



Tạp chí

NGHIÊN CỨU KHOA HỌC

ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

SCIENTIFIC JOURNAL - SAO DO UNIVERSITY

P. ISSN 1859-4190
E. ISSN 2815-553X



Số 1 (80)

2023

P. ISSN 1859-4190

E. ISSN 2815-553X

■ **Tổng Biên tập**

TS. Đỗ Văn Đĩnh

■ **Phó Tổng biên tập**

TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

■ **Thư ký Tòa soạn**

TS. Ngô Hữu Mạnh

■ **Hội đồng Biên tập**

NGND.TS. Đinh Văn Nhung - Chủ tịch Hội đồng

GS.TS. Phạm Thị Ngọc Yến

PGS.TSKH. Trần Hoài Linh

PGS.TS. Nguyễn Quốc Cường

PGS.TS. Nguyễn Văn Liễu

GS.TSKH. Thân Ngọc Hoàn

GS.TSKH. Bành Tiến Long

GS.TS. Trần Văn Địch

GS.TS. Phạm Minh Tuấn

PGS.TS. Lê Văn Học

PGS.TS. Nguyễn Doãn Ý

GS.TS. Đinh Văn Sơn

PGS.TS. Trần Thị Hà

PGS.TS. Trương Thị Thủy

TS. Vũ Quang Thập

PGS.TS. Nguyễn Thị Bất

GS.TS. Đỗ Quang Khang

TS. Bùi Văn Ngọc

PGS.TS. Ngô Sỹ Lương

PGS.TS. Khuất Văn Ninh

GS.TSKH. Phạm Hoàng Hải

PGS.TS. Nguyễn Văn Độ

PGS.TS. Đoàn Ngọc Hải

PGS.TS. Nguyễn Ngọc Hà

■ **Ban Biên tập**

ThS. Đoàn Thị Thu Hằng - Trưởng ban

ThS. Đào Thị Vân

■ **Editor-in-Chief**

Dr. Do Van Dinh

■ **Vice Editor-in-Chief**

Dr. Nguyen Thi Kim Nguyen

■ **Office Secretary**

Dr. Ngo Huu Manh

■ **Editorial Board**

Poeple's Teacher, Dr. Dinh Van Nhung - Chairman

Prof.Dr. Pham Thi Ngoc Yen

Assoc.Prof.Dr.Sc. Tran Hoai Linh

Assoc.Prof.Dr. Nguyen Quoc Cuong

Assoc.Prof.Dr. Nguyen Van Lien

Prof.Dr.Sc. Than Ngoc Hoan

Prof.Dr.Sc. Banh Tien Long

Prof.Dr. Tran Van Dich

Prof.Dr. Pham Minh Tuan

Assoc.Prof.Dr. Le Van Hoc

Assoc.Prof.Dr. Nguyen Doan Y

Prof.Dr. Dinh Van Son

Assoc.Prof.Dr. Tran Thi Ha

Assoc.Prof.Dr. Truong Thi Thuy

Dr. Vu Quang Thap

Assoc.Prof.Dr. Nguyen Thi Bat

Prof.Dr. Do Quang Khang

Dr. Bui Van Ngoc

Assoc.Prof.Dr. Ngo Sy Luong

Assoc.Prof.Dr. Khuat Van Ninh

Prof.Dr.Sc. Pham Hoang Hai

Assoc.Prof.Dr. Nguyen Van Do

Assoc.Prof.Dr. Doan Ngoc Hai

Assoc.Prof.Dr. Nguyen Ngoc Ha

■ **Editorial**

MSc. Doan Thi Thu Hang - Head

MSc. Dao Thi Van

Địa chỉ Tòa soạn:

Trường Đại học Sao Đỏ.

Số 76, Nguyễn Thị Duệ, Thái Học 2, phường Sao Đỏ, thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương.

Điện thoại: (0220) 3587213, Fax: (0220) 3882 921, Hotline: 0912 107858/0936 847980.

Website: <http://tapchikhcn.saodo.edu.vn/>Email: tapchikhcn@saodo.edu.vn.

Giấy phép xuất bản số: 620/GP-BTTTT ngày 17/9/2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông.
In 2.000 bản, khổ 21 × 29,7cm, tại Công ty TNHH in Tre Xanh, cấp ngày 17/02/2011.

TẠP CHÍ

NGHIÊN CỨU KHOA HỌC

ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

TRONG S NÀY

SỐ 1(80) 2023

LIÊN NGÀNH ĐIỆN - ĐIỆN TỬ - TỰ ĐỘNG HÓA

- Cảnh báo cháy sớm trong các tòa nhà sử dụng mạng CNN 5 Nguyễn Tiến Dũng
Đặng Khánh Hòa
Nguyễn Việt Hưng
Nguyễn Trọng Các
- Nghiên cứu, ứng dụng Plasma lạnh trong xử lý và bảo quản lạnh quả ôi tươi xuất khẩu 12 Phạm Công Tảo
Đỗ Văn Đĩnh
Lobov Boris Nikolaevich
Vũ Hồng Phong
Lê Ngọc Hòa
Tăng Thị Phụng
- Nghiên cứu thiết kế hệ thống giám sát tự động chăm sóc cây Lan hồ điệp 18 Bùi Đăng Thành
Nguyễn Đăng Khải
Đỗ Văn Đĩnh

NGÀNH CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

- Sử dụng phương pháp toán thống kê đánh giá và dự đoán chất lượng để nâng cao hiệu quả quản lý các chương trình giáo dục chuyên nghiệp 23 Nguyễn Phúc Hậu
Nguyễn Thị Thu

LIÊN NGÀNH CƠ KHÍ - ĐỘNG LỰC

- Nghiên cứu sự mất ổn định động lực học của xe du lịch trong điều kiện có gió ngang 31 Đỗ Tiến Quyết
- Thiết kế và chế tạo thiết bị cắt kim loại tấm mỏng ứng dụng trong các ngành công nghiệp 36 Ngô Hữu Mạnh
Mạc Thị Nguyễn
Lê Hoàng Anh
Trịnh Văn Cường
Nguyễn Hoàng Minh Trí
- Nghiên cứu sự ảnh hưởng các tham số của phương pháp Polynomial Chaos đến sai số Leave-One-Out 43 Cao Huy Giáp
- Nâng cao chất lượng bề mặt bằng phương pháp miết ép dao động 47 Nguyễn Văn Hình
Zaides Siemens Azikovich
Mạc Văn Giang
Nguyễn Thị Hồng Nhung
Cao Văn Biên

NGÀNH TOÁN HỌC

Luật mạnh số lớn cho dãy các vectơ ngẫu nhiên phụ thuộc đôi một theo khối và phụ thuộc âm theo tọa độ trong không gian Hilbert 52 Nguyễn Thị Hồng
Nguyễn Thị Diệp Huyền

NGÀNH KINH TẾ

Nghiên cứu tác động của Fintech đến thị trường các dịch vụ tài chính Việt Nam 56 Vũ Thị Thanh Thủy

Hệ thống thông tin kế toán trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Hải Dương: Thực trạng và giải pháp 63 Vũ Thị Lý
Đinh Thị Kim Thiết
Nguyễn Thị Quỳnh
Đoàn Thị Thu Hằng

Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng của đội ngũ cán bộ, công chức tại các phường, xã trên địa bàn thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương 71 Nguyễn Minh Tuấn
Nguyễn Thị Hiền

Nâng cao thu nhập cho người lao động Việt Nam sau đại dịch Covid-19 80 Nguyễn Thị Thủy

LIÊN NGÀNH HÓA HỌC - CÔNG NGHỆ THỰC PHẨM

Sử dụng *saccharomyces cerevisiae* RV002 để lên men rượu vang từ quả Sim (*Rhodomyrtus tomentosa*) 88 Bùi Văn Tú

LIÊN NGÀNH KHOA HỌC MỎ - TRÁI ĐẤT

Đánh giá tài nguyên du lịch và điều kiện sinh khí hậu cho phát triển loại hình du lịch tham quan tự nhiên khu vực Quảng Ninh - Hải Phòng 95 Nguyễn Đăng Tiến

NGÀNH GIÁO DỤC

Sử dụng trò chơi ngôn ngữ nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tiếng Anh tại Trường Đại học Sao Đỏ 103 Vũ Thị Lương
Trịnh Thị Chuyên

LIÊN NGÀNH TRIẾT HỌC - XÃ HỘI HỌC - CHÍNH TRỊ HỌC

Mối quan hệ giữa phát triển kinh tế và giải quyết vấn đề xã hội ở Hải Dương hiện nay 110 Vũ Văn Đông
Phạm Anh Dũng

Tư tưởng của Lênin về nhà nước kiểu mới trong tác phẩm “Nhà nước và cách mạng”, sự vận dụng của Đảng Cộng sản Việt Nam trong xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam hiện nay 117 Nguyễn Thị Kim Nguyên
Phạm Văn Dự

Quan điểm của Đảng Cộng sản Việt Nam trong văn kiện Đại hội XIII về phát huy giá trị văn hóa, sức mạnh con người Việt Nam và sự vận dụng quan điểm đó ở tỉnh Hải Dương 121 Phạm Xuân Đức

TITLE FOR ELECTRICITY - ELECTRONICS - AUTOMATION

- Early fire alarm and detection in buildings using CNN 5 Tien Dzung Nguyen
Dang Khanh Hoa
Nguyen Viet Hung
Nguyen Trong Cac
- Research and application of cold plasma in processing and cold preservation of fresh export guava 12 Pham Cong Tao
Do Van Dinh
Lobov Boris Nikolaevich
Vu Hong Phong
Le Ngoc Hoa
Tang Thi Phung
- Research and design an automatic monitoring care system for Phalaenopsis Orchid 18 Bui Dang Thanh
Nguyen Dang Khai
Do Van Dinh

TITLE FOR INFORMATION TECHNOLOGY

- Using statistical methods to evaluate and predict quality to improve the management efficiency of professional education programs 23 Nguyen Phuc Hau
Nguyen Thi Thu

TITLE FOR MECHANICAL AND DRIVING POWER ENGINEERING

- Study on dynamic instability of sedan in crosswind conditions 31 Do Tien Quyet
- Design and manufacturing of a thin sheet metal cutting equipment for applications industrials 36 Ngo Huu Manh
Mac Thi Nguyen
Le Hoang Anh
Trinh Van Cuong
Nguyen Hoang Minh Tri
- Study on the effects of the parameters of the Polynomial Chaos method on the error of Leave-One-Out 43 Cao Huy Giap
- Improve surface quality by oscillating smoothing method 47 Nguyen Van Hinh
Zaides Siemens Azikovich
Mac Van Giang
Nguyen Thi Hong Nhung
Cao Van Bien

TITLE FOR MATHEMATICS

- Strong law of large numbers for sequences of random vectors that are double-dependent in blocks and negatively dependent on coordinates in Hilbert space 52 Nguyen Thi Hong
Nguyen Thi Diep Huyen

TITLE FOR ECONOMICS

- Studying the impact of Fintech on the Vietnamese financial services market 56 Vu Thi Thanh Thuy
- Accounting information system in small and medium enterprises in Hai Duong province: Current situation and solutions 63 Vu Thi Ly
Dinh Thi Kim Thiet
Nguyen Thi Quynh
Doan Thi Thu Hang
- Factors affecting the responsiveness of cadres and civil servants in wards and communes in Chi Linh city, Hai Duong province 71 Nguyen Minh Tuan
Nguyen Thi Hien
- Increase income for Vietnam workers after the Covid-19 pandemic 80 Nguyen Thi Thuy

TITLE FOR CHEMISTRY AND FOOD TECHNOLOGY

- Application of *saccharomyces cerevisiae* RV002 to ferment wine from Sim fruit (*Rhodomyrtus tomentosa*) 88 Bui Van Tu

TITLE FOR EARTH SCIENCE - MINING

- The assessment of tourism resources and bioclimatic conditions for the development of nature tourism in Quang Ninh - Hai Phong 95 Nguyen Dang Tien

TITLE FOR EDUCATION

- Using language games to improve the quality of training English at Sao Do University 103 Vu Thi Luong
Trinh Thi Chuyen

TITLE FOR PHILOSOPHY - SOCIOLOGY - POLITICAL SCIENCE

- The relationship between economic development and solving social problems in Hai Duong today 110 Vu Van Dong
Pham Anh Dung
- Lenin's thought on the new type of state in the work "State and revolution", the application of the Communist Party of Vietnam in building the socialist rule of law state in Vietnam today 117 Nguyen Thi Kim Nguyen
Pham Van Du
- The point of view of the Communist Party of Vietnam in the document of the 13th National Congress on promoting Vietnamese cultural values and human strength and the application of that view in Hai Duong province 121 Pham Xuan Duc

Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng của đội ngũ cán bộ, công chức tại các phường, xã trên địa bàn thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương

Factors affecting the responsiveness of cadres and civil servants in wards and communes in Chi Linh city, Hai Duong province

Nguyễn Minh Tuấn*, Nguyễn Thị Hiền

*Tác giả liên hệ: nmtuan@saodo.edu.vn

Trường Đại học Sao Đỏ

Ngày nhận bài: 25/2/2023

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 31/3/2023

Ngày chấp nhận đăng: 31/3/2023

Tóm tắt

Đội ngũ cán bộ, công chức cấp cơ sở có vị trí, vai trò rất quan trọng trong việc tổ chức và vận động nhân dân thực hiện đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước. Trong bối cảnh hiện nay, một trong những yêu cầu cấp bách là phải xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức cơ sở giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, có trình độ phù hợp với vị trí việc làm, có kiến thức chuẩn về tin học, ngoại ngữ, có khả năng tiếp nhận các xu thế công nghệ mới, biết áp dụng công nghệ thông tin vào quản lý nhà nước ở địa phương, thay đổi tư duy từ quản lý - cai trị sang tư duy hỗ trợ, phục vụ, kiến tạo, sáng tạo, liêm chính, vì nhân dân phục vụ. Với quan điểm trên, nghiên cứu xây dựng mô hình đánh giá mức độ đáp ứng của đội ngũ cán bộ, công chức trên cơ sở lý thuyết đánh giá chất lượng dịch vụ để đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với đội ngũ cán bộ, công chức cấp phường, xã trên địa bàn thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương qua sự kiểm định sự ảnh hưởng của từng nhân tố (Tiếp cận đề nghị xử lý công việc; Thủ tục hành chính; Năng lực đội ngũ cán bộ, công chức; Thái độ phục vụ) đến kết quả phục vụ và kiểm định mối quan hệ giữa hài lòng và kết quả thực thi công vụ.

Từ khóa: Cán bộ; công chức; phường; xã.

Abstract

The contingent of grassroots-level cadres and civil servants has a very important position and role in organizing and mobilizing the people to implement the Party's guidelines and policies and the State's laws. In the current context, one of the urgent requirements is to build a contingent of grassroots cadres and civil servants who are good in professional expertise, have qualifications suitable for the job position, and have standard knowledge of information technology, foreign languages, being able to receive new technology trends, knowing how to apply information technology to local state management, changing mindsets from management-ruling to thinking of support and service, creation, creativity, integrity, serving the people. With the above point of view, the study builds a model to evaluate the responsiveness of the contingent of cadres and civil servants on the basis of the theory of service quality assessment to measure the people's satisfaction with the service quality of cadres and civil servants at the ward and commune level in Chi Linh city, Hai Duong province through testing the influence of each factor (Access to request for job handling; Administrative procedures; Capacity of cadres and civil servants; Service attitude) to service results and testing the relationship between satisfaction and official performance results.

Keywords: Cadres; civil servants; wards; communes.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo các Điều từ 110 đến 116 Chương IX Hiến pháp năm 2013, chính quyền cấp xã, phường ở Việt Nam là chính quyền địa phương cơ sở, là chính quyền cấp thấp nhất. Dưới góc độ vai trò của Nhà nước, nhân dân

chính là chủ thể của quyền lực Nhà nước, thì chính quyền địa phương cơ sở phải là chính quyền do nhân dân tổ chức ra, của nhân dân và hoạt động vì nhân dân. Hiến pháp của Việt Nam từ bản 1946, 1959, 1980 đến bản 1992 đều khẳng định Nhà nước ta là nhà nước của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân. Do vậy, chính quyền địa phương cấp phường, xã có vị trí, vai trò đặc biệt quan trọng, là nền tảng của bộ máy Nhà nước, là chỗ dựa, là công cụ sắc bén để thực hiện và

Người phản biện: 1. PGS. TS. Nguyễn Thị Hồng Nhung
2. PGS. TS. Lưu Ngọc Trịnh

phát huy quyền làm chủ của nhân dân, làm cơ sở cho chiến lược ổn định và phát triển đất nước. Đây là yếu tố chi phối mạnh mẽ đến đời sống chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội của cộng đồng dân cư trên địa bàn. Để vai trò của chính quyền địa phương cấp phường, xã thực hiện đúng “sứ mệnh” của mình, thì đội ngũ cán bộ, công chức cơ sở có vai trò rất quan trọng trong việc thực hiện chức năng làm cầu nối giữa Đảng với nhân dân, giữa công dân với Nhà nước.

Đội ngũ cán bộ, công chức (CBCC) ở chính quyền cấp phường, xã là những người trực tiếp tuyên truyền, phổ biến, vận động và tổ chức nhân dân thực hiện đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước trên địa bàn dân cư, giải quyết mọi nhu cầu của dân cư, bảo đảm sự phát triển kinh tế của địa phương, duy trì trật tự, an ninh, an toàn xã hội trên địa bàn cấp phường, xã. Do tính chất công việc của cấp phường, xã, đội ngũ này vừa giải quyết những công việc hằng ngày, vừa phải quán triệt các Nghị quyết, Chỉ thị của cấp trên, lại phải nắm tình hình thực tiễn ở địa phương để từ đó đề ra kế hoạch, chủ trương, biện pháp đúng đắn, thiết thực, phù hợp. Nhiệm vụ của họ rất nặng nề, vai trò của họ có tính then chốt xét cả trong quan hệ giữa Đảng với dân, giữa công dân với Nhà nước.

Dựa trên khung lý thuyết về sự hài lòng, mối quan hệ tương quan giữa quyền lợi và nghĩa vụ trong công việc phục vụ và mức độ hài lòng của nhân dân với đội ngũ CBCC cấp cơ sở; đồng thời thông qua việc kết hợp giữa thu thập thông tin thứ cấp từ các báo cáo của các đơn vị thuộc UBND thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương và thông tin sơ cấp qua việc điều tra lấy ý kiến trực tiếp của nhân dân trên địa bàn 14 phường và 05 xã thuộc thành phố Chí Linh, nghiên cứu đã lượng hóa được mối quan hệ giữa các nhân tố Tiếp cận - Thủ tục hành chính - Năng lực cán bộ, công chức - Thái độ phục vụ và kết quả phục vụ của đội ngũ CBCC ở 19 phường, xã trên địa bàn thành phố Chí Linh hiện nay. Qua đó kiểm chứng mối quan hệ giữa mức độ hài lòng của nhân dân với kết quả phục vụ, từ đó phát hiện những bất cập trong thực thi công vụ để khuyến nghị với lãnh đạo địa phương xem xét sửa đổi, bổ sung các quy định liên quan đến đánh giá hiệu quả công việc của đội ngũ CBCC trên địa bàn.

2. LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Lý thuyết về mức độ đáp ứng

Mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC nói chung và đội ngũ CBCC cấp cơ sở nói riêng là tổng hợp những nhân tố tạo nên khả năng cá nhân cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ. Năng lực này bao gồm hai mặt chủ yếu: Năng lực trí tuệ và năng lực chuyên môn. *Năng lực trí tuệ* là khả năng nhận thức, tiếp cận tri thức, khả năng nắm bắt, phân tích, đề xuất giải pháp trong hoạt động thực tiễn. *Năng lực chuyên môn* là tri thức, kỹ năng để hoàn thành nhiệm vụ chuyên môn. Năng lực đội

ngũ CBCC phụ thuộc vào nhiều nhân tố như: Trình độ kiến thức, kỹ năng; kinh nghiệm thực tiễn; ý thức trách nhiệm; hoàn cảnh, điều kiện, ... Trong đó, trình độ kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm thực tiễn có vai trò quan trọng hơn cả. Năng lực của đội ngũ CBCC chủ yếu được hình thành và phát triển qua quá trình đào tạo, bồi dưỡng và hoạt động thực tiễn [1].

Trình độ của đội ngũ CBCC bao gồm 3 mặt chủ yếu: Trình độ học vấn; trình độ chính trị và trình độ chuyên môn. *Trình độ học vấn* là mức độ kiến thức của người cán bộ, thường được xác định bằng các bậc học cụ thể trong hệ thống giáo dục quốc dân. Đây là nền tảng để rèn luyện, nâng cao trình độ chính trị, chuyên môn và cả phẩm chất chính trị, phẩm chất đạo đức. *Trình độ chính trị* là mức độ hiểu biết về chính trị, xã hội của CBCC. Trên thực tế, trình độ chính trị được đánh giá chủ yếu bằng mức độ hiểu biết về lý luận chính trị. Hiện nay, trình độ chính trị của CBCC được đánh giá theo 3 mức độ: Sơ cấp, trung cấp và cao cấp. Trình độ chính trị là cơ sở để tạo nên phẩm chất chính trị của CBCC. *Trình độ chuyên môn* của CBCC là mức độ kiến thức và kỹ năng thực hiện nhiệm vụ chuyên môn của chức danh công việc theo quy định. Trình độ chuyên môn của người CBCC không chỉ được đánh giá bởi bằng cấp chuyên môn được đào tạo mà chủ yếu là ở kết quả hoàn thành nhiệm vụ chuyên môn, uy tín trong công tác chuyên môn.

Trình độ của CBCC là một nhân tố có vai trò đặc biệt, chi phối, ảnh hưởng tới tất cả các nhân tố tạo nên chất lượng đội ngũ CBCC, là cơ sở để hình thành và phát triển phẩm chất chính trị, phẩm chất đạo đức; là yếu tố đặc biệt quan trọng tạo thành năng lực và là điều kiện để có năng lực. Tuy nhiên, không phải CBCC cứ có kiến thức là có năng lực. Có kiến thức nhưng phải trải qua quá trình rèn luyện trong thực tiễn thì mới có năng lực. Trên thực tế đã có không ít CBCC có kiến thức song năng lực hạn chế. Cũng có nhiều người tuy không có bằng cấp, chứng chỉ nhưng họ tự học tập nên vẫn có năng lực tốt. Về sức khỏe, đội ngũ CBCC phải có đủ sức khỏe để thực hiện công việc được giao vì sức khỏe là nhu cầu trước hết của bản thân con người, là nhu cầu tồn tại. Không có sức khỏe thì không phát triển được trí tuệ, không thể lao động có hiệu quả cho xã hội. Có một cơ thể khỏe mạnh là điều kiện cần thiết cho một tinh thần minh mẫn, là tiền đề chắc chắn, thường xuyên cho việc thực hiện nhiệm vụ được giao có chất lượng [1].

Hiện nay, việc đánh giá mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC được sử dụng cho nhiều mục tiêu khác nhau, song có thể tập hợp theo bốn nhóm mục tiêu chính dưới đây: Xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng; thông tin phản hồi về thực hiện công việc; xác định các chuyển đổi vị trí việc làm; xác định điểm mạnh của từng cá nhân và nhu cầu phát triển. Ngoài ra, việc đánh giá mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC còn là mục tiêu cho các quyết định hành chính như xét tăng lương, đề bạt bổ nhiệm, công nhận năng lực thực hiện công

việc/thành tích của cá nhân (khen thưởng), quy hoạch nguồn cán bộ [2].

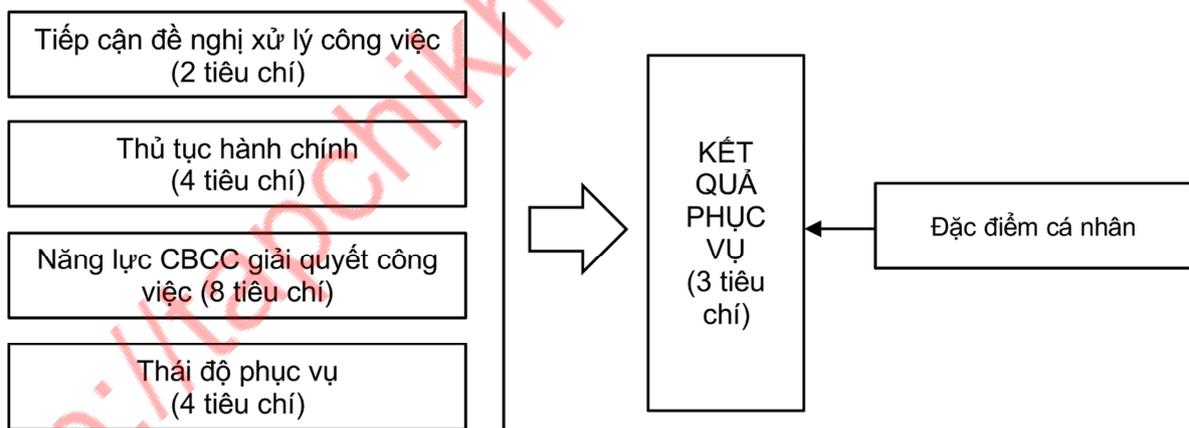
2.2. Mô hình nghiên cứu

Để đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC, nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) kết hợp hồi quy tuyến tính đa biến. Vấn đề này đã được nhiều nhà khoa học trong và ngoài nước nghiên cứu. Khi xem xét về mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của nhân viên, nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng nhân tố tiếp cận để đề nghị xử lý công việc có ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của họ. Trần Long, Trần Văn Hòa (2021) [3] đã chứng minh nhân tố tiếp cận để đề nghị xử lý công việc bao gồm nơi ngồi để chờ giải quyết công việc được bố trí đủ và hợp lý, tạo sự thoải mái cho nhân dân đến liên hệ giải quyết công việc, trang thiết bị phục vụ công việc của đơn vị đầy đủ có tác động đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc. Tương tự, nghiên cứu của Khôi và Nghị (2014) [4] cũng cho thấy các nhân tố tiếp cận để đề nghị xử lý công việc tác động đến mức độ đáp ứng với yêu cầu công việc của nhân viên, ngoài ra nghiên cứu này còn cho thấy thêm thủ tục hành chính cũng rất quan trọng. Nghiên cứu của Khánh Giao (2008) [5] về thái độ phục vụ của CBCC khu vực công đã đưa ra lý luận thái độ phục vụ và các nhân tố của nó sẽ tác động đến mức độ hài lòng của khách hàng và kết quả phục vụ. Năng lực CBCC giải quyết công việc cũng có ảnh hưởng

nhất định đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc, khi CBCC có đủ năng lực (trình độ chuyên môn, nghiệp vụ) để hiểu được các thông tin giải quyết công việc, giải thích đầy đủ cũng như hướng dẫn quy trình thực hiện, yếu tố này sẽ có tác động tích cực đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCC (Mai Anh, 2011) [6]. Nguyễn Quốc Nghi (2012) [7] đã xác định nhóm yếu tố đặc điểm cá nhân (giới tính, tuổi, trình độ học vấn) cũng có ảnh hưởng không nhỏ đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCC.

Ngoài ra, Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ [8] phê duyệt đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020 cũng đã đưa ra 22 tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân trong trường hợp giao dịch trực tiếp tại cơ quan hành chính, nổi bật như: Thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ; thời hạn giải quyết (tính từ hồ sơ được tiếp nhận đến ngày trả kết quả) là đúng quy định; công chức có thái độ giao tiếp lịch sự; công chức trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của người dân/đại diện tổ chức; công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; công chức tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc.

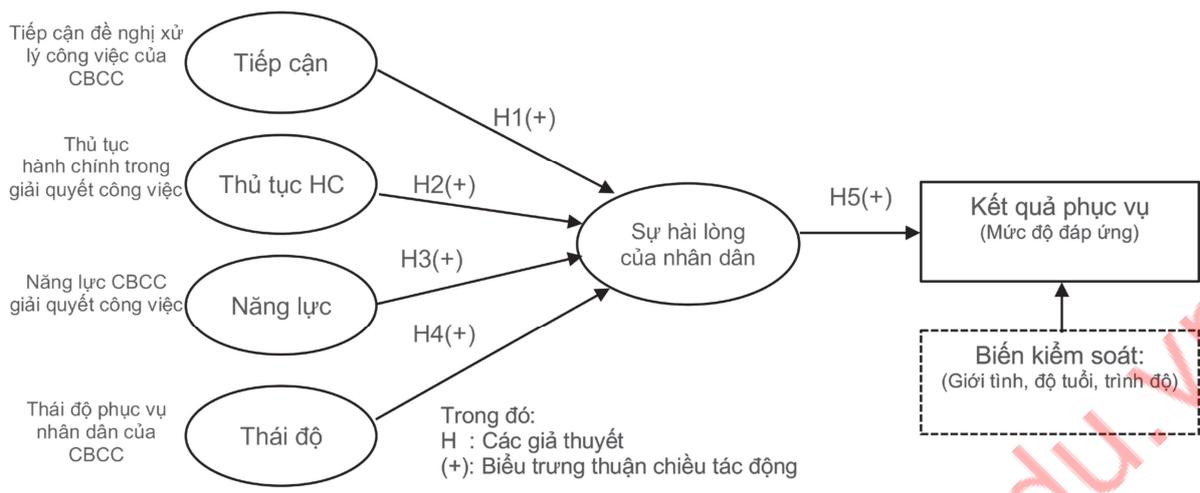
Dựa vào lược khảo tài liệu và kết quả nghiên cứu trước đây, mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của CBCC tại các phường, xã trên địa bàn thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương tác giả đề xuất như sau:



Hình 1. Mô hình tổng thể đề xuất đánh giá mức độ đáp ứng của CBCC

Các tiêu chí đánh giá thuộc các nhóm nhân tố có khả năng ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu thực thi công vụ của CBCC được đo lường bằng thang đo

Likert 5 mức độ. Trong đó, tiêu chí đánh giá liên quan đến đặc điểm cá nhân của CBCC được đo lường bằng trình độ học vấn, giới tính, độ tuổi.



Hình 2. Mô hình đề xuất kiểm định giả thiết mức độ đáp ứng của CBCC

Mô hình này có các biến được xác định trên các tác động khác nhau cụ thể: Biến độc lập (Tiếp cận, thủ tục hành chính, năng lực, thái độ); Biến phụ thuộc (Kết quả hay mức độ đáp ứng). Mối quan hệ giữa nhân tố tiếp cận với sự đáp ứng của CBCC đã được chứng minh bởi các tác giả Nguyễn Danh Lam (2021) [9], Parasuraman (1994) [10]. Mối quan hệ giữa biến năng lực, thái độ với sự đáp ứng, hài lòng của CBCC đã được kiểm chứng trong các nghiên cứu của các tác giả Edwards (2009) [11], Hadiyati (2014) [12]. Ngoài ra, mối quan hệ giữa tiếp cận, thủ tục hành chính, năng lực, thái độ với kết quả (mức độ đáp ứng) đã được Bộ Nội vụ phê duyệt tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017.

Các giả thuyết nghiên cứu:

- **Tiếp cận:** Tiếp cận đề nghị xử lý công việc của nhân dân đến CBCC thể hiện hợp lý, tạo sự thoải mái cho nhân dân đến liên hệ giải quyết công việc. Theo Bộ Nội vụ, việc tiếp cận sẽ đem lại sự hài lòng cho nhân dân đến liên hệ giải quyết công việc. Như vậy, việc tiếp cận càng thoải mái thì càng tạo ra sự hài lòng cho nhân dân đến liên hệ giải quyết công việc. Do đó, nghiên cứu xây dựng giả thuyết: *Giả thuyết (H1): Việc tiếp cận hiện nay có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của nhân dân đến liên hệ giải quyết công việc.* Với giả thuyết này, thang đo được nghiên cứu sử dụng là: (1) Nơi ngồi để chờ giải quyết công việc được bố trí đủ và hợp lý, tạo sự thoải mái cho nhân dân khi đến liên hệ giải quyết công việc (2) Trang thiết bị phục vụ nhân dân đầy đủ (Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017).
- **Thủ tục hành chính:** Thủ tục hành chính để giải quyết công việc thể hiện ở năng lực, kiến thức chuyên môn và kỹ năng vận dụng các quy định của pháp luật của CBCC. Theo Bộ Nội vụ, các CBCC tại các cơ quan nhà nước khi giải quyết các yêu cầu thì thủ tục hành chính càng đơn giản, dễ hiểu, được công khai, đúng quy định sẽ tạo ra sự hài lòng của người đề nghị được giải quyết. Ngoài quan điểm của Bộ Nội vụ, các tác giả Toru Hashimoto, Stefan Hell, Sang-Woo Nam (2005),

qua nghiên cứu đánh giá thủ tục hành chính ở Việt Nam, đã chứng minh thủ tục hành chính càng được công khai, đơn giản thì kết quả phục vụ càng cao. Do đó, giả thuyết H2 được xây dựng với thang đo sau: *Giả thuyết (H2): Thủ tục hành chính của phường, xã hiện nay có tác động ngược chiều đến mức độ đáp ứng của CBCC.* Thang đo là: (1) Thủ tục giải quyết công việc đầy đủ; (2) thủ tục giải quyết công việc được niêm yết công khai, chính xác; (3) thành phần hồ sơ mà nhân dân phải nộp để giải quyết công việc đúng quy định; (4) thời hạn giải quyết công việc có đúng như CBCC đã thông báo (Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017).

- **Năng lực:** Năng lực giải quyết công việc thể hiện số lượng CBCC tham gia giải quyết và CBCC trực tiếp giải quyết hiểu được yêu cầu của người đề nghị và trả lời chính xác, đầy đủ, tuân thủ các quy định,... Đây chính là kiến thức chuyên môn và kỹ năng của CBCC. Ngoài ra, năng lực còn thể hiện sự tận tâm với công việc và thân thiện với nhân dân. Những điều này tạo ra sự hài lòng cho những người được phục vụ (Bộ Nội vụ). Cùng quan điểm như trên, Parasuraman (1994) cũng đã chứng minh năng lực giải quyết công việc của người được giao phụ trách công việc càng tiến lên thì sự hài lòng của người được phục vụ càng cao. Do đó, giả thuyết H3 được xây dựng: *Giả thuyết (H3): Năng lực của CBCC có tác động thuận chiều đến mức độ đáp ứng hay sự hài lòng của nhân dân.* Giả thuyết H3 được xây dựng với thang đo sau: (1) Số lượng CBCC đủ để giải quyết công việc; (2) CBCC hiểu được yêu cầu thông tin của nhân dân; (3) CBCC trả lời, giải thích đầy đủ các ý kiến của nhân dân; (4) CBCC hướng dẫn thực hiện công việc, kê khai hồ sơ (nếu có) tận tình, chu đáo; (5) CBCC hướng dẫn thực hiện công việc, kê khai hồ sơ (nếu có) dễ hiểu; (6) CBCC tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc; (7) CBCC thông báo kịp thời cho nhân dân khi có sự thay đổi về quá trình thực hiện; (8) khi yêu cầu của nhân dân không đúng chức năng, nhiệm vụ của CBCC hướng dẫn nhân dân đến nơi phù hợp một cách tận tình, chu

đáo (Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017; Parasuraman, 1994).

- **Thái độ:** Thái độ phục vụ của CBCC thể hiện trong cách ứng xử đối với người đề nghị được phục vụ. Thái độ phục vụ càng tốt chính là biện pháp tạo nên sự hài lòng của người được phục vụ (Bộ Nội vụ). Cùng quan điểm này, Parasuraman (1994), Edwards (2009), Hadiyati (2014) khẳng định cá nhân thực thi chức nghiệp có thái độ càng cao thì càng tạo ra sự tin cậy đối với người dân và từ đó sự hài lòng của dân càng cao. Từ các cơ sở trên, nhóm tác giả xây dựng giả thuyết H4: *Giả thuyết (H4): Thái độ phục vụ của CBCC có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của nhân dân.* Giả thuyết H4 được xây dựng với thang đo sau: (1) CBCC có thái độ giao tiếp lịch sự; (2) CBCC thể hiện sự vui vẻ, thân thiện, nhiệt tình và quan tâm đến nhân dân; (3) CBCC không biến nhiệm vụ thành quyền lợi riêng, gây khó dễ cho nhân dân; (4) CBCC chú ý lắng nghe ý kiến của nhân dân (Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017; Edwards, 2009; Hadiyati, 2014).

- **Kết quả:** Không khó để có thể đưa ra nhận định mức độ đáp ứng của CBCC tốt thì kết quả phục vụ tốt, hay mức độ hài lòng của người được phục vụ càng cao. Nhận định này cũng đã được chứng minh bởi rất nhiều nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước như Mchell Pguen (2014) [14], Lê Chi Mai (2003) [15], Parasuraman (1994), Bộ Nội vụ. Từ đây, nhóm tác giả xây dựng giả thuyết H5. *Giả thuyết (H5): Kết quả phục vụ mà đội ngũ CBCC đang thực hiện có tác động thuận chiều với mức độ tiếp cận của nhân dân để đề nghị giải quyết công việc cũng như thủ tục hành chính, năng lực, thái độ của CBCC giải quyết công việc.* Với giả thuyết này, thang đo của biến hài lòng về mức độ đáp ứng được nghiên cứu xây dựng như sau: (1) Kết quả mà nhân dân nhận được đúng quy định; (2) Kết quả mà nhân dân nhận được có thông tin đầy đủ; (3) Kết quả mà đồng chí nhận được có thông tin chính xác (Parasuraman, 1994; Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017).

3. PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH SỐ LIỆU

Trong phân tích dữ liệu thứ cấp, tác giả sử dụng phương pháp phân tích dữ liệu định lượng: Phân tích độ tin cậy (Cronbach's-Alpha) và phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis - EFA) được sử dụng để đo lường độ tin cậy và hiệu lực của các thước đo. Các kiểm định phương sai cũng được sử dụng trong nghiên cứu, nhằm tìm ra những khác biệt giữa các đặc điểm của đối tượng khảo sát có hay không sự khác biệt đối với đánh giá về sự hài lòng và kết quả phục vụ. Phần mềm được sử dụng để thực hiện các bước phân tích này là SPSS 20. Tiếp theo, phân tích nhân tố khẳng định (CFA- Confirmatory Factor Analysis) được sử dụng để một lần nữa khẳng định các thang đo nghiên cứu. Bước tiếp theo là kiểm định các giả thiết đã đặt ra trong câu hỏi nghiên cứu bằng phần mềm AMOS

22. Ngoài ra nghiên cứu còn sử dụng phương pháp phân tích, tổng hợp, so sánh để phân tích các dữ liệu điều tra.

Ngoài ra, dữ liệu thu thập sẽ được xử lý, lọc dữ liệu không phù hợp và tiến hành phân tích dựa trên các phương pháp phân tích được nêu tại mục kiểm định thang đo. Ngoài ra, nhóm đề tài sử dụng phân tích nhân tố khẳng định CFA với mục đích kiểm định sự phù hợp của thang đo. Độ tin cậy tổng hợp, phương sai trích, tính đơn hướng, hội tụ và phân biệt. Khi phân tích CFA đạt kết quả tốt, bước tiếp theo là kiểm định những giả thuyết được đề nghị trong mô hình lý thuyết bằng bước phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (Structural Equation Modeling - SEM). Phân tích nhân tố khẳng định CFA là một trong những kỹ thuật của mô hình cấu trúc tuyến tính SEM. CFA cho phép chúng ta kiểm định các biến quan sát đại diện các nhân tố tốt đến mức nào. CFA là bước tiếp theo của EFA, CFA được sử dụng để khẳng định lại tính đơn biến, đa biến, giá trị hội tụ và phân biệt của bộ thang đo. Để đo lường mức độ phù hợp của mô hình với thông tin thị trường, người ta thường sử dụng hệ số Chi-square (Chi-square điều chỉnh theo bậc tự do); chỉ số thích hợp so sánh (CFI - Comparative Fit Index); Chỉ số Tucker & Lewis (TLI - Tucker & Lewis Index); chỉ số RMSEA (Root Mean Square Error Approximation). Mô hình được xem là thích hợp với dữ liệu thị trường khi kiểm định Chi-square có P-value > 0.05. Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Structural equation modeling) được sử dụng để kiểm định mô hình nghiên cứu đã đề xuất. Mô hình cấu trúc chỉ rõ mối quan hệ giữa các biến tiềm ẩn. Qua phân tích cấu trúc và mức độ đáp ứng, nghiên cứu có những nhận xét, đánh giá khách quan về mức độ đáp ứng hay mức hài lòng của nhân dân về đội ngũ CBCC cấp phường, xã trên địa bàn thành phố Chí Linh. Từ đó, có những đề xuất để nâng cao mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC này trong thời gian tới.

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Kết quả phân tích Cronbach's-Alpha, EFA, CFA, SEM

Dựa trên căn cứ số lượng CBCC, nhóm tác giả lựa chọn điều tra 216 CBCC thuộc 14 phường và 05 xã thuộc thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương bằng hình thức điều tra trực tiếp. Trong quá trình sàng lọc, số phiếu hợp lệ có đầy đủ và chính xác các nội dung khảo sát là 194 phiếu (đạt tỷ lệ 89,81%). Mặc dù số phiếu hợp lệ đạt 89,81%, nhưng cơ cấu phiếu thu được ở giới tính không đồng đều (nam 37,6%, nữ 62,4%). Tỷ lệ này phù hợp với cơ cấu giới tính của CBCC trong hệ thống chính quyền địa phương trên địa bàn thành phố Chí Linh. Vì vậy, có thể khẳng định với 194 phiếu trả lời có thể đại diện về giới tính, độ tuổi, trình độ chung của CBCC ở chính quyền địa phương trên địa bàn thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương hiện nay.

Dữ liệu thu thập từ 194 phiếu đã được sử dụng để tiến

hành phân tích, đánh giá những tác động của các nhân tố tới sự hài lòng hay sự đáp ứng của đội ngũ CBCC. Việc kiểm định các giả thuyết và đánh giá mức độ đáp ứng của CBVC thông qua hồi quy đa biến và được xử lý dựa trên phần mềm SPSS 20, Amos 22. Dữ liệu thu thập được cũng được tiến hành kiểm định thang đo qua phần mềm SPSS với phương pháp sử dụng hệ số Cronbach's-Alpha để xác định các biến Tiếp cận - Thủ tục hành chính - Năng lực - Thái độ của CBCC có đáp ứng được với mong muốn của nhân dân hay không?

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo Tiếp cận - Thủ tục hành chính - Năng lực - Thái độ cho kết quả tốt, khi các hệ số Cronbach's-Alpha của các thang đo đều đạt mức cao. Trong đó, thang đo có mức tin cậy cao nhất là Năng lực với hệ số 0.861. Tuy nhiên, kết quả Cronbach's-Alpha cũng cho thấy nhân tố có tác động đến biến Kết quả lại là biến Thái độ của CBCC. Ngoài ra, các biến quan sát khác đều có hệ số tương quan biến - tổng lớn hơn mức 0.603, điều này cho thấy các biến quan sát có sự biểu diễn tốt đối với các thang đo và có mối quan hệ mật thiết với nhau và ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của nhân dân. Kết quả chi tiết được trình bày tại Bảng 1.

Bảng 1. Hệ số độ tin cậy các biến độc lập

Biến độc lập	Cronbach's Alpha	N of Items
Tiepcan	.603	2
Thutuchanhchinh	.603	4
Nangluc	.861	8
Thaido	.851	4

Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả

Kết quả phân tích cho nhóm biến độc lập cho thấy hệ số KMO bằng 0.867, kiểm định Bartlett cho hệ số Sig=0.000 cho thấy, mức ý nghĩa thống kê của kết quả phân tích là đảm bảo và kết luận phân tích nhân tố là đảm bảo độ tin cậy. Phương sai trích bằng 60.279 cho thấy sự biến thiên của các nhân tố được đưa ra từ phân tích nhân tố sẽ giải thích được 60,2% sự biến thiên của tổng thể dữ liệu khảo sát ban đầu. Tỷ lệ này là khá cao, cho thấy các nhân tố được đưa ra có sự biểu diễn khá tốt đối với dữ liệu ban đầu, điều này làm tăng ý nghĩa đại diện của các nhân tố đối với dữ liệu này. Hệ số tải nhân tố của mỗi biến quan sát đại diện cho từng nhân tố đều lớn hơn 0.5, điều này cho thấy việc phân tích EFA là đảm bảo và có sự ảnh hưởng của từng biến quan sát tới nhân tố mà các biến đó biểu diễn. Như vậy, việc phân tích nhân tố cho các biến độc lập cho thấy, độ tin cậy là đảm bảo. Kết quả EFA cũng khẳng định kết quả phục vụ của các CBCC đúng quy định và có thông tin đầy đủ (mức đánh giá với giá trị P-Values là 0.000) mặc thù thời gian để được kết quả còn dài, nhưng cơ bản là đáp ứng được yêu cầu của nhân dân.

Ngoài ra, các chỉ tiêu đo lường độ phù hợp của mô hình đã đề xuất cho thấy mô hình đề xuất ban đầu là phù hợp với giá trị Chi-square/df =1.242, TLI=0.923,

CFI=0.923, GFI=0.772, hệ số RMSEA= 0.31. Mặc dù chưa đánh giá được một cách toàn diện trong tổng thể các hoạt động của chính quyền địa phương, nhưng giá trị trên đã phản ánh mô hình còn có hạn chế chưa đánh giá công việc cụ thể từng bộ phận, từng CBCC trong chính quyền tại các phường, xã. Đây cũng chính là hạn chế lớn của nghiên cứu.

Bảng 2. Hệ số thích hợp và tương quan của các biến quan sát

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.876
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2583.893
	Df	210
	Sig.	.000

Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả

Kết quả nghiên cứu cho thấy, các hệ số tương quan của từng cặp khái niệm kèm với sai lệch chuẩn của các thang đo Tiếp cận - Thủ tục hành chính - Năng lực - Thái độ đều khác với 1 ở độ tin cậy 95%, đạt mức ý nghĩa thống kê (tất cả giá trị P-Values đều bằng 0.000). Do đó, các biến quan sát dùng để đo lường các tiêu chí nghiên cứu đưa ra đều đạt được giá trị phân biệt. Giá trị độ tin cậy tổng hợp và tổng phương sai trích của các nhân tố trong mô hình đều đạt giá trị cao, do đó các tiêu chí Tiếp cận - Thủ tục hành chính - Năng lực - Thái độ - Kết quả đều đảm bảo được tính đơn hướng và hội tụ. Như vậy, kết quả phân tích nhân tố CFA đã cho thấy các tiêu chí Tiếp cận - Thủ tục hành chính - Năng lực - Thái độ được trả lời ngẫu nhiên của nhân dân đảm bảo độ tin cậy để đánh giá về mức độ đáp ứng của CBCC hiện nay.

4.2. Kết quả kiểm định giả thuyết

Các giả thuyết trong mô hình nghiên cứu ban đầu được tổng hợp sau khi kiểm định như sau:

Bảng 3. Kiểm định giả thuyết

Giả thuyết	Hệ số chuẩn hóa	P-Values	Kết luận
H1	0,080	0.0000	Được chấp nhận
H2	0,162	0.0000	Được chấp nhận
H3	0,123	0.0000	Được chấp nhận
H4	0,337	0.0000	Được chấp nhận
H5	0,990	0.0000	Được chấp nhận

Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả

Như vậy, các giả thuyết nghiên cứu được đưa ra từ lý thuyết đều cho thấy việc được chấp nhận thông qua kết quả khảo sát thực tế, với mức tin cậy thống kê đạt mức cao. Trong các giả thuyết kiểm định, nhóm tác giả kỳ vọng về năng lực chuyên môn của CBCC sẽ đạt mức cao, vì tỷ lệ CBCC có trình độ thạc sĩ chiếm tỷ trọng lớn (18%), nhưng kết quả kiểm định giá trị Thái độ lại có mức độ ảnh hưởng cao nhất (0,337); điều này cũng phù hợp chủ trương của thành phố hiện nay về

việc chấn chỉnh tác phong làm việc, phục vụ nhân dân của CBCC thành phố.

4.3. Kiểm định sự khác biệt về đánh giá mức độ đáp ứng của CBCC theo giới tính, độ tuổi và trình độ

Phương pháp phân tích được sử dụng trong nội dung này là phương pháp phân tích phương sai ANOVA. Trong đó, kiểm định sâu POST-HOC được sử dụng với phương pháp Turkey để xác định rõ sự khác biệt giữa các nhóm này.

a. Theo giới tính: Kết quả kiểm định sự khác biệt về phương sai giữa các nhóm đối tượng về mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC hệ số kiểm định Levene ở mức lớn hơn 0.05, do đó phương sai giữa các nhóm là bằng nhau. Kiểm định ANOVA được thực hiện cho thấy, giá trị Sig đối với sự hài lòng và sự tuân thủ đều có mức khá cao, lần lượt là 0.725, 0.694, 0.636, 0.634, 0.611, điều này cho thấy, sự khác biệt giữa các nhóm đối tượng về mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC là không có ý nghĩa thống kê cao. Như vậy, có thể thấy, giữa nam và nữ, không có sự khác biệt rõ ràng về đánh giá mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC. Tuy nhiên, mức điểm trung bình của nữ cao hơn so với nam ở đánh giá mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC.

b. Theo độ tuổi: Kết quả kiểm định sự khác biệt về phương sai giữa các nhóm nhân dân ở các độ tuổi khác nhau về đánh giá mức độ đáp ứng của đội ngũ

CBCC đều có hệ số kiểm định Levene ở mức lớn hơn 0.05, do đó phương sai giữa các nhóm là bằng nhau. Kiểm định ANOVA được thực hiện cho thấy, giá trị Sig đối với mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC đều có mức khá cao từ 0.136 đến 0.975 điều này cho thấy sự khác biệt giữa các nhóm nhân dân ở các độ tuổi khác nhau không có ý nghĩa thống kê cao. Như vậy, có thể thấy giữa các nhóm nhân dân ở các độ tuổi khác nhau, không có sự khác biệt rõ ràng khi đánh giá mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC.

c. Theo trình độ: Kết quả kiểm định sự khác biệt về phương sai giữa các nhóm đối tượng đánh giá về mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC hệ số kiểm định Levene ở mức lớn hơn 0.05, do đó phương sai giữa các nhóm là bằng nhau. Kiểm định ANOVA được thực hiện cho thấy, giá trị Sig đối với mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC đều có mức khá cao, lần lượt là 0.96 và 0.12, điều này cho thấy sự khác biệt giữa các nhóm đối tượng đánh giá về mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC là không có ý nghĩa thống kê cao. Như vậy, có thể thấy giữa các nhóm trình độ của người đánh giá không có sự khác biệt rõ ràng khi đánh giá mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC.

4.4. Kết quả phân tích hồi quy

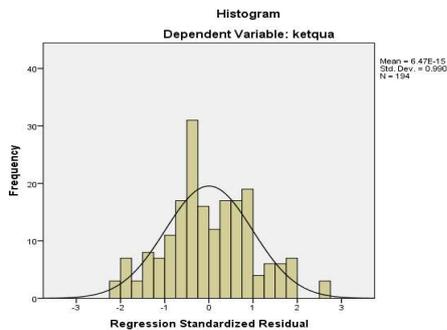
Kết quả phân tích hồi quy đa biến cho thấy, nhân dân thành phố Chí Linh đánh giá cao về tầm quan trọng về mức độ đáp ứng của CBCC tại các chính quyền cấp phường, xã thông qua các nhân tố ảnh hưởng Tiếp cận - Thủ tục hành chính - Năng lực - Thái độ.

Bảng 4. Kết quả hồi quy đa biến

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		Durbin-Watson			
1	.716 ^a	.513	.502	.32236		1.777			
a. Predictors: (Constant), thaiddo, tiepcan, thutuchc, nangluc									
b. Dependent Variable: ketqua									
ANOVA ^a									
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.			
1	Regression	20.662	4	5.166	49.709	.000 ^b			
	Residual	19.640	189	.104					
	Total	40.302	193						
a. Dependent Variable: ketqua									
b. Predictors: (Constant), thaiddo, tiepcan, thutuchc, nangluc									
Hồi quy đa biến:									
Nhân tố		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa		t	Sig	Thống kê cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF		
Hàng số		.990	.223			4.434			
Tiếp cận		.080	.051	.092		1.578	.000	.754	1.326
Thủ tục hành chính		.162	.066	.194		2.445	.000	.411	2.430
Năng lực		.123	.073	.134		1.690	.000	.409	2.447
Thái độ		.337	.058	.422		5.804	.000	.488	2.049

Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả

Các hệ số của hàm hồi quy đa biến cũng khẳng định tầm quan trọng của từng nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC (Kết quả phục vụ = 0,990 + 0,08 tiếp cận + 0,162 thủ tục hành chính + 0,123 năng lực + 0,337 thái độ), trong đó thái độ của đội ngũ CBCC trong giải quyết công việc có ảnh hưởng nhiều nhất đến kết quả, nhân tố tiếp cận mặc dù có ảnh hưởng, nhưng mức độ ảnh hưởng không lớn. Điều này hoàn toàn phù hợp với phân tích lý thuyết ban đầu.



Hình 3. Phân bố kết quả theo hồi quy đa biến

Kết quả phân tích hồi quy đa biến cũng tương đồng với phân tích thống kê về thái độ ứng xử của CBCC có ảnh hưởng lớn nhất đến kết quả phục vụ. Mức độ ảnh hưởng này qua hai phương pháp phân tích đều khẳng định cải thiện thái độ làm việc của đội ngũ CBCC sẽ làm tăng mức độ hài lòng của nhân dân trên địa bàn thành phố Chí Linh.

5. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Việc phát triển nguồn nhân lực công hiện nay là vấn đề cấp bách trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Trong thời gian qua, lãnh đạo thành phố Chí Linh đã không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC về trình độ chuyên môn, tác phong chuyên nghiệp, có trách nhiệm với vị trí công tác,... Trong đó, mức độ đáp ứng công việc là thước đo hữu hiệu trong việc đánh giá chất lượng của CBCC. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra các yếu tố chủ quan, khách quan tác động đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCC phường, xã “tiếp cận - thủ tục hành chính - năng lực - thái độ”.

Đánh giá mức độ đáp ứng của CBCC là một nội dung cơ bản trong tổng thể hoạt động quản lý CBCC và có ý nghĩa quan trọng trong nền công vụ. Kết quả phân tích đã chỉ ra, nếu đánh giá CBCC theo mức độ đáp ứng thực thi công vụ có thể áp dụng ở chính quyền địa phương nhằm nâng cao chất lượng thực thi công vụ, gia tăng tính trách nhiệm của các chủ thể đánh giá, từ đó tạo động lực thực thi công vụ ngày càng tốt hơn cho đội ngũ CBCC. Căn cứ vào những yêu cầu đặt ra cho việc áp dụng đánh giá CBCC và kết quả phân tích các nhân tố ảnh hưởng tới mức độ đáp ứng, nghiên cứu đã đưa ra một số đề xuất nhằm áp dụng đánh giá mức độ đáp ứng của CBCC cấp phường, xã trên địa bàn thành phố Chí Linh trong thực thi công vụ. Các đề xuất

này bao gồm: (1) xây dựng quy trình các bước phải thực hiện khi ứng dụng đánh giá CBCC qua các nhân tố phản ánh mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC khi thực thi công vụ (2) xây dựng cụ thể các tiêu chí đánh giá khi ứng dụng đánh giá công chức qua các nhân tố phản ánh mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC khi thực thi công vụ (3) sử dụng các phương pháp đánh giá gắn với vị trí việc làm khi ứng dụng đánh giá CBCC qua các nhân tố phản ánh mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC khi thực thi công vụ.

Từ cách tiếp cận về đánh giá đội ngũ CBCC qua các nhân tố phản ánh mức độ đáp ứng của đội ngũ CBCC khi thực thi công vụ, có thể thấy đây là một tiêu chí để xem xét kết quả đánh giá, phân loại CBCC hàng năm. Kết quả nghiên cứu đã khẳng định rằng lý thuyết và kinh nghiệm đánh giá đội ngũ CBCC dựa vào mức độ đáp ứng nhu cầu của nhân dân có thể ứng dụng ở các chính quyền địa phương nước ta nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả thực thi công vụ thông qua việc thiết lập một hệ thống đo lường đáng tin cậy và khách quan. Nghiên cứu đã phân tích, luận giải và đánh giá về các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng của CBCC cấp phường, xã một cách chi tiết trên các giác độ khác nhau và chứng minh được giả thuyết nghiên cứu. Tuy nhiên, đây là vấn đề phức tạp, nên cần phải có sự thống nhất ý chí và quyết tâm chính trị cao, từ lãnh đạo địa phương để xây dựng các tiêu chí đánh giá với việc chỉ số đo lường cụ thể; đồng thời cần có các biện pháp thiết thực để đảm bảo vai trò và trách nhiệm của người đứng đầu trong quyết định áp dụng phương pháp đánh giá và gắn kết quả đánh giá, phân loại CBCC với cơ chế lương thưởng nhằm tạo động lực để nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC trong thực thi công vụ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Đào Thị Thanh Thủy (2015), *Đánh giá sự hài lòng của khách hàng theo chỉ số*, Luận án Tiến sĩ, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.
- [2]. <http://moj.gov.vn/qt/tintuc/Pages/nguyen-cuu-trao-doi.aspx?ItemID=1917>.
- [3]. Trần Long, Trần Văn Hòa (2021), *Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ hành chính công đến sự hài lòng của người dân tại Quảng Bình - tiếp cận từ mô hình cấu trúc tuyến tính (PLS-SEM)*.
- [4]. Lê Nguyễn Đoàn Khôi và Đỗ Hữu Nghị (2014), *Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên y tế tại thành phố Cần Thơ*, Tạp chí Khoa học Trường ĐH Cần Thơ.
- [5]. Hà Nam Khánh Giao, Trần Hữu Ái (2008), *Tác động của chất lượng dịch vụ đến lòng trung thành của khách hàng sử dụng ADSL tại TP. HCM*.
- [6]. Mai Anh (2011), *Ảnh hưởng của động lực làm việc lên hiệu quả lao động tại các công ty có vốn nhà nước ở Việt Nam*, ĐHQG Hà Nội.

- [7]. Nguyễn Quốc Nghi (2012), *Năng lực tâm lý, môi trường làm việc và kết quả công việc của nhân viên ngân hàng trên địa bàn thành phố Cần Thơ*, Tạp chí Công nghệ Ngân hàng, số 73.
- [8]. Bộ Nội vụ (2017), *Quyết định phê duyệt đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017-2020*, số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017.
- [9]. Nguyễn Danh Lam (2021), *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc và sự cam kết gắn bó với tổ chức của CBCC tại cơ quan cung ứng dịch vụ công: Nghiên cứu tại Tổng cục Thủy sản Việt Nam*, Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế, số 141.
- [10]. Parasuraman, Zeithaml, Berry (1994) *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for future research*, Journal of Marketing, Vol. 58, January, pp. 111-124.
- [11]. Rodríguez, P. G., Burguete, J. L. V., Vaughan, R., & Edwards, J. (2009), *Quality dimensions in the public sector: Municipal services and citizen's perception*, Journal of International Review on Public and Nonprofit Marketing, 6(1), 75-90.
- [12]. Hadiyati, E. (2014), *Service quality and performance of public sector: Study on immigration office in Indonesia*, International Journal of Marketing Studies, 104-117.
- [13]. Toru Hashimoto, Stefan Hell, Sang-Woo Nam (2005), *Public Policy Research and Training in Vietnam*, Asian Development Bank, Hanoi.
- [14]. Mchell Pgugn (2014), *The administration of the Republic of France. Article for developing countries*
- [15]. Lê Chi Mai (2003), *Cải cách dịch vụ công ở Việt Nam*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

AUTHORS INFORMATION

Nguyen Minh Tuan*, Nguyen Thi Hien

*Corresponding Author: nmtuan@saodo.edu.vn

Sao Do University.

THỂ LỆ GỬI BÀI

TẠP CHÍ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC, TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

Tạp chí Nghiên cứu khoa học, Trường Đại học Sao Đỏ (P. ISSN 1859-4190, E. ISSN 2815-553X), thường xuyên công bố kết quả, công trình nghiên cứu khoa học và công nghệ của các nhà khoa học, cán bộ, giảng viên, nghiên cứu sinh, học viên cao học, sinh viên ở trong và ngoài nước.

1. Tạp chí xuất bản 01 số/quý bằng hai ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh. Tạp chí nhận đăng các bài báo khoa học thuộc các lĩnh vực: Điện - Điện tử - Tự động hóa; Cơ khí - Động lực; Kinh tế; Triết học - Xã hội học - Chính trị học; Các lĩnh vực khác gồm: Công nghệ thông tin; Hóa học - Công nghệ thực phẩm; Ngôn ngữ học; Toán học; Vật lý; Văn hóa - Nghệ thuật - Thể dục thể thao...
2. Bài nhận đăng là những công trình nghiên cứu khoa học chưa công bố trong bất kỳ ấn phẩm khoa học nào.
3. Tòa soạn chỉ nhận bài báo gửi online trên website <http://tapchikhcn.saodo.edu.vn>. Bài báo gửi về tòa soạn dưới dạng file điện tử (*.doc *.docx và *.pdf); cuối bài báo, tác giả ghi rõ thông tin địa chỉ liên hệ, số điện thoại, email và cập nhật thông tin trên website. Bài báo phải được trình bày đúng định dạng, rõ ràng; Trường hợp bài báo phải chỉnh sửa theo thể lệ hoặc theo yêu cầu của Phản biện thì tác giả sẽ cập nhật trên website. Người phản biện sẽ do tòa soạn mời. Tòa soạn không gửi lại bài nếu không được đăng.
4. Các công trình thuộc đề tài nghiên cứu có Cơ quan quản lý cần kèm theo giấy phép cho công bố của cơ quan (Tên đề tài, mã số, tên chủ nhiệm đề tài, cấp quản lý,...).
5. Tên bài báo trình bày bằng hai ngôn ngữ (tiếng Việt và tiếng Anh), font Arial, cỡ chữ 14, in đậm, căn giữa.
6. Tên tác giả (không ghi học hàm, học vị), font Arial, cỡ chữ 10, in đậm, căn lề phải; cơ quan công tác của các tác giả, font Arial, cỡ chữ 9, in nghiêng, căn lề phải.
7. Chữ "Tóm tắt" in đậm, font Arial, cỡ chữ 10; Nội dung tóm tắt của bài báo không quá 10 dòng, trình bày bằng hai ngôn ngữ (tiếng Việt và tiếng Anh), font Arial, cỡ chữ 10, in thường.
8. Chữ "Từ khóa" in đậm, nghiêng, font Arial, cỡ chữ 10; Có từ 03÷05 từ khóa, font Arial, cỡ chữ 10, in nghiêng, ngăn cách nhau bởi dấu chấm phẩy, cuối cùng là dấu chấm.
9. Nội dung bài báo viết bằng tiếng Việt hoặc tiếng Anh; Nếu là bài báo viết bằng tiếng Việt: Tiêu đề tiếng Việt trước, tiếng Anh sau; Tóm tắt tiếng Việt trước, tiếng Anh sau; Từ khóa tiếng Việt trước, tiếng Anh sau; Nếu là bài báo viết bằng tiếng Anh: Tiêu đề tiếng Anh trước, tiếng Việt sau; Tóm tắt tiếng Anh trước, tiếng Việt sau; Từ khóa tiếng Anh trước, tiếng Việt sau.
10. Bài báo được đánh máy trên khổ giấy A4 (21 × 29,7cm) có độ dài không quá 8 trang, font Arial, cỡ chữ 10, giãn dòng At least 12pt, Before 3pt, After 3pt; căn lề trên 2.5cm, dưới 2.5cm, trái 3cm, phải 2cm; hình vẽ phải rõ ràng, đủ nét và được định dạng dưới dạng file ảnh (*.jpg); Phương trình, công thức phải soạn thảo bằng Mathtype hoặc Equation; Phần nội dung bài báo được chia thành 02 cột, khoảng cách cột là 1cm; Trong trường hợp hình vẽ, hình ảnh có kích thước lớn, bảng biểu có độ rộng lớn hoặc công thức, phương trình dài thì cho phép trình bày dưới dạng 01 cột.
11. Tài liệu tham khảo được sắp xếp theo thứ tự tài liệu được trích dẫn trong bài báo.
 - Nếu là sách/luận án: Tên tác giả (năm), Tên sách/luận án/luận văn, Nhà xuất bản/Trường/Viện, lần xuất bản/tái bản.
 - Nếu là bài báo/báo cáo khoa học: Tên tác giả (năm), Tên bài báo/báo cáo, Tạp chí/Hội nghị/Hội thảo, Tập/Kỷ yếu, số, trang.
 - Nếu là trang web: Phải trích dẫn đầy đủ tên website và đường link, ngày cập nhật.
12. Định dạng mẫu bài báo tham khảo tại địa chỉ http://tapchikhcn.saodo.edu.vn/news/detail/198/format_paper
Bài báo sau khi xuất bản sẽ được công bố trên <http://tapchikhcn.saodo.edu.vn>.

THÔNG TIN LIÊN HỆ:

Ban Biên tập Tạp chí Nghiên cứu khoa học, Trường Đại học Sao Đỏ

Phòng 203, Tầng 2, Nhà B1, Trường Đại học Sao Đỏ.

Địa chỉ: Số 76, Nguyễn Thị Duệ, Thái Học 2, phường Sao Đỏ, thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương.

Điện thoại: (0220) 3587213, Fax: (0220) 3882921, Hotline: 0912 107858/0936 847980.

Website: <http://tapchikhcn.saodo.edu.vn>

Email: tapchikhcn@saodo.edu.vn

Tạp chí Nghiên cứu khoa học, Trường Đại học Sao Đỏ, Số 1 (80) 2023



BỘ CÔNG THƯƠNG

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

Địa chỉ:

- **Số 1:** Số 76, Nguyễn Thị Duệ, Thái Học 2, phường Sao Đỏ, thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương.
- **Số 2:** Số 72, đường Nguyễn Thái Học, phường Thái Học, thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương.
- **Điện thoại:** (0220) 3882 269 **Fax:** (0220) 3882 921 **Website:** <http://saodo.edu.vn> **Email:** info@saodo.edu.vn

P. ISSN 1859-4190
E. ISSN 2815-553X

Số 1 (80)
2023

Địa chỉ Tòa soạn:

Trường Đại học Sao Đỏ.

Số 76, Nguyễn Thị Duệ, Thái Học 2, phường Sao Đỏ, thành phố Chí Linh, tỉnh Hải Dương.

Điện thoại: (0220) 3587213, Fax: (0220) 3882 921, Hotline: 0912 107858/0936 847980.

Website: <http://tapchikhcn.saodo.edu.vn>/Email: tapchikhcn@saodo.edu.vn.

Giấy phép xuất bản số: 620/GP-BTTTT ngày 17/9/2021 của Bộ Thông tin và Truyền thông.
In 2.000 bản, khổ 21 × 29,7cm, tại Công ty TNHH in Tre Xanh, cấp ngày 17/02/2011.