

Đánh giá sự hài lòng của cán bộ quản lý nhà nước về chính sách trợ giúp xã hội tại tỉnh Khánh Hòa

Lê Trung Đạo¹, Nguyễn Quyết²

^{1,2} Trường Đại học Tài chính - Marketing.
Email: nguyentuan16@gmail.com

Nhận ngày 15 tháng 10 năm 2019. Chấp nhận đăng ngày 5 tháng 12 năm 2019.

Tóm tắt: Bài viết này ứng dụng mô hình mạng nơ-ron nhân tạo (ANN) để đánh giá sự hài lòng của cán bộ quản lý nhà nước về chính sách trợ giúp xã hội (TGXH) tại tỉnh Khánh Hòa. Nghiên cứu được sử dụng phương pháp phân tích định lượng với chọn mẫu thuận tiện, dữ liệu được thu thập trong năm 2019, từ 158 cán bộ quản lý nhà nước đang công tác tại địa bàn tỉnh Khánh Hòa. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng chính sách TGXH tại địa phương được đánh giá khá tích cực và có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của cán bộ công chức. Ngược lại, quản lý nhà nước trong xây dựng chính sách TGXH là một trong những yếu tố chưa nhận được đánh giá cao từ đội ngũ quản lý.

Từ khóa: Mạng nơ-ron nhân tạo, sự hài lòng, trợ giúp xã hội, Khánh Hòa.

Phân loại ngành: Xã hội học

Abstract: This paper uses the model of the artificial neural network (ANN) to assess the satisfaction of government officials on social assistance policies in Khanh Hoa province. The study used quantitative analysis methods with convenient sampling, and data collected in 2019, from 158 state management officials working in the province. The research results indicate that local social assistance policies are evaluated as being positive and having the greatest impact on the satisfaction of civil servants. On the contrary, state management in developing the policies is one of the factors that have not received high appreciation from the management officials.

Keywords: Artificial neural network, satisfaction, social assistance, Khanh Hoa.

Subject classification: Sociology

1. Giới thiệu

Chính sách công của một quốc gia bao gồm các quyết định chính trị để thực hiện các chương trình nhằm đạt được những mục tiêu xã hội [6]. Theo Nghị quyết 15-NQ/TW [1] cho thấy chính sách xã hội bao gồm: nhóm chính sách cho người có công và an sinh xã hội. TGXH là một cấu phần của an sinh xã hội, có 3 trụ cột chính là TGXH thường xuyên, chăm sóc xã hội và trợ giúp đột xuất. Hay có thể hiểu, chính sách TGXH là một bộ phận của chính sách công được Đảng và Chính phủ đặc biệt quan tâm thực hiện nhằm hiện thực hóa mục tiêu dân giàu nước mạnh, xã hội ổn định, văn minh và phát triển bền vững. Cùng với mục tiêu chung, Tỉnh ủy và UBND tỉnh Khánh Hòa, trong nhiều năm qua, đã có nhiều nỗ lực trong công tác xây dựng, thực thi chính sách TGXH tại địa phương và đã gặt hái được nhiều thành quả đáng khích lệ. Cụ thể năm 2018, toàn tỉnh Khánh Hòa đã giảm được 4.107 hộ nghèo (vượt kế hoạch đề ra là giảm 1,2% hộ nghèo/năm). Kết quả rà soát vào cuối năm 2018, trên địa bàn tỉnh còn hơn 15 nghìn hộ nghèo cần phải hưởng chính sách TGXH, chủ yếu là các hộ có thành viên bị tai nạn, rủi ro, bệnh tật hiểm nghèo, làm ăn thua lỗ. Tiếp nối thực hiện những chính sách mang tính nhân văn, trong năm 2019, tỉnh Khánh Hòa tiếp tục triển khai nhiều biện pháp hỗ trợ giảm nghèo, trong đó tăng cường chủ động nguồn lực tại chỗ như đề án giảm nghèo bền vững giai đoạn 2018-2020 của hai huyện miền núi Khánh Sơn và Khánh Vĩnh, nhằm giúp cải thiện kết cấu hạ tầng, tạo điều kiện cho các hộ nghèo tiếp cận nguồn vốn để phát triển sản xuất. Bên cạnh đó, Hội đồng nhân dân tỉnh Khánh Hòa đã

thông qua Nghị quyết số 06 [4] với hai chính sách giảm nghèo đặc thù trên địa bàn tỉnh: hỗ trợ hộ nghèo có thành viên là người có công với cách mạng và khuyến khích thoát nghèo bền vững.

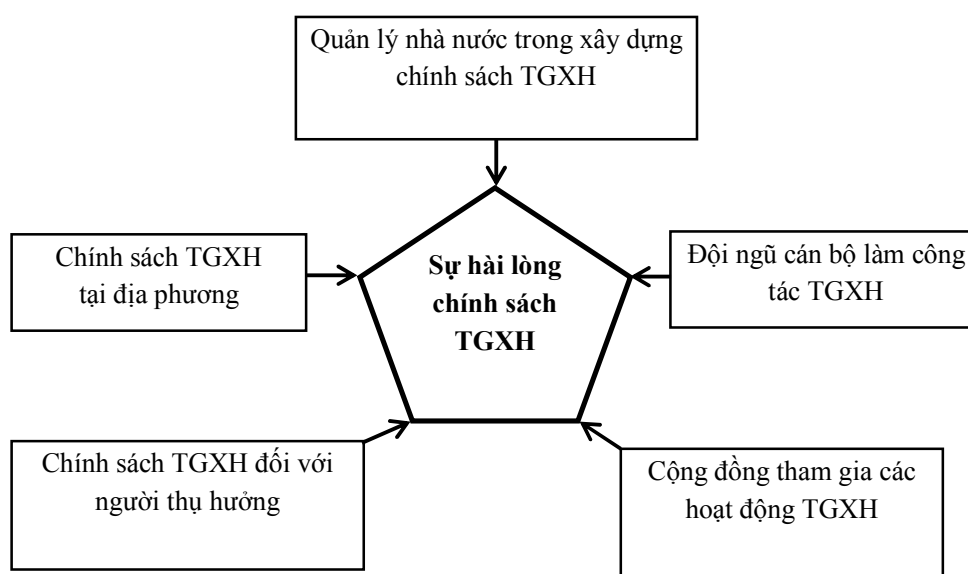
Tuy nhiên, bên cạnh những thành quả đạt được, thực tiễn áp dụng chính sách TGXH tại địa phương vẫn còn tồn tại một số bất cập, hạn chế nhất định, dẫn đến hiệu quả của việc thực thi chính sách TGXH chưa đi vào thực tế cuộc sống một cách toàn diện. Do đó, quan điểm của tỉnh Khánh Hòa là cần xây dựng một chính sách TGXH sao cho thực tiễn hơn, đảm bảo tính công bằng minh bạch, hài hòa lợi ích giữa các nhóm đối tượng gồm; người thụ hưởng TGXH, cộng đồng tham gia, và Nhà nước. Bài viết này tổng quan lý thuyết; phương pháp nghiên cứu; phân tích, đánh giá sự hài lòng của cán bộ quản lý đối với chính sách TGXH tỉnh Khánh Hòa. Trên cơ sở đó đưa ra một số giải pháp hoàn thiện chính TGXH cho địa phương.

2. Tổng quan lý thuyết

Như đã thảo luận ở trên, chính sách TGXH là bộ phận của chính sách công, là sản phẩm của hoạt động quản lý nhà nước. Trong đó, cán bộ quản lý nhà nước đóng vai trò quan trọng trong quá trình thực thi chính sách công vào thực tiễn. Họ vừa là chủ thể vừa là đối tượng chịu sự chi phối của chính sách, là người hiểu rõ nhất những quan điểm, ý nghĩa những quy định của chính sách và cụ thể hóa những quy định này. Ngược lại, sự thành công hay thất bại của một chính sách cũng là một kênh phản ánh trình độ, năng lực của cán bộ quản lý nhà nước. Do đó, đánh giá sự hài lòng của

cán bộ QLNN về chính sách công nói chung hay chính sách TGXH nói riêng là một khâu quan trọng góp phần vào thành công của một chính sách. Theo Lê Dân [2], để đánh giá sự hài lòng về một chính sách cần dựa trên nhiều tiêu chí như thái độ, trách nhiệm, tác phong của cán bộ công chức, cơ sở vật chất và điều kiện hỗ trợ, các nội dung công khai công vụ, thủ tục hành chính và qui trình xử lý, thời gian giải quyết, lệ phí, cơ chế giám sát, góp ý. Trên quan điểm quy trình thực hiện của chính

sách, Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hòa khẳng định rằng, đánh giá sự hài lòng của chính sách cần quan tâm từ mục tiêu, đầu vào, quá trình thực hiện, đầu ra và kết quả đầu ra [3]. Căn cứ vào một số nghiên cứu trước cùng chủ đề như nghiên cứu của Mori [10], Branco và Rodrigues [5], Munhurrin và cộng sự [12] và kết hợp những tính chất đặc thù của chính sách TGXH tại địa phương tỉnh Khánh Hòa, mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau (Hình 1).



Hình 1: Mô hình nghiên cứu

Nguồn: Nhóm nghiên cứu đề xuất

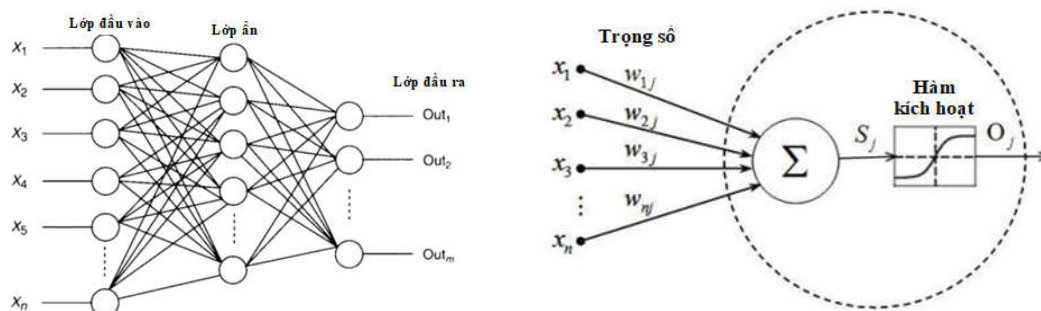
3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Mô hình mạng nơron nhân tạo

ANN được phát triển dựa theo nguyên lý hoạt động của bộ não con người nhằm giải quyết những vấn đề có mối quan hệ phức tạp. Trong phân tích mối quan hệ giữa biến độc lập và biến phụ thuộc, so với những phương pháp thống kê cổ điển (phương

pháp hồi quy) thì ANN đòi ít giả định hơn và nếu là quan hệ tuyến tính thì kết quả của hai phương pháp tương tự nhau, nếu là quan hệ phi tuyến thì phương pháp ANN cho kết quả tối ưu hơn [13], [14].

Cấu trúc của ANN: ANN chứa các tế bào (nơron) được tổ chức theo dạng lớp, các lớp được phân chia thành 3 dạng gồm: lớp đầu vào (1 lớp), lớp ẩn (nhiều lớp hoặc 1 lớp) và lớp đầu ra (1 lớp).



Hình 2: Cấu trúc mạng nơron

Trong đó:

$$S_j = \sum_{i=1}^n x_i w_{ij}, \quad O_j = \frac{1}{1 + e^{-S_j}}$$

Hàm kích hoạt là hàm toán học có mục đích là chuyển đổi giá trị biến đầu vào của ANN thành kết quả đầu ra, các hàm này có thể là hàm hằng, hàm tuyến tính hoặc hàm phi tuyến như Logistic (sigmoid), Tanh, Arctan, Softmax...

Phân loại ANN: ANN được chia thành 3 loại gồm: mạng truyền thẳng có nhiều hướng (MLP), mạng hàm cơ sở bán kính (RBPN) và mạng nơron Kohonen (Kohonen). Trong thực tế thường sử dụng MLP và

RBPN, còn Kohonen ít phổ biến hơn. Sự khác biệt cơ bản của MLP và RBPN là trong lớp đầu vào của MLP sử dụng hàm tổ hợp tuyến tính (tương ứng, RBPN dùng hàm phi tuyến), MLP dùng hàm Sigmoid trong các lớp ẩn (RBPN dùng hàm mũ hoặc hàm Softmax).

3.2. Biến nghiên cứu

Biến phụ thuộc đo lường sự hài lòng của cán bộ quản lý nhà nước về chính sách TGXH của tỉnh Khánh Hòa. Biến độc lập đo lường những yếu tố thực trạng và những rào cản về tiếp cận TGXH (Bảng 1).

Bảng 1: Tóm tắt biến nghiên cứu

Biến nghiên cứu	Ký hiệu	Số biến đo
1. Biến phụ thuộc		
Sự hài lòng đối với chính sách TGXH	HL	1 biến
2. Biến độc lập		
2.1. Chính sách TGXH tại địa phương	F1	7 biến
2.2. Đội ngũ cán bộ làm công tác TGXH	F2	8 biến
2.3. Quản lý nhà nước trong xây dựng chính sách TGXH	F3	5 biến
2.4. Cộng đồng tham gia các hoạt động TGXH	F4	7 biến
2.5. Chính sách TGXH đối với người thụ hưởng	F5	7 biến

Nguồn: Tác giả tổng hợp.

Đối với những biến đo lường bằng thang đo Likert, nghiên cứu đã sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khẳng định (CFA) để rút trích các biến làm cơ sở xây dựng lớp đầu vào cho Mô hình ANN.

3.3. Mẫu nghiên cứu

Dữ liệu nghiên cứu được thu thập dựa vào bảng câu hỏi được thiết kế sẵn và được chia làm 3 phần: *thứ nhất*, thu thập những thông tin về nhân khẩu học của người tham gia trả lời phỏng vấn (Chỉ khảo sát cán bộ quản lý); *thứ hai*, xây dựng các biến đo lường những thực trạng và rào cản về tiếp cận TGXH; *thứ ba*, khảo sát sự hài lòng của người trả lời đối với chính sách TGXH. Mẫu được thu thập tại địa bàn Tỉnh Khánh Hòa trong năm 2019. Bảng phương pháp lấy mẫu thuận tiện với 158 bảng câu hỏi được gửi tới người trả lời, bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp. Kết quả phân tích sơ bộ cho thấy tỷ lệ phiếu đạt

chất lượng dùng cho phân tích là 158 phiếu (tỷ lệ 100%).

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Phân tích mô tả mẫu

Như đã thảo luận ở trên, trong nghiên cứu này có 5 khái niệm (constructs) được đề cập đến, gồm: chính sách TGXH tại địa phương, đội ngũ cán bộ làm công tác TGXH, quản lý nhà nước trong xây dựng chính sách TGXH, cộng đồng tham gia các hoạt động TGXH, và chính sách TGXH đối với người thụ hưởng. Phương pháp CFA được ứng dụng để đo lường các khái niệm này. Kết quả Bảng 2 cho thấy chỉ số độ tin cậy tổng hợp (CR) xấp xỉ từ 0,6 đến 0,93, hệ số λ hầu hết lớn hơn 0,5 và hệ sai số chuẩn tương đối bé (hầu hết bé hơn 1) chứng tỏ rằng các khái niệm được đo lường hợp lý [11].

Bảng 2. Giá trị trung bình (M), độ lệch chuẩn (SD), hệ số tải (λ)

BIẾN ĐO LƯỜNG	M	SD	λ
F1-Chính sách TGXH tại địa phương: CR = 0.93; tính phương sai trích (AVE) = 0.73278			
Chính sách TGXH ở địa phương rất đầy đủ	4.3484	.71708	.862
Chính sách TGXH đã bao phủ đến mọi thành phần, đối tượng cần trợ giúp tại địa phương	4.2968	.69482	.862
Việc triển khai các chính sách TGXH được thực hiện nhanh chóng, thuận lợi	4.2645	.74796	.874
Việc phối hợp triển khai thực hiện chính sách TGXH giữa các tổ chức khác nhau được tiến hành đồng bộ, nhịp nhàng	4.2645	.69392	.844
Việc triển khai chính sách TGXH luôn được các cơ quan đồng cấp phối hợp nhịp nhàng	4.2452	.73274	.870
Thủ tục hành chính về TGXH đơn giản, rõ ràng và thuận lợi cho đối tượng thụ hưởng.	4.2903	.72942	.851

BIỂN ĐO LƯỜNG	M	SD	λ
Những thay đổi trong chính sách TGXH được phổ biến nhanh chóng kịp thời	4.2194	.83953	.828
F2-Đội ngũ cán bộ làm công tác TGXH: CR = 0.825; AVE = 0.47195			
Số lượng cán bộ làm công tác TGXH đáp ứng được yêu cầu, khối lượng công việc	3.7533	1.01622	.690
Cán bộ làm công tác TGXH được đào tạo phù hợp chuyên ngành	4.1333	.90980	.690
Chính sách đãi ngộ đối với cán bộ làm công tác TGXH là hợp lý và đáp ứng được nhu cầu cuộc sống của cán bộ	3.1667	.90796	.403
Cán bộ làm công tác TGXH hài lòng với công việc của mình	3.7867	.76489	.761
Cán bộ làm công tác TGXH có nhiều cơ hội phát triển kinh tế, cải thiện cuộc sống gia đình	3.0867	.94077	.537
Cán bộ làm công tác TGXH luôn được các đồng nghiệp khác hỗ trợ giúp đỡ thực hiện công việc	4.1333	.77431	.764
Cán bộ làm công tác TGXH luôn đối xử công bằng đối với những người được hưởng TGXH	4.4600	.80793	.766
Cán bộ làm công tác TGXH luôn hỗ trợ và giải thích rõ ràng các chính sách mới đối với người được hưởng TGXH	4.4600	.72935	.790
F3-Quản lý nhà nước trong xây dựng chính sách TGXH: CR = 0.835; AVE = 0.57147			
Việc thực hiện chính sách TGXH luôn được các cơ quan chức năng kiểm tra đầy đủ	4.3312	.71451	.854
Việc triển khai thực hiện các chính sách TGXH đến các địa phương được thuận lợi	4.3052	.69853	.780
Các cơ quan cấp trên rất chú trọng công tác tuyên truyền vận động và giáo dục nhận thức về TGXH cho người dân.	4.2013	.73547	.831
Người làm công tác TGXH ở địa phương được tham gia vào việc xây dựng chính sách TGXH.	4.0130	.87063	.802
Có sự tham dự của đối tượng thụ hưởng TGXH vào việc xây dựng chính sách TGXH ở địa phương.	3.7078	1.12561	.698
F4-Cộng đồng tham gia các hoạt động TGXH: CR = 0.586; AVE = 0.56430			
Các tổ chức cá nhân tham gia hoạt động TGXH luôn được các cơ quan chức năng hỗ trợ đầy đủ trong công tác TGXH	4.2566	.80968	.919
Các tổ chức cá nhân tham gia hoạt động TGXH ở địa phương luôn được chính quyền địa phương tạo điều kiện	4.3224	.81867	.937

BIẾN ĐO LƯỜNG	M	SD	λ
Cơ sở pháp lý đối với tổ chức cá nhân tham gia hoạt động TGXH được ban hành đầy đủ và hợp lý	4.0724	.83865	.819
Các hoạt động TGXH của cộng đồng giúp ích rất nhiều cho công tác TGXH của địa phương	4.4539	3.31930	.215
Các hoạt động TGXH của cộng đồng giúp ích rất nhiều cho người được hưởng TGXH ở địa phương	4.1974	.76374	.801
Các tổ chức cá nhân tham gia hoạt động TGXH luôn được khuyến khích tiếp tục các hoạt động TGXH tiếp theo	4.5066	.89883	.533
Nghề công tác xã hội giúp ích thiết thực cho hoạt động TGXH tại địa phương	4.4211	.77653	.855
F5-Chính sách TGXH đối với người thụ hưởng: CR = 0.866; AEV = 0.54775			
Các chính sách TGXH giúp người thụ hưởng đảm bảo được nhu cầu ăn ở tối thiểu	3.4314	1.02447	.809
Các chính sách TGXH giúp người thụ hưởng vượt qua được các biến cố bất ngờ	3.4444	.94513	.845
Các chính sách TGXH giúp người thụ hưởng có thể đẩy mạnh khả năng tự an sinh	3.4641	.95302	.850
Các chính sách TGXH giúp người thụ hưởng được tham gia các chương trình đào tạo, dạy nghề	3.7712	.94240	.811
Các chính sách TGXH giúp người thụ hưởng đảm bảo các nhu cầu về tinh thần (giải trí...)	3.6275	.93106	.836
Người thụ hưởng luôn được cập nhật các chính sách TGXH mới	3.9804	.86199	.555
Người thụ hưởng được hỗ trợ trong việc thực hiện các hồ sơ nhận TGXH một cách nhanh chóng và kịp thời	4.3595	.83991	.642

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu từ SPSS 25.

Mặt khác, phân phối của giá trị trung bình có xu hướng lệch phải, nghĩa là tất cả giá trị trung bình của biến lớn hơn 3. Vậy có thể nói người trả lời đánh giá khá tích cực về những chính sách TGXH tại địa phương, đội ngũ cán bộ làm công tác TGXH, quản lý nhà nước trong xây dựng chính sách xã hội, cộng đồng tham gia các hoạt động TGXH và chính sách TGXH đối với người thụ hưởng. Kết quả tóm tắt trong

Hình 3 cho thấy rằng nhân tố F4 được đánh giá cao nhất, kế đến là nhân tố F1, F2, F5 và sau cùng là nhân tố thứ nhất (F3).

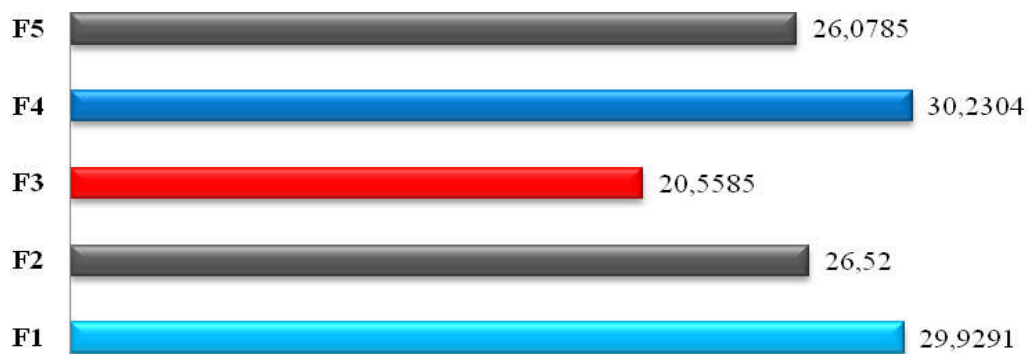
4.2. Kết quả mô hình ANN

Mục đích của nghiên cứu này là dùng mô hình ANN để xem xét tác động của thực trạng và rào cản về tiếp cận TGXH đến sự

hài lòng của cán bộ quản lý nhà nước. Kết quả trong Bảng 3 cho biết thông tin về mô hình ANN.

Kết quả Bảng 3 cho biết, mô hình ANN có 3 lớp gồm: 1 lớp đầu vào, 1 lớp ẩn và 1 lớp đầu ra. Trong đó, lớp đầu vào chứa 273 nôt (nơron), tương ứng với 5 biến độc lập.

Lớp ẩn có 1 lớp với 20 nôt và hàm kích hoạt được sử dụng là dạng hàm Hyperbolic tangent. Lớp đầu ra có hai nôt được mã hóa từ 1 tới 5 (1-rất không hài lòng, 5-rất hài lòng) và dạng hàm Sigmoid đóng vai trò là hàm kích hoạt trong lớp này.



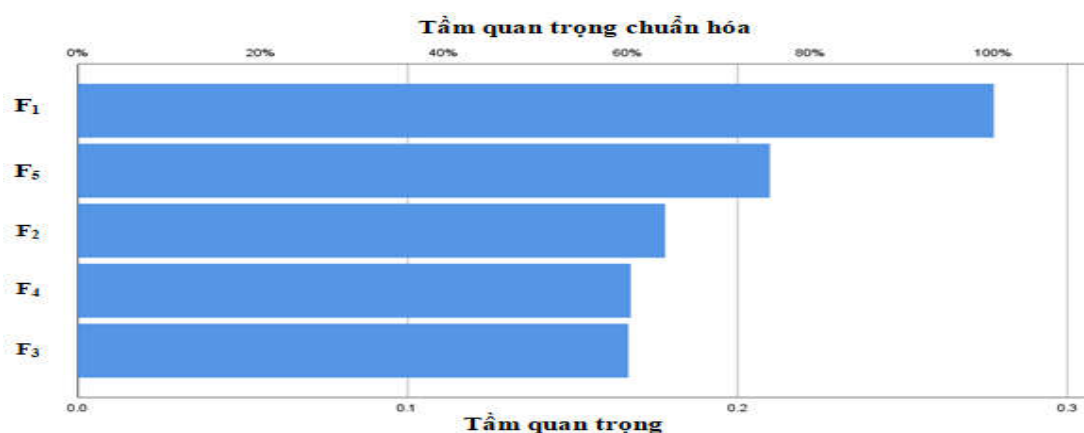
Hình 3: Tổng giá trị trung bình của mỗi nhân tố

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu từ SPSS 25.

Bảng 3: Thông tin mô hình ANN

Lớp đầu vào	Biến độc lập	1	Chính sách TGXH tại địa phương- F ₁
		2	Đội ngũ cán bộ làm công tác TGXH-F ₂
		3	Quản lý nhà nước trong xây dựng chính sách TGXH-F ₃
		4	Cộng đồng tham gia các hoạt động TGXH-F ₄
		5	Chính sách TGXH đối với người thụ hưởng-F ₅
	Số Nơ-ron	273	
	Phương pháp chuẩn hóa	Standardized	
Lớp ẩn	Số lớp ẩn	1	
	Số nơron của lớp ẩn	20	
	Hàm kích hoạt	Hyperbolic tangent	
Lớp đầu ra	Biến phụ thuộc	1	Sự hài lòng đối với chính sách TGXH- HL
	Số nơron	5	
	Hàm kích hoạt	Sigmoid	
	Hàm sai số	Cross-entropy	

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ SPSS 25.



Hình 4: Tầm quan trọng của biến độc lập

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ SPSS 25.

Bảng 4: Kết quả kiểm định Chi-square (χ^2)

TT	Biến độc lập	Tầm quan trọng	Tầm quan trọng chuẩn hóa (%)	Trị số Sig.
1	F ₁	.278	100.	0.000***
2	F ₂	.178	64.1	0.000***
3	F ₃	.167	60.1	0.000***
4	F ₄	.168	60.4	0.000***
5	F ₅	.210	75.5	0.000***

Dấu (*), (**), (***) chỉ thống kê có ý nghĩa mức 10%, 5%, 1%.

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ SPSS 25.

Kết quả thu được từ Mô hình ANN được minh họa tóm tắt trong Hình 4 và Bảng 4. Kiểm định Chi-square (χ^2) kiểm định mối tương quan giữa biến các biến độc lập và biến phụ thuộc cho thấy tất cả các nhân tố đều có ý nghĩa thống kê (vì trị số Sig. nhỏ hơn 0.05). Từ những bằng chứng thống kê này có thể khẳng định rằng chính sách TGXH tại địa phương, đội ngũ cán bộ làm công tác TGXH, quản lý nhà nước trong xây dựng chính sách TGXH, cộng đồng tham gia các hoạt động TGXH và chính

sách TGXH đối với người thụ hưởng ảnh hưởng tới sự hài lòng của cán bộ quản lý. Hay nói cách khác là thực trạng và rào cản về tiếp cận TGXH hiện nay tại địa phương ảnh hưởng có ý nghĩa đến sự hài lòng của cán bộ quản lý nhà nước.

Bên cạnh đó, Hình 4 minh họa tầm quan trọng của các biến độc lập khi các biến này ảnh hưởng đến biến phụ thuộc. Nghĩa là, tầm quan trọng của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chính sách TGXH theo thứ tự như sau, chính sách TGXH tại địa

phương (F1) đóng vai trò quan trọng và then chốt nhất, kế tiếp là chính sách TGXH đối với người thụ hưởng (F5), đội ngũ cán bộ làm công tác TGXH (F2), cộng đồng tham gia các hoạt động TGXH (F4) và sau cùng là quản lý nhà nước trong xây dựng chính sách TGXH (F3).

5. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đánh giá sự hài lòng về chính sách TGXH trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa qua góc nhìn từ đội ngũ cán bộ quản lý nhà nước, phân tích bằng mô hình ANN đã cho thấy ý nghĩa và tầm quan trọng chính sách TGXH tại địa phương. Trên phương diện của nhà quản lý, chính sách TGXH nói chung và chính sách TGXH đối với người thụ hưởng được đánh giá khá tích cực nhận được sự hài lòng rất cao. Điều đó là một minh chứng thể hiện sự quan tâm của đảng bộ, chính quyền tỉnh Khánh Hòa đến người dân nói chung và những đối tượng yếu thế nói riêng và là một quyết tâm lớn nhằm hiện thực hóa, cụ thể hóa những chính nhân văn của Đảng và Nhà Nước đối với người dân. Ngược lại, những yếu tố như đội ngũ cán bộ làm công tác TGXH, quản lý nhà nước trong xây dựng chính sách xã hội, cộng đồng tham gia các hoạt động TGXH chưa được đội ngũ quán bộ quản lý nhà nước đánh giá cao. Những nhân tố này chính là những thực trạng, rào cản đối với hoạt động thực thi chính sách TGXH tại địa phương. Để chính sách TGXH phát huy hiệu quả, đi vào thực tế hơn, nghiên cứu gợi ý một số giải pháp như sau:

Thứ nhất, đối với đội ngũ cán bộ làm công tác TGXH, chính quyền địa phương cần bố trí đội ngũ chuyên trách có chuyên

môn nghiệp vụ để đáp ứng yêu cầu công việc, có chính sách đãi ngộ đối với cán bộ làm công tác TGXH, tương xứng, hợp lý để họ đáp ứng được nhu cầu cơ bản của cuộc sống. Từ đó họ mới có động lực toàn tâm đóng góp vào công việc chung, lâu dài.

Thứ hai, đối với quản lý nhà nước trong xây dựng chính sách TGXH, chính quyền địa phương cần chú trọng hơn nữa công tác tuyên truyền vận động và giáo dục nhận thức về TGXH cho người dân. Bên cạnh đó, chính quyền nên tạo điều kiện để người làm công tác TGXH, đối tượng thụ hưởng TGXH được tham gia vào việc xây dựng chính sách TGXH của địa phương nhằm tìm ra tiếng nói chung, đảm bảo hài hòa lợi ích cũng như trách nhiệm giữa các bên liên quan.

Thứ ba, đối với cộng đồng tham gia các hoạt động TGXH, bằng nhiều phương thức khác nhau, chính quyền địa phương nên khuyến khích, vận động, tuyên truyền các cá nhân, tổ chức tham gia tích cực vào hoạt động TGXH, thể hiện truyền thống tốt đẹp lá lành đùm lá rách và trách nhiệm xã hội của mỗi cá nhân, tổ chức. Hằng năm, chính quyền nên có chính sách tuyên dương, ghi nhận tri ân những cá nhân, tổ chức tham gia đóng góp vào hoạt động TGXH thể hiện sự quan tâm, thấu hiểu chia sẻ của địa phương đối với các bên.

Tài liệu tham khảo

- [1] Ban Chấp hành Trung ương Đảng (2012), *Nghị quyết 15-NQ/TW Hội nghị lần thứ năm Ban chấp hành Trung ương khóa XI Một số vấn đề chính sách xã hội giai đoạn 2012-2020*, Hà Nội.
- [2] Lê Dân (2011), “Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân

- và tổ chức”, Tạp chí *Khoa học và Công nghệ Đại học Đà Nẵng*, số 3 (44).
- [3] Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hoà (2010), “Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước”, Tạp chí *Tổ chức Nhà nước*, số 3/2010.
- [4] Hội đồng nhân dân tỉnh (2016), Nghị quyết 06/NQ-HĐND. *Chương trình phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi tỉnh Khánh Hòa giai đoạn 2016-2020*, Khánh Hòa.
- [5] Branco, M. C, Rodrigues, L.L. (2009), “Exploring the importance of social responsibility disclosure for human resources”, *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, 13 (3).
- [6] Charle L. Cochran and Eloise F. Malone (1995), *Public Policy: Perspectives and Choices*, Lynne Rienner publishers.
- [7] Hom PW, Griffeth RW (1991), “A structural equation modelling test of a turnover theory: cross sectional and longitudinal analysis”, *Journal of Applied Psychology*, 76 (7).
- [8] Kahn, W. A. (1992), “To be fully there: Psychological presence at work”, *Human Relations*, 45 (4).
- [9] Meyer, J. P., & Allen, N. (1997), *Commitment in the workplace: Theory, Research, and Application*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- [10] MORI (2005), *Customer Survey*, Published by the Stationery Office, Dublin.
- [11] Muthen, B., & Kaplan, D. (1985), “A comparison of some methodologies for the factor analysis of non-normal Likert variables”, *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 38 (2).
- [12] Ramseook-Munhurrin, P., Naidoo, P. and Nundlall, P. (2010), “A proposed model for measuring service quality in secondary education”, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2 (3).
- [13] Ripley, B. D. (1996), *Pattern Recognition and Neural Networks*, Cambridge University Press.
- [14] Simon Haykin (1998), *Neural Networks and Learning Machines*, Pearson Education Ltd.