

NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC ÁP DỤNG THẺ ĐIỂM KHU VỰC CÔNG (PSS) TRONG ĐO LƯỜNG THÀNH QUẢ TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG LẬP

RESEARCH ON FACTORS AFFECTING THE APPLICATION OF PUBLIC SERVICE SATISFACTION SCORECARDS (PSS) IN MEASURING PERFORMANCE RESULTS IN PUBLIC UNIVERSITIES

*Đặng Ngọc Ánh, Cao Thị Hoa Hậu, Hoàng Thị Ngọc, Tạ Thanh Xuân
Trường Đại học Thương Mại*

Tóm tắt:

Mục đích của bài viết nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến việc áp dụng thẻ điểm khu vực công (PSS) trong đo lường thành quả tại các đơn vị sự nghiệp công lập nói chung và các trường đại học công lập nói riêng. Nhóm tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu được thiết kế trên cơ sở phân tích, kế thừa các công trình nghiên cứu có liên quan. Nhóm nghiên cứu thực hiện phân tích thống kê dựa trên dữ liệu thu được bằng chương trình SPSS 20.0. Qua nghiên cứu, nhân tố quan trọng nhất là quy trình áp dụng có tác động lớn nhất đến việc áp dụng PSS trong đo lường thành quả tại các đơn vị sự nghiệp công lập nói chung và các trường đại học công lập nói riêng. Văn hóa tổ chức là yếu tố có ảnh hưởng lớn thứ hai, tiếp đến là khả năng hợp tác trong công việc, chi phí tổ chức và cuối cùng là nhận thức của nhà quản lý. Những yếu tố này có ảnh hưởng đáng kể nhất đến việc áp dụng PSS. Nghiên cứu này đưa ra một số gợi ý dựa trên những phát hiện nhằm tăng cường việc sử dụng PSS trong đo lường thành quả tại các đơn vị sự nghiệp công lập nói chung và tại các trường đại học công lập nói riêng

Từ khóa: Thẻ điểm khu vực công, đo lường thành quả, đại học công lập.

ABSTRACT

The purpose of this article is to identify the factors influencing the implementation of the Public Sector Scorecard (PSS) in performance measurement in public enterprises in general and public universities in particular. The authors have proposed a research model designed based on the analysis and inheritance of relevant research studies. The research team conducted statistical analysis based on data collected using SPSS 20.0 software. Through the study, the most important factor was found to be the application process, which has the greatest impact on the implementation of PSS in performance measurement in both public enterprises and public universities. Organizational culture was identified as the second most influential factor, followed by job collaboration ability, organizational costs, and finally, managerial awareness. These factors significantly affect the application of PSS. This study provides some suggestions based on the findings to enhance the use of PSS in performance measurement in both public enterprises and public universities.

Keywords: Balanced Scorecard, strategic management, local government, public sector scorecard

JEL Classifications: M10, M40, M00

DOI: <https://doi.org/10.59006/vnfa-jaa.07202319>

1. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Đo lường thành quả trong các đơn vị nói chung và các đơn vị thuộc khu vực công nói riêng là vấn đề đã được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm. Trong đó, các công cụ chủ yếu được các tác giả đề cập đó là thẻ điểm cân bằng (BSC) và thẻ điểm khu vực công (PSS).

Theo Chan, Yee – Ching Lilian (2004), để đối phó với những hạn chế về tài chính và yêu cầu ngày càng tăng về trách nhiệm giải trình, chính phủ các nước cần triển khai các công cụ quản lý hiện đại. Trong nghiên cứu của mình tác giả đã tiến hành khảo sát ngẫu nhiên gồm 451 chính quyền địa phương ở Hoa Kỳ và 467 chính quyền thành phố ở Canada. Bảng khảo sát đã được gửi đến các nhà quản lý của chính quyền thành phố, phần lớn là thị trưởng, giám đốc hành chính, giám đốc điều hành thành phố,... Thông qua nghiên cứu, các nhân tố ảnh hưởng đến việc vận dụng thẻ điểm cân bằng trong đo lường thành quả được tác giả đề cập gồm: Cam kết và sự ủng hộ của lãnh đạo cao nhất; sự tham gia của các bộ phận, văn hóa tổ chức; đào tạo và giáo dục; đơn giản và dễ sử dụng; tầm nhìn, chiến lược và kết quả rõ ràng; sự liên kết của thẻ điểm cân bằng và sự khuyến khích; nguồn lực triển khai hệ thống.

Nghiên cứu của Max Moullin (2017) cho rằng khu vực công có những đặc điểm khác khu vực tư nhân. PSS được xem như một biến thể của thẻ điểm cân bằng BSC, đã được điều chỉnh và mở rộng để phù hợp với khu vực công. Nghiên cứu cho thấy, PSS là một công cụ hiệu quả giúp các tổ chức thuộc khu vực công cải thiện kết quả cho người sử dụng dịch vụ và các bên liên quan mà không làm tăng chi phí tổng thể. Đồng thời, PSS còn phát triển các thước đo hiệu suất nhằm cải thiện và nâng cao thành quả hoạt động của tổ chức.

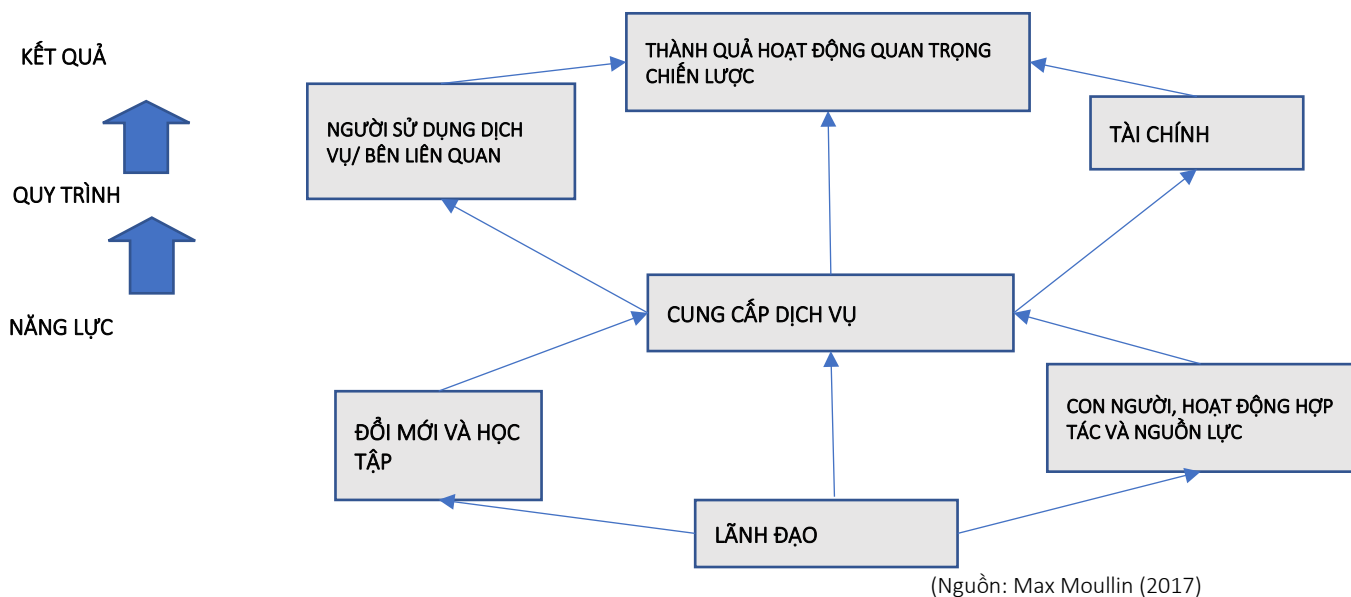
Ở Việt Nam, năm 2020, tác giả Nguyễn Thị Hồng Gấm thực hiện nghiên cứu về đề tài “Các nhân tố ảnh hưởng đến việc áp dụng thẻ điểm khu vực công (PSS) – Nghiên cứu trong các đơn vị hành chính sự nghiệp tại Thành phố Hồ Chí Minh”. Bằng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng, kết quả cho thấy các nhân tố cam kết nhà quản lý hàng đầu, văn hóa tổ chức, sự tham gia của nhân viên và chi phí tổ chức đều ảnh hưởng đến việc áp dụng PSS của các đơn vị hành chính sự nghiệp tại thành phố Hồ Chí Minh. Tất cả các nhân tố này đều có tác động tích cực đối với việc áp dụng PSS.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

Thẻ điểm khu vực công (PSS) là một sơ đồ chiến lược tích hợp, cải thiện dịch vụ và khung đo lường hiệu suất, được phát triển và giới thiệu lần đầu bởi Max Moullin vào năm 2002. PSS mở rộng và điều chỉnh mô hình thẻ điểm cân bằng (BSC) để phù hợp với văn hóa, giá trị của các tổ chức khu vực công và đã được sử dụng ở các nước như Canada, Chile, Nam Phi và Uganda cũng như ở châu Âu (Max Moullin, 2017).

Theo nghiên cứu của Max Moullin (2017), mô hình PSS như sau:



Hình 1. Mô hình PSS

Cách thức hoạt động của PSS

PSS là một phương pháp tiếp cận dựa trên hội thảo, làm việc với nhà quản lý, nhân viên, người sử dụng dịch vụ và các bên liên quan khác và bao gồm ba giai đoạn: lập sơ đồ chiến lược, cải thiện dịch vụ và đo lường, đánh giá hiệu quả hoạt động.

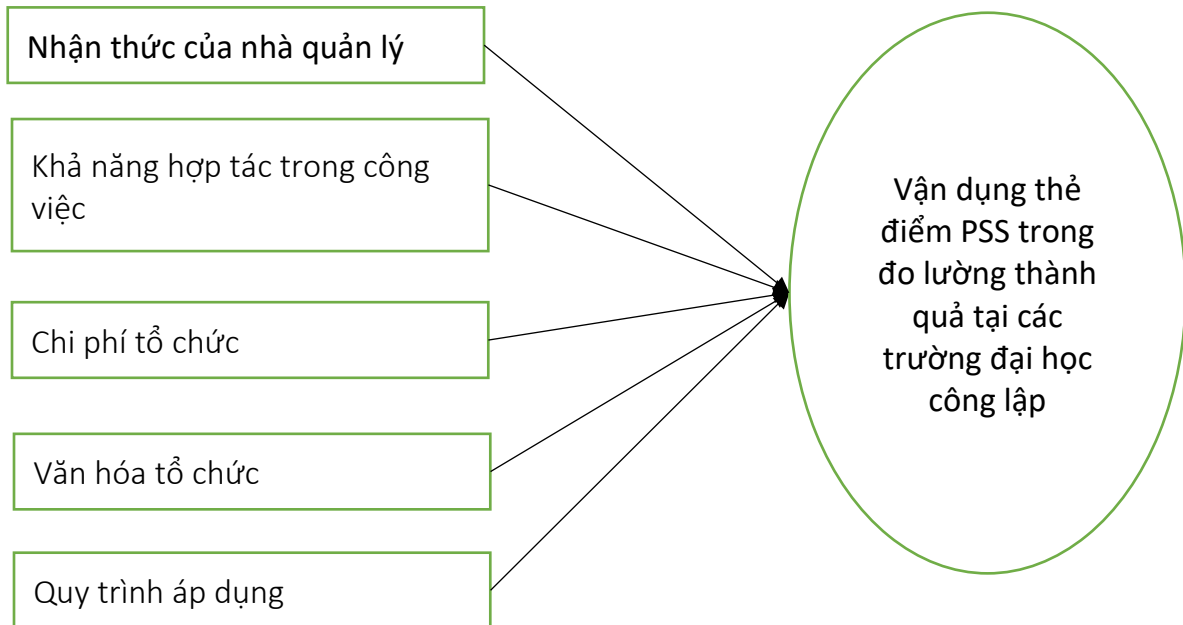
Hình 2. Cách thức hoạt động của PSS

2.2. Mô hình nghiên cứu

(Nguồn: Moullin, 2013)

Dựa trên những công trình nghiên cứu đã tìm hiểu, nhóm tác giả đã kế thừa và điều chỉnh các nhân tố cho phù hợp với việc đo lường thành quả tại các trường đại học công lập. Nhóm tác

giả xác định có năm giả thuyết tác động bao gồm: Nhận thức của nhà quản lý, Khả năng hợp tác trong công việc, Chi phí tổ chức, Văn hóa tổ chức, Quy trình áp dụng. Mối quan hệ giữa các biến trong nghiên cứu thể hiện trong hình 3 như sau:



Hình 3. Mô hình nghiên cứu

H1: Nhận thức của nhà quản lý ảnh hưởng đến việc vận dụng thẻ điểm khu vực công trong đo lường thành quả tại các trường đại học công lập

H2: Khả năng hợp tác trong công việc ảnh hưởng đến việc vận dụng thẻ điểm khu vực công trong đo lường thành quả tại các trường đại học công lập

H3: Chi phí tổ chức ảnh hưởng đến việc vận dụng thẻ điểm khu vực công trong đo lường thành quả tại các trường đại học công lập

H4: Văn hóa tổ chức ảnh hưởng đến việc vận dụng thẻ điểm khu vực công trong đo lường thành quả tại các trường đại học công lập

H5: Quy trình áp dụng ảnh hưởng đến việc vận dụng thẻ điểm khu vực công trong đo lường thành quả tại các trường đại học công lập

3. Phương pháp nghiên cứu

Nhóm nghiên cứu đề xuất một số các nhân tố ảnh hưởng đến việc áp dụng thẻ điểm khu vực công (PSS) trong đo lường thành quả tại các đơn vị sự nghiệp công lập nói chung và các trường đại học công lập trên địa bàn Hà Nội nói riêng đồng thời xây dựng các thang đo nháp cho các biến nghiên cứu. Bằng phương pháp nghiên cứu định tính, nhóm xác định mô hình nghiên cứu chính thức và xây dựng thang đo chính thức cho các biến nghiên cứu trong mô hình. Dựa trên kết quả của nghiên cứu định tính về mô hình nghiên cứu và thang đo nghiên cứu chính thức của đề tài, nhóm chuyển các nội dung này vào bảng câu hỏi khảo sát dùng để thu thập dữ liệu sử dụng cho nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu chính thức được tiến hành theo phương pháp định lượng. Thang đo Likert 5 mức độ với (1: Hoàn toàn không đồng ý, 2: Không đồng ý, 3: Trung lập, 4: Đồng ý, 5: Hoàn toàn đồng ý) được sử dụng để đo lường các biến số.

Đối tượng khảo sát được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản. Nhóm tiến hành phát phiếu khảo sát dưới hình thức online thông qua công cụ hỗ trợ là Google

Form. Có tất cả 170 đối tượng khảo sát phản hồi thông tin gồm: các giảng viên, nhà quản lý, sinh viên,.. tại các trường đại học công lập trên địa bàn Hà Nội. Nhóm thu được 156 phiếu hợp lệ được sử dụng để phân tích dữ liệu. Cỡ mẫu này là phù hợp với tiêu chuẩn định lượng (Hair và cộng sự 1995).

Dữ liệu thu thập được tiến hành phân tích cơ bản và hiệu chỉnh bằng phần mềm SPSS. Quá trình phân tích dữ liệu được thực hiện qua các giai đoạn sau: Thống kê mô tả được sử dụng để mô tả những đặc tính cơ bản của dữ liệu thu thập được từ nghiên cứu thực nghiệm qua các cách thức khác nhau. Để kiểm định độ tin cậy của thang đo nhóm đã tính toán hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan biến tổng thể. Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) là kỹ thuật sử dụng để thu nhỏ và tóm tắt dữ liệu. Hồi quy tuyến tính bội được dùng để kiểm định và giải thích lý thuyết nhân quả.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thống kê mô tả

Nhóm nghiên cứu thực hiện phân tích xử lý dữ liệu thu thập được bằng cách sử dụng phương pháp thống kê mô tả (Descriptives) của phần mềm SPSS. Tính giá trị trung bình của các tiêu chí, các yếu tố trong bảng khảo sát sau đó so sánh chung với giá trị trung bình chung, giúp mô tả và hiểu được các tính chất của một bộ dữ liệu cụ thể và cuối cùng là đưa ra nhận xét từ kết quả đã phân tích được.

Theo kết quả phân tích, mỗi tiêu chí của các thang đo đều lần lượt có giá trị trung bình nằm trong khoảng từ 3.49 cho tới tiệm cận 4. Đặc biệt có 2 thang đo là Chi phí tổ chức (CF) và Quy trình áp dụng (QT) có giá trị trung bình của mỗi nhân tố đều tiệm cận 4 cho thấy hầu hết người tham gia khảo sát có xu hướng rất quan tâm tới hai thang đo này.

4.2 . Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha

Các thang đo đã được lựa chọn đều có độ tin cậy > 0.6 cho thấy các thang đo đều ở mức đạt và có thể sử dụng trong các phân tích tiếp theo, không bị loại bỏ khỏi mô hình. Các tiêu chí trong thang đo đều có Hệ số tương quan biến tổng > 0.3 nên sẽ không tiêu chí nào bị loại khỏi thang đo.

Ký hiệu	Thang đo	Số biến quan sát	Độ tin cậy	Tương quan tổng biến nhỏ nhất
NT	Nhận thức của nhà quản lý	5	0.882	0.666
VHTC	Văn hóa tổ chức	3	0.759	0.555
KNHT	Khả năng hợp tác trong công việc	4	0.849	0.616
CF	Chi phí tổ chức	4	0.808	0.606
QT	Quy trình áp dụng	5	0.854	0.621
VD	Vận dụng PSS trong đo lường thành quả	5	0.829	0.611

4.3 . Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích EFA của nhân tố độc lập

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.892
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1745.162
	df	210
	Sig.	.000

Hệ số KMO and Bartlett's Test trong bảng có giá trị 0.892 - giá trị này lớn hơn 0.5 cho thấy phân tích nhân tố EFA là phù hợp với tập dữ liệu. Ngoài ra, giá trị Sig. < 0.005 cho thấy các biến quan sát có tương quan với nhau trong mỗi nhân tố. Như vậy, KMO test đạt yêu cầu.

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.480	40.381	40.381	8.480	40.381	40.381
2	1.817	8.654	49.035	1.817	8.654	49.035
3	1.625	7.736	56.771	1.625	7.736	56.771
4	1.279	6.090	62.861	1.279	6.090	62.861
5	1.094	5.209	68.070	1.094	5.209	68.070

Giá trị Eigenvalues = 1.094 > 1 và trích được 5 nhân tố mang ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất. Tổng phương sai trích Cumulative % = 68.070% > 50% cho thấy mô hình phân tích EFA là phù hợp và 5 nhân tố trích được cô đọng được cho 68.07% biến thiên các biến quan sát.

Sau khi thực hiện phép xoay ma trận với hệ số tải (Factor Loading) là 0.5, hệ số tải các nhân tố đều lớn hơn 0,5 và không có trường biến nào cùng lúc tải lên ở cả 2 nhân tố với hệ số tải gần nhau. Vậy nên các nhân tố đảm bảo giá trị hội tụ và phân biệt khi phân tích EFA. Ngoài ra không có sự xáo trộn giữa các nhân tố, nghĩa là câu hỏi của các nhân tố không bị lẫn lộn với nhau và gây hiểu lầm cho đối tượng khảo sát.

Phân tích EFA của biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.823
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	263.136
	df	10
	Sig.	.000

Kiểm định tính thích hợp của mô hình phân tích nhân tố EFA, thước đo KMO có giá trị = 0.823, thỏa mãn điều kiện $0.5 \leq KMO \leq 1$ cho thấy phân tích nhân tố là phù hợp với dữ liệu thực tế. Kiểm định tính tương quan giữa các biến quan sát, kết quả kiểm định Bartlett's Test có

giá trị Sig = 0.000 < 0.05. Có thể kết luận các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể.

4.4 . Tương quan Pearson và hồi quy đa biến

Tương quan Pearson

Correlations							
		VD	NT	QT	KNHT	CF	VHTC
VD	Pearson Correlation	1	.641**	.742**	.652**	.611**	.684**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
NT	Pearson Correlation	.641**	1	.529**	.515**	.419**	.529**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
QT	Pearson Correlation	.742**	.529**	1	.570**	.492**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
KNHT	Pearson Correlation	.652**	.515**	.570**	1	.393**	.494**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	156	156	156	156	156	156
CF	Pearson Correlation	.611**	.419**	.492**	.393**	1	.508**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	156	156	156	156	156	156
VHTC	Pearson Correlation	.684**	.529**	.574**	.494**	.508**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156	156	156

Sig. tương quan Pearson của các độc lập so với biến phụ thuộc VD đều < 0.005 cho thấy có mối liên hệ tuyến tính giữa các biến. Đồng thời Sig. tương quan Pearson của các cặp biến còn lại lần lượt đều < 0.05 nên các biến có mối liên hệ tuyến tính với nhau và không có biến nào bị loại khỏi mô hình khi thực hiện phân tích hồi quy tuyến tính bội.

Hồi quy đa biến

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson

1	.862 ^a	.742	.734	.34280	1.824
---	-------------------	------	------	--------	-------

Giá trị Adjusted R Square (Bình phương R hiệu chỉnh) là 0.734 cho thấy các biến độc lập đưa vào chạy hồi quy ảnh hưởng 73.4% sự thay đổi của biến phụ thuộc, còn lại là do ảnh hưởng của các yếu tố bên ngoài khác và sai số ngẫu nhiên.

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.383	.177		2.161	.032		
	NT	.145	.044	.177	3.306	.001	.599	1.670
	QT	.285	.052	.319	5.524	.000	.514	1.947
	KNHT	.158	.043	.199	3.692	.000	.593	1.685
	CF	.180	.047	.195	3.851	.000	.669	1.494
	VHTC	.171	.046	.209	3.728	.000	.545	1.833

Hệ số hồi quy $\beta > 0$ cho thấy các biến độc lập đều có tác động cùng chiều với biến phụ thuộc. Hệ số hồi quy chuẩn hóa beta của cả 5 nhân tố cho thấy sự ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc, trong đó mạnh nhất là biến QT. Đồng thời không có biến nào hệ số beta < 0 nên không biến nào bị loại.

Hệ số phóng đại phương sai VIF (Variance Inflation Factor) đều < 2 nên khả năng cao là sẽ không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra giữa các biến độc lập.

Phương trình hồi quy chuẩn hóa:

$$VD = 0.319*QT + 0.209*VHTC + 0.199*KNHT + 0.195*CF + 0.177*NT$$

Trong đó,

VD: Biến phụ thuộc

Các biến độc lập:

- QT: Quy trình áp dụng
- VHTC: Văn hóa tổ chức
- KNHT: Khả năng hợp tác trong công việc (của cá nhân, các phòng ban)
- CF: Chi phí tổ chức
- NT: Nhận thức của nhà quản lý

5. BÀN LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Mô hình nghiên cứu đưa ra có 5 nhân tố ảnh hưởng đến việc áp dụng thẻ điểm khu vực công (PSS) trong đo lường thành quả tại các đơn vị sự nghiệp công lập nói chung và tại các trường đại học công lập nói riêng. Qua việc phân tích có thể thấy: Nhân tố “Quy trình áp dụng” có tác động lớn nhất đến việc áp dụng thẻ điểm khu vực công (PSS) trong đo lường thành quả tại các trường đại học công lập (β chuẩn hóa là 0.319), nhân tố có mức độ ảnh hưởng lớn tiếp theo là “Văn hóa tổ chức” (β chuẩn hóa là 0.209), hai nhân tố có mức ảnh hưởng thấp hơn là “Khả năng hợp tác trong công việc” (β chuẩn hóa là 0.199) và nhân tố “Nhận thức của nhà quản lý” (β chuẩn hóa là 0.177).

Phương trình hồi quy cho thấy các hệ số β đều > 0 , chứng tỏ mối quan hệ thuận chiều giữa các biến độc lập và việc áp dụng thẻ điểm khu vực công (PSS) trong đo lường thành quả tại các trường đại học công lập.

Nhân tố “Quy trình áp dụng” có ảnh hưởng nhiều nhất tới việc áp dụng thẻ điểm khu vực công (PSS) với hệ số β là 0.319. Trong đó biến quan sát “Quy trình áp dụng PSS không quá phức tạp, không làm mất nhiều thời gian làm gia tăng việc vận dụng” (QT1) có giá trị trung bình cao nhất là 3.96. Do đó, để áp dụng thẻ điểm khu vực công (PSS) tại các trường đại học công lập thì cần phải có quy trình áp dụng đơn giản, không quá phức tạp.

Nhân tố “Văn hóa tổ chức” có ảnh hưởng tới việc áp dụng thẻ điểm khu vực công (PSS) với hệ số β là 0.209. Trong đó biến quan sát “Chi phí đầu tư công nghệ phục vụ việc tổ chức PSS thấp sẽ làm gia tăng việc vận dụng PSS” (CF3) và biến quan sát “Trường phân tích giữa lợi ích và chi phí của việc vận dụng PSS trong đánh giá thành quả hoạt động khi quyết định áp dụng” (CF4) với giá trị trung bình là 3.96. Qua đó cho thấy việc áp dụng PSS sẽ phát sinh nhiều loại chi phí như chi phí thuê tư vấn từ các chuyên gia hay tổ chức, chi phí đào tạo kiến thức, ... ảnh hưởng đến việc áp dụng PSS của các trường đại học.

Nhân tố “Khả năng hợp tác trong công việc” có ảnh hưởng đến việc áp dụng thẻ điểm khu vực công trong đo lường thành quả tại các trường đại học công lập với hệ số β là 0.158. Trong đó biến quan sát “Nhân viên phối hợp công việc tốt sẽ làm gia tăng mức độ vận dụng PSS” (KNHT1) và biến “Nhân viên hiểu cách thức và những gì họ có thể làm để hỗ trợ chiến lược, sự thành công của việc vận dụng PSS” (KNHT3) có giá trị trung bình cao nhất là 3.61. Qua đó cho thấy khả năng hợp tác trong công việc có ảnh hưởng tích cực đến việc áp dụng thẻ điểm khu vực công.

Tiếp theo là nhân tố “Chi phí tổ chức” có hệ số β là 0.180 với giá trị trung bình của 4 biến quan sát dao động từ 3.65 đến 3.96. Trong đó biến quan sát “Chi phí đầu tư công nghệ phục vụ việc tổ chức PSS thấp sẽ làm gia tăng việc vận dụng PSS” (CF3) và “Trường phân tích giữa lợi ích và chi phí của việc vận dụng PSS trong đánh giá thành quả hoạt động khi quyết định áp dụng” (CF4) đều có giá trị trung bình là 3.96 và có ảnh hưởng tích cực nhất. Như vậy có thể thấy, chi phí tổ chức ảnh hưởng khá nhiều đến việc áp dụng PSS trong đo lường thành quả. Nếu chi phí thấp sẽ làm gia tăng việc vận dụng PSS và ngược lại nếu chi phí cao việc vận dụng PSS sẽ hạn chế hơn.

Cuối cùng, nhân tố “Nhận thức của nhà quản lý” có ít ảnh hưởng tới việc áp dụng thẻ điểm khu vực công (PSS) trong 4 nhân tố với hệ số β là 0.177. Tuy rằng nhân tố Nhận thức của nhà quản lý có ít ảnh hưởng hơn so với các nhân tố còn lại, nhưng các giá trị trung bình của các biến quan sát vẫn tương đối cao (từ 3.49 đến 3.74)

Kiến nghị

Thứ nhất, về “Nhận thức của nhà quản lý”: các đơn vị sự nghiệp nói chung và các trường đại học nói riêng cần nâng cao nhận thức của nhà quản lý như tổ chức cho các nhà quản lý tham gia các khóa học về PSS, tham gia các buổi tập huấn, tọa đàm về PSS qua đó truyền đạt các nội dung như PSS là gì, ... từ đó nâng cao được tính chủ động khi áp dụng PSS tại đơn vị mà mình quản lý cũng như tránh việc kiến thức với tài chính không đủ dẫn đến việc xây dựng các hệ

thống chỉ tiêu đo lường, đánh giá thành quả hoạt động còn thiếu sót, không đầy đủ. Trên thực tế, việc áp dụng thẻ điểm khu vực công còn khá mới mẻ đối với các đơn vị sự nghiệp công lập do đó cần tập huấn, đào tạo cho các nhà quản lý của các đơn vị sự nghiệp công lập về kế toán quản trị, về PSS là rất quan trọng và cần thiết. Mặt khác, các nhà quản lý tại các đơn vị sự nghiệp công lập cần hỗ trợ giải quyết các vấn đề liên quan đến việc tổ chức triển khai, áp dụng thẻ điểm PSS vào đơn vị của mình.

Thứ hai, về vấn đề “Văn hóa tổ chức”. Các đơn vị sự nghiệp công lập nói riêng và các trường đại học công lập nói riêng cần phải xóa bỏ văn hóa bao cấp, phụ thuộc vào sự hỗ trợ của Nhà nước cũng như từ nguồn ngân sách nhà nước cấp. Thay vào đó, cần xây dựng văn hóa tổ chức sao cho ở đó luôn có sự hỗ trợ nhiệt tình của các nhà quản lý, sự hỗ trợ hay sự giúp đỡ lẫn nhau giữa các thành viên, cán bộ, viên chức với nhau trong tổ chức hay đơn vị. Khi đó, các thành viên, cán bộ, viên chức trong tổ chức hay đơn vị có thể chia sẻ, cùng nhau thảo luận những vấn đề khó khăn hay những thắc mắc vấn đề trong công việc. Bên cạnh đó cũng cần kiểm điểm, lên án những cá nhân hay mắc sai lầm để các cán bộ viên chức khác từ đó cũng có thể rút ra được kinh nghiệm hay bài học cho bản thân.

Thứ ba, về vấn đề “Chi phí tổ chức”. Để áp dụng thành công và hiệu quả thẻ điểm khu vực công (PSS) thì đòi hỏi các đơn vị sự nghiệp công lập nói chung và tại các trường đại học công lập nói riêng phải đầu tư những khoản chi phí nhất định đó là: chi phí cho hoạt động tư vấn từ các chuyên gia hay tổ chức, đào tạo kiến thức, chi phí tổ chức triển khai, chi phí mua phần mềm quản lý và chi phí lắp đặt phần mềm,... Do đó, các đơn vị sự nghiệp công lập cần chuẩn bị tốt nguồn ngân sách cho các khoản chi phí này. Nhìn chung, thẻ điểm khu vực công (PSS) vẫn còn khá mới mẻ đối với các đơn vị sự nghiệp công lập. Do đó, để triển khai thành công thẻ điểm khu vực công (PSS) cần phải thuê những chuyên gia tư vấn chiến lược vừa chuyên nghiệp vừa uy tín và có kinh nghiệm để thực hiện sao cho đảm bảo vừa phù hợp với đặc thù về loại hình hoạt động, dịch vụ cung ứng và quy mô của các đơn vị sự nghiệp công lập.

Cuối cùng là, “Khả năng hợp tác trong công việc”. Thực chất khả năng ảnh hưởng tác động trong công việc của nhân viên ảnh hưởng bởi nhiều khía cạnh khác nhau. Về phía nhà quản lý, nhà quản lý nên tạo điều kiện cho nhân viên có cơ hội học tập, nghiên cứu và nâng cao kỹ năng. Tổ chức những buổi hội thảo đào tạo về cách thức hoạt động cũng như vận dụng PSS để cán bộ viên chức hiểu rõ hơn về thẻ điểm này và biết mình cần làm gì để áp dụng thẻ điểm này được hiệu quả.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Gám, N. T. (2020). Các nhân tố ảnh hưởng đến việc áp dụng thẻ điểm khu vực công (PSS) – Nghiên cứu trong các đơn vị hành chính sự nghiệp tại Thành phố Hồ Chí Minh. (*Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Tp. HCM*).

Lilian Chan, Y.-C. (2004). Performance measurement and adoption of balanced scorecards. *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 17 No. 3, pp. 204-221.

Moullin, M. (2017). Improving and evaluating performance with the Public Sector Scorecard. *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol.66 No.4, pp. 442-458.