năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ (DNCB) có tác động cùng chiều và có ý nghĩa thống kê ($P < 0,05$), nhưng mức độ ảnh hưởng thấp, cho thấy vai trò nền tảng hơn là yếu tố quyết định. Ngược lại, Minh bạch và trách nhiệm giải trình (MBTG); Hạ tầng công nghệ và dịch vụ công trực tuyến (HTCN) không có ý nghĩa thống kê ($P > 0,05$). Điều này cho thấy trong bối cảnh cấp địa phương, người sử dụng đất vẫn ưu tiên tương tác trực tiếp hơn là các yếu tố mang tính hệ thống hoặc kỹ thuật. Kết quả kiểm định cho thấy ba giả thuyết được chấp nhận (H1: TTHC, H2: DNCB, H5: TNPH), trong khi hai giả thuyết bị bác bỏ (H3: HTCN; H4: MBTG).

4. THẢO LUẬN

Trong giai đoạn nghiên cứu, người dân tại khu vực vẫn có xu hướng ưu tiên giao tiếp trực tiếp. Điều này cho thấy để nâng cao chất lượng dịch vụ tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Gia Viễn, cần tập trung vào chất lượng phục vụ tại bộ phận một cửa, tăng cường cơ chế tư vấn và hỗ trợ pháp lý chủ động ngay từ khâu tiếp nhận hồ sơ. Đồng thời, việc nâng cao kỹ năng giao tiếp, giải thích và phản hồi của đội ngũ cán bộ tiếp dân là cần thiết, bên cạnh yêu cầu về năng lực chuyên môn. Việc ứng dụng công nghệ và dịch vụ công trực tuyến nên được định hướng theo vai trò hỗ trợ, giúp cán bộ tra cứu, minh họa và giải thích tiến độ xử lý hồ sơ, qua đó gắn kết hiệu quả chuyển đổi số với khả năng tiếp cận thực tế của người sử dụng đất tại địa phương.

Mô hình nghiên cứu cho thấy khả năng giải thích và dự báo tốt mức độ hài lòng của người sử dụng đất, khẳng định sự phù hợp của cách tiếp cận phân tích các mối quan hệ đa chiều trong dịch vụ hành chính công về đất đai. Điều này đồng thời củng cố các nghiên cứu gần đây về hiệu quả của phương pháp PLS-SEM trong phân tích hành vi người sử dụng dịch vụ công và các cấu trúc nhân tố phức tạp (Hair & cs., 2022; Shmueli & cs., 2019; OECD, 2023).

Một phát hiện đáng chú ý là vai trò nổi trội của yếu tố Tiếp nhận, hỗ trợ và phản hồi (TNPH). Trong bối cảnh các thủ tục đất đai có tính pháp lý cao và hồ sơ phức tạp, chất lượng tương tác trực tiếp giữa người dân và cơ quan cung cấp dịch vụ trở thành yếu tố quyết định đến mức độ hài lòng. Nhận định này phù hợp với xu hướng nghiên cứu quốc tế khi nhấn mạnh tầm quan trọng của trải nghiệm người dùng và khả năng đáp ứng trong cung ứng dịch vụ công (Van de Walle & Bouckaert, 2003; OECD, 2023).

Bên cạnh đó, các yếu tố Năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ (DNCB) và Chất lượng thủ tục hành chính (TTHC) đều có tác động cùng chiều và đạt ý nghĩa thống kê, song mức độ ảnh hưởng thấp hơn so với TNPH. Điều này cho thấy các yếu tố về chuyên môn và quy trình vẫn đóng vai trò nền tảng trong bảo đảm chất lượng dịch vụ, nhưng không còn là yếu tố tạo khác biệt rõ rệt trong cảm nhận của người sử dụng. Trong bối cảnh cải cách hành chính và chuyển đổi số được triển khai tương đối đồng bộ, các yêu cầu về “đúng quy trình” và năng lực chuyên môn đã trở thành chuẩn mực chung, do đó ít tạo ra sự khác biệt trong đánh giá của người dân (Ngô Thạch Thảo Ly & cs., 2019).

Ngược lại, hai yếu tố Minh bạch, trách nhiệm giải trình (MBTG) và Hạ tầng công nghệ, dịch vụ công trực tuyến (HTCN) không đạt ý nghĩa thống kê. Điều này phản ánh đặc thù hành vi của người sử dụng đất tại địa bàn nghiên cứu, nơi các giao dịch đất đai gắn với giá trị tài sản lớn và yêu cầu pháp lý cao. Người dân vẫn có xu hướng ưu tiên tương tác trực tiếp nhằm bảo đảm tính chính xác và an toàn pháp lý, thay vì tự thực hiện trên môi trường số. Đồng thời, trong bối cảnh cải cách hành chính được

đẩy mạnh, việc công khai quy trình, thủ tục và biểu phí đã trở thành yêu cầu bắt buộc, khiến các yếu tố này dần được xem như tiêu chuẩn mặc định. Do đó, MBTG và HTCN chủ yếu đóng vai trò nền tảng, góp phần duy trì sự vận hành ổn định của hệ thống, nhưng chưa tạo ra ảnh hưởng đáng kể đến mức độ hài lòng. Kết quả này tương đồng với các nhận định của Van de Walle & Bouckaert (2003) và OECD (2023).

So sánh với các nghiên cứu trong nước, kết quả nghiên cứu có sự tương đồng khi ghi nhận vai trò của thủ tục hành chính và năng lực cán bộ đối với sự hài lòng của người dân (Nguyễn Huy Hoàng, 2019). Tuy nhiên, khác với một số nghiên cứu nhấn mạnh vai trò của các yếu tố thể chế hoặc điều kiện vật chất (Nguyễn & cs., 2023; Phạm Thị Huế & Lê Đình Hải, 2018), nghiên cứu này cho thấy yếu tố Tiếp nhận, hỗ trợ và phản hồi đóng vai trò chi phối trong bối cảnh các điều kiện nền tảng đã tương đối ổn định. Nhận định này phù hợp với xu hướng nghiên cứu quốc tế, khi nhấn mạnh vai trò ngày càng gia tăng của trải nghiệm người sử dụng và chất lượng tương tác trong cung ứng dịch vụ công (Van de Walle & Bouckaert, 2003; OECD, 2023).

Từ góc độ phương pháp và hàm ý học thuật, nghiên cứu đã kiểm định một khung đo lường tích hợp gồm năm nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng, kết hợp giữa các yếu tố truyền thống (TTHC, DNCB) và các yếu tố hiện đại (HTCN, MBTG). Kết quả cho thấy xu hướng chuyển dịch trong đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công, từ tiếp cận dựa trên tuân thủ quy trình sang tiếp cận dựa trên trải nghiệm và chất lượng tương tác của người sử dụng đất. Phát hiện này góp phần bổ sung bằng chứng thực nghiệm cho các nghiên cứu về quản trị công, đồng thời cung cấp cơ sở tham chiếu cho việc cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công về đất đai tại các địa phương có điều kiện tương đồng.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã ứng dụng mô hình PLS-SEM phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng đất đối với dịch vụ hành chính công về đất đai tại cấp địa phương. Kết quả cho thấy mô hình có khả năng

giải thích và dự báo tốt ($R^2 = 0,727$; $Q^2 = 0,516$). Kết quả kiểm định chỉ ra ba yếu tố có tác động cùng chiều và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng, bao gồm: (1) Tiếp nhận, hỗ trợ và phản hồi (tác động mạnh nhất), (2) Năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ và (3) Chất lượng thủ tục hành chính. Trong khi đó, hai yếu tố (4) Minh bạch, trách nhiệm giải trình và (5) Hạ tầng công nghệ và dịch vụ công trực tuyến không có ý nghĩa thống kê trong mô hình nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy, trong bối cảnh cấp địa phương, các yếu tố tương tác trực tiếp giữa người dân và cơ quan cung cấp dịch vụ đóng vai trò quyết định, trong khi các yếu tố mang tính kỹ thuật hoặc hệ thống chưa thực sự phát huy hiệu quả.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Amora J.T. (2021). Convergent validity assessment in PLS-SEM: A loadings-driven approach. *Data Analysis Perspectives Journal*. 2(3): 1-6.
- Bộ Khoa học và Công nghệ, (2025). Quyết định số 292/QĐ-BKHCN ngày 25 tháng 03 năm 2025 Ban hành Khung kiến trúc Chính phủ số Việt Nam, phiên bản 4.0.
- Bộ Nội vụ (2023). Quyết định số 1001/QĐ-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2023. Quyết định Ban hành Phương pháp Đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2023-2026.
- Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai (2024). Báo cáo tổng kết hoạt động của chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện Gia Viễn, tỉnh Ninh Bình năm 2024 và định hướng các nhiệm vụ năm 2025.
- Chính phủ (2022). Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 (Quyết định số 749/QĐ-TTg).
- Chính phủ (2025). Nghị định số 151/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Đất đai. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- Chính phủ (2026). Nghị định số 49/2026/NĐ-CP ngày 28 tháng 2 năm 2026 Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Nghị quyết số 254/2025/QH15 của Quốc hội về một số cơ chế, chính sách tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong tổ chức thi hành Luật Đất đai. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- Creswell J.W. & Plano Clark V.L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). Sage Publications.

- Doan Q.C. (2023). Citizens' satisfaction with the land registration procedure: Evidence from Ha Dong district, Hanoi, Vietnam. *Survey Review*. 55(392): 471-480. doi.org/10.1080/00396265.2022.2160691.
- EIPA (2020). CAF 2020: The Common Assessment Framework - The European model for improving public organisations through self-assessment. European Institute of Public Administration, Maastricht.
- Field A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). Sage.
- Hair J.F., Hult G.T.M., Ringle C.M. & Sarstedt M. (2019). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage.
- Hair J.F., Hult G.T.M., Ringle C.M. & Sarstedt M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Henseler J., Ringle C.M. & Sarstedt M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 43(1): 115-135. https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8.
- Ngô Thạch Thảo Ly, La Văn Hùng Minh, Hồ Kiệt & Nguyễn Hữu Ngừ (2019). 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. *Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn*. 128(3C): 43-55. https://doi.org/10.26459/hueuni-jard.v128i3C.5219
- Nguyễn Huy Hoàng (2019). Đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố Vĩnh Long. *Tạp chí Khoa học Đại học Cửu Long*, 56(14): 45-54
- Nguyen T.H., Hoang L. & Pham Q.T. (2023). Determinants of public service quality in land administration: Evidence from Vietnam. *Journal of Public Administration and Governance*. 13(2): 88-105.
- Nguyễn Thị Trâm Anh & Nguyễn Đình Mạnh (2017). Nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công về lĩnh vực đất đai tại UBND huyện Nghĩa Đàn, tỉnh Nghệ An. *Tạp chí Công Thương*. (2): 45-52.
- OECD (2023). *Government at a glance 2023*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/1c258f55-en
- 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*. (3): 31-40.
- Quốc hội (2024). Luật Đất đai số 31/2024/QH15, ban hành ngày 18/01/2024.
- Shmueli G., Sarstedt M., Hair J.F., Cheah J.H., Ting H., Vaithilingam S. & Ringle C.M. (2019). Predictive model assessment in PLS-SEM: Guidelines for using PLSpredict. *European Journal of Marketing*. 53(11): 2322-2347. https://doi.org/10.1108/EJM-02-2019-0189.
- Su Y. & Yang, C. (2020). GovQual: A quality measurement scale for e-government services. *Government Information Quarterly*. 37(3): 101481.
- UBND tỉnh Ninh Bình (2025). Quyết định số 21/2025/QĐ-UBND ngày 25 tháng 7 năm 2025. Ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của văn phòng đăng ký đất đai Ninh Bình, trực thuộc sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Ninh Bình.
- Ủy ban thường vụ Quốc hội, (2025). Nghị quyết số 1674/NQ-UBTVQH15 về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Ninh Bình năm 2025.
- Van de Walle S. & Bouckaert G. (2003). Public service performance and trust in government: The perspective of the citizen-user. *Public Administration*. 81(4): 891-913. https://doi.org/10.1111/j.0033-3298.2003.00367.
- Vieira K.M., Ravanello R.P. & Lohmann G.W. (2022). Measuring quality in public services: A systematic review and a proposed model (PUBLICSERV). *Revista de Administração Pública*. 56(3): 432-458.
- Yamane T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.