

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ**



ĐẶNG THỊ THÚY KIỀU

**PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ ĐÁP ỨNG CÔNG VIỆC
CỦA CÔNG CHỨC NGÀNH THUẾ
TẠI TỈNH SÓC TRĂNG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

**Ngành: Quản trị Kinh doanh
Mã ngành: 60340102**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
PGS.TS. Võ Khắc Thường**

CẦN THƠ, 2016

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với đề tựa là “*Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng*”, do học viên Đặng Thị Thúy Kiều thực hiện theo sự hướng dẫn của PGS.TS Võ Khắc Thường. Luận văn đã được báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày 21/01/2017.

Ủy viên
(Ký tên)

Phản biện 1
(Ký tên)

Cán bộ hướng dẫn
(Ký tên)

Ủy viên - Thư ký
(Ký tên)

Phản biện 2
(Ký tên)

Chủ tịch hội đồng
(Ký tên)

LỜI CẢM ƠN

Để có thể hoàn thành luận văn này tác giả xin gửi lời cảm ơn đến quý Thầy, Cô Trường Đại học Tây Đô. Với sự giảng dạy, hướng dẫn tận tình và sự sắp xếp, tổ chức lớp học hợp lý để tác giả có được cơ hội tiếp cận những phương pháp học tập, nghiên cứu, tư duy mới. Tác giả xin chân thành cảm ơn PGS.TS Đào Duy Huân đã làm việc nghiêm túc, mời giảng viên giàu kinh nghiệm, chuyên môn sâu rộng, có tinh thần trách nhiệm cao, nhiệt huyết trong công tác đào tạo. Xin cảm ơn quý Thầy trong Hội đồng Bảo vệ đề cương chi tiết đã gợi ý hướng đi phù hợp của đề tài, tạo nhiều thuận lợi cho quá trình nghiên cứu của tác giả. Đặc biệt, tác giả xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến PGS.TS Võ Khắc Thường đã tận tâm hướng dẫn để tác giả hoàn thành tốt luận văn của mình.

Xin cảm ơn tất cả các cô, chú, anh, chị, bạn bè và đồng nghiệp đang công tác trong hệ thống ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng đã nhiệt tình hỗ trợ trong việc thu thập số liệu, đã dành thời gian quý báu trả lời câu hỏi khảo sát của đề tài.

Do hạn chế về thời gian, mặc dù đã được sự hướng dẫn tận tình của Thầy hướng dẫn và nỗ lực của tác giả, nhưng chắc chắn luận văn không thể tránh khỏi sự thiếu sót. Rất mong nhận được ý kiến đóng góp từ quý Thầy Cô, đồng nghiệp và toàn thể bạn bè để luận văn được hoàn chỉnh hơn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Tác giả

Đặng Thị Thúy Kiều

TÓM TẮT

Đề tài “*Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng*” được thực hiện từ tháng 04 năm 2016 đến tháng 10 năm 2016.

Thông qua đề tài nghiên cứu tác giả sử dụng các phương pháp nghiên cứu chủ yếu như: Phương pháp thống kê mô tả, phân tích nhân tố, phân tích hồi quy, kiểm định ANOVA... Đề tài phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc trong lĩnh vực ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng sẽ đóng góp quan trọng vào việc đánh giá thực trạng công chức trong ngành, làm cơ sở tham mưu cho các cấp lãnh đạo hoạch định chiến lược phát triển nguồn nhân lực, đáp ứng nhu cầu thực tiễn trong giai đoạn hiện nay. Xét thấy tính thực tiễn và có nghĩa trong định hướng phát triển của ngành, tác giả đã kế thừa các phương pháp nghiên cứu trước đó và có điều chỉnh các thành phần thang đo cho phù hợp với nghiên cứu hiện tại, nhằm làm sáng tỏ một số vấn đề về sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng.

Kết quả nghiên cứu xác định có 05 thành phần có ảnh hưởng đến mô hình gồm: (1) Năng lực chuyên môn, (2) Thái độ làm việc, (3) Điều kiện làm việc, (4) Động lực làm việc, (5) Môi trường làm việc. Thông qua phân tích dữ liệu từ 165 phiếu khảo sát cho thấy thành phần NLCM có hệ số Beta là 0,310, thành phần TĐLV có hệ số Beta là 0,342 thành phần ĐKLV có hệ số Beta là 0,001, thành phần ĐLLV có hệ số Beta là 0,105, thành phần MTLV có hệ số Beta là 0,146. Do đó, thứ tự ảnh hưởng của các thành phần đến sự đáp ứng công việc được xác định như sau: TĐLV, NLCM, MTLV, ĐLLV, ĐKLV.

Kết quả nghiên cứu của đề tài có ý nghĩa thực tiễn, nhất là trong giai đoạn hiện nay, ngành Thuế đang đẩy mạnh tính minh bạch hóa trong hoạt động của mình, đặc biệt trong công tác cải cách thủ tục hành chính thuế, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp phát triển. Trong khi đó, để đáp ứng tốt yêu cầu của khách hàng thì trước hết, công chức ngành Thuế phải thể hiện được tính đáp ứng yêu cầu công việc đặt ra. Do vậy, xác định đúng yếu tố tác động, ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế là một bước quan trọng nhằm tăng hiệu quả phục vụ khách hàng, đem lại thuận tiện, hài lòng cho cộng đồng doanh nghiệp, tổ chức và người dân.

ABSTRACT

The thesis "Analysis of factors affecting the response work of the tax service officials in Soc Trang Province" was implemented from July 2016 to September 04, 2016.

Through this research the author used the main research methods such as descriptive statistics method, factor analysis, regression analysis, ANOVA test ... topic analysis of factors affecting the response work in the field of tax service in Soc Trang province will contribute significantly to assess the status of employees in the branch, as a basis for advising the leaders in strategic planning development of human resources to meet the practical needs of the current phase present. Deems practical means of orientation and development of the industry, the author has inherited the previous research methods and adjust components scales to fit the current study, in order to clarify some problems on the job to meet the tax service officials in Soc Trang province. the results identified 06 elements that affect the model are: (1) Energy qualifications, (2) attitude to work, (3) working conditions, (4) Motivation to work, (5) work environment. Through analysis of data from 165 survey forms we see components NLCM Beta coefficient is 0.310, components TDLV Beta coefficient is 0.342, components DKLV Beta coefficient is 0.001, components DLLV Beta coefficient is 0.105, components MTLV Beta coefficient is 0.146. Therefore, the order of the components affect the response to the job is defined as follows: TDLV, NLCM, MTLV, DLLV, DKLV.

The results of the research has practical significance, especially in the current period, the tax service is promoting transparency in its activities goods, especially in the reform of tax administrative procedures, creating favorable conditions for the people and businesses grow. Meanwhile, to meet customer requirements, first, the tax service officers must demonstrate responsiveness job requirements posed. Therefore, determine the factors that impact, influence the response work of the tax service officers is an important step towards increasing the efficiency of customer service, providing convenient, satisfied for the business community , organizations and people.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan rằng đề tài này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong đề tài là hoàn toàn trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào trước đây.

Tác giả

Đặng Thị Thúy Kiều

MỤC LỤC

CHƯƠNG I GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI

	Trang
1.1 Đặt vấn đề	1
1.1.1 Sự cần thiết nghiên cứu	1
1.1.2 Cơ sở khoa học và thực tiễn	2
1.2 Tổng quan tài liệu nghiên cứu	3
1.2.1 Lược khảo một số nghiên cứu	3
1.2.2 Đánh giá tổng quan tài liệu nghiên cứu	5
1.3 Mục tiêu nghiên cứu	6
1.3.1 Mục tiêu chung	6
1.3.2 Mục tiêu cụ thể	6
1.4 Kiểm định giả thuyết và câu hỏi nghiên cứu	7
1.4.1 Kiểm định giả thuyết	7
1.4.2 Câu hỏi nghiên cứu	7
1.5 Phạm vi nghiên cứu	7
1.5.1 Giới hạn nội dung nghiên cứu	7
1.5.2 Giới hạn vùng nghiên cứu	7
1.5.3 Đối tượng nghiên cứu	8
1.5.4 Thời gian nghiên cứu	8
1.6 Bộ cục đề tài nghiên cứu	8
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1	8

CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN

Cơ sở lý luận	9
2.1 Một số khái niệm	9
2.1.1 Công chức	9
2.1.2 Năng lực	10
2.1.3 Năng lực chuyên môn	10
2.1.4 Năng lực tâm lý	11
2.1.5 Thái độ làm việc	11

2.1.6 Điều kiện làm việc	11
2.1.7 Động lực làm việc	11
2.1.8 Môi trường làm việc	12
2.1.9 Đáp ứng công việc	12
2.2 Tổng quan về một số nhiệm vụ của ngành Thuế đang tập trung thực hiện liên quan đề tài	13
2.2.1 Xây dựng vị trí việc làm	13
2.2.2 Tăng cường kỷ cương, kỷ luật trong quản lý thuế, tạo thuận lợi cho người nộp thuế	14
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2	14

CHƯƠNG 3

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ MỘT SỐ THỰC TRẠNG CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC NGÀNH THUẾ TẠI TỈNH SÓC TRĂNG

3.1 Phương pháp nghiên cứu	16
3.1.1 Phương pháp chọn vùng nghiên cứu	17
3.1.2 Thiết kế nghiên cứu	18
3.1.3 Mô hình nghiên cứu	19
3.1.4 Tổng thể và chọn mẫu nghiên cứu	20
3.1.5 Thang đo	21
3.1.6 Xây dựng các biến quan sát	21
3.1.7 Phương pháp phân tích số liệu	24
3.2 Tổng quan về ngành thuế tại tỉnh Sóc Trăng	27
3.2.1 Cơ cấu tổ chức của Cục Thuế tỉnh Sóc Trăng	27
3.2.2 Vị trí chức năng của Cục Thuế	28
3.2.3 Nhiệm vụ và quyền hạn của Cục Thuế	28
3.3 Tổng quan về Chi cục Thuế huyện	31
3.3.1 Chức năng	31
3.3.2 Nhiệm vụ và quyền hạn	31
3.3.3 Cơ cấu tổ chức	33
3.4 Một số thực trạng hoạt động của ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng	34
3.4.1 Định hướng phát triển của ngành Thuế	36

3.4.2 Thực hiện công tác cải cách hành chính, hiện đại hoá công tác quản lý thuế	37
3.4.3 Thực trạng về năng lực tâm lý	38
3.4.4 Thực trạng về năng lực chuyên môn	39
3.4.5 Thực trạng về thái độ làm việc	39
3.4.6 Thực trạng về điều kiện làm việc	40
3.4.7 Thực trạng về động lực làm việc	41
3.4.8 Thực trạng về môi trường làm việc	42
TIÊU KẾT CHƯƠNG 3	43

CHƯƠNG 4

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ GIẢI PHÁP

4.1 Kết quả nghiên cứu	44
4.1.1 Mô tả dữ liệu	44
4.1.2 Đánh giá sơ bộ thang đo	47
4.1.3 Phân tích nhân tố (EFA – exploratory factor analysis)	51
4.1.3.1 Kết quả phân tích nhân tố (EFA – Exploratory Factor Analysis)	51
4.1.3.2 Đặt tên và giải thích nhân tố	55
4.1.3.3 Mô hình điều chỉnh	56
4.1.3.4 Giả thuyết cho mô hình	56
4.1.4 Phân tích hồi quy đa biến	57
4.1.5 Thảo luận kết quả hồi quy	59
4.1.6 Kết quả thống kê về mức đáp ứng công việc	61
4.1.7 Kiểm định sự khác biệt về sự đáp ứng yêu cầu công việc theo các đặc tính cá nhân	62
4.1.7.1 Kiểm định sự khác biệt theo “Giới tính”	63
4.1.7.2 Kiểm định sự khác biệt theo “Thâm niên”	63
4.1.7.3 Kiểm định sự khác biệt theo “Độ tuổi”	64
4.1.7.4 Kiểm định sự khác biệt theo “Trình độ”	64
4.1.7.5 Kiểm định sự khác biệt theo “Thu nhập”	65
4.1.7.6 Kiểm định sự khác biệt theo “Bộ phận công tác”	65
4.2 Giải pháp	66
4.2.1 Giải pháp về Năng lực chuyên môn	66
4.2.1.1 Cơ sở đề ra giải pháp	66
4.2.1.2 Nội dung của giải pháp	66

4.2.1.3 Cách thực hiện	67
4.2.2 Giải pháp về Thái độ làm việc	68
4.2.2.1 Cơ sở đề ra giải pháp	68
4.2.2.2 Nội dung của giải pháp	68
4.2.2.3 Cách thực hiện	69
4.2.3 Giải pháp về Điều kiện làm việc	70
4.2.3.1 Cơ sở đề ra giải pháp	70
4.2.3.2 Nội dung của giải pháp	70
4.2.3.3 Cách thực hiện	71
4.2.4 Giải pháp về Động lực làm việc	72
4.2.4.1 Cơ sở đề ra giải pháp	72
4.2.4.2 Nội dung của giải pháp	72
4.2.4.3 Cách thực hiện	73
4.2.5. Giải pháp về Môi trường làm việc	73
4.2.5.1 Cơ sở đề ra giải pháp	73
4.2.5.2 Nội dung của giải pháp	74
4.2.5.3 Cách thực hiện	74
TIỂU KẾT CHƯƠNG 4	75

CHƯƠNG 5

KẾT LUẬN, KIẾN NGHỊ

5.1 Kết luận	76
5.2 Kiến nghị	77
5.3 Hạn chế của nghiên cứu	79

DANH SÁCH BẢNG

Bảng	Nội dung	Trang
Bảng 3.1	Biến quan sát các nhân tố	23
Bảng 3.2	Phương pháp phân tích số liệu theo mục tiêu	24
Bảng 3.3	Thực trạng bố trí con người ở các Chi cục Thuế	36
Bảng 3.4	Cam kết về thuế nhập khẩu theo các hiệp định thương mại song phương và đa phương đã ký kết	37
Bảng 4.1	Thâm niên công tác	44
Bảng 4.2	Độ tuổi	45
Bảng 4.3	Học vấn	45
Bảng 4.4	Thu nhập	46
Bảng 4.5	Bộ phận công tác	46
Bảng 4.6	Giới tính	47
Bảng 4.7	Cronbach Alpha của thành phần Năng lực tâm lý	47
Bảng 4.8	Cronbach Alpha của thành phần Năng lực chuyên môn	48
Bảng 4.9	Cronbach Alpha của thành phần Thái độ làm việc	48
Bảng 4.10	Cronbach Alpha của thành phần Điều kiện làm việc	49
Bảng 4.11	Cronbach Alpha của thành phần Động lực làm việc	49
Bảng 4.12	Cronbach Alpha của thành phần Môi trường làm việc	50
Bảng 4.13	Cronbach Alpha của thành phần Sự đáp ứng công việc chung	51
Bảng 4.14	Kiểm định KMO và Bartlett	52
Bảng 4.15	Tổng phương sai được giải thích (Total Variance Explained)	53
Bảng 4.16	Ma trận nhân tố xoay (Rotated Component Matrix)	54
Bảng 4.17	Mô hình điều chỉnh qua kiểm định Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá	56
Bảng 4.18	Hệ số hồi quy sử dụng phương pháp Enter	58
Bảng 4.19	Tóm tắt mô hình (Model Summary)	58
Bảng 4.20	Phân tích phương sai	59
Bảng 4.21	Vị trí quan trọng của các yếu tố	60
Bảng 4.22	Thống kê mô tả	61
Bảng 4.23	Group Statistics	63
Bảng 4.24	Independent Samples Test	63
Bảng 4.25	Kết quả One-Way ANOVA so sánh mức độ thỏa mãn theo “Thâm niên” công tác	64
Bảng 4.26	Kết quả One-Way ANOVA so sánh mức độ thỏa mãn theo “Độ tuổi”	64
Bảng 4.27	Kết quả One-Way ANOVA so sánh mức độ thỏa mãn theo “Trình độ”	65
Bảng 4.28	Kết quả One-Way ANOVA so sánh mức độ thỏa mãn theo “Thu nhập”	65
Bảng 4.29	Kết quả One-Way ANOVA so sánh mức độ thỏa mãn theo “Bộ phận công tác”	65

DANH SÁCH HÌNH

Hình	Nội dung	Trang
Hình 3.1	Khung nghiên cứu	17
Hình 3.2	Thiết kế nghiên cứu	18
Hình 3.3	Mô hình nghiên cứu đề xuất	19
Hình 3.4	Sơ đồ tổ chức Cục Thuế tỉnh Sóc Trăng	27
Hình 3.5	Trình độ chuyên môn của công chức	34
Hình 3.6	Số liệu thu qua các năm	35
Hình 3.7	Số lượng biên chế hiện có	35
Hình 4.1	Mô hình nghiên cứu sau khi điều chỉnh	56

MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nguyên nghĩa
1	TL1	Tôi rất tự tin khi trình bày ý kiến, quan điểm cá nhân
2	TL2	Khi gặp khó khăn trong công việc tôi vẫn bình tĩnh, lạc quan
3	TL3	Đễ dàng hồi phục sau những rắc rối trong công việc
4	TL4	Có khả năng chịu áp lực công việc
5	CM1	Tôi hiểu biết tốt về chuyên môn, nắm bắt kịp thời văn bản, chế độ quy định
6	CM2	Khả năng sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học, đáp ứng tốt công việc
7	CM3	Khả năng vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả
8	CM4	Tôi có khả năng sáng tạo trong công việc
9	TĐ1	Tác phong làm việc chuyên nghiệp
10	TĐ2	Chấp hành tốt quy chế của cơ quan, định của ngành, pháp luật
11	TĐ3	Tinh thần trách nhiệm cao trong công việc
12	TĐ4	Tinh thần trách nhiệm cao trong công việc
13	ĐK1	Cơ sở vật chất, trang thiết bị nơi làm việc đáp ứng tốt
14	ĐK2	Các ứng dụng tin học hiện đại, đáp ứng tốt yêu cầu công việc
15	ĐK3	Quy chế làm việc rõ ràng
16	ĐK4	Công văn, hướng dẫn nghiệp vụ được cung cấp kịp thời
17	ĐK5	Lãnh đạo tôn trọng tính độc lập về chuyên môn
18	ĐK6	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng quy trình
19	ĐL1	Khen thưởng kịp thời những người có thành tích
20	ĐL2	Công bằng, trung thực trong các quyền lợi
21	ĐL3	Thường được sự động viên, khích lệ từ lãnh đạo
22	ĐL4	Lãnh đạo quan tâm đến đời sống vật chất của công chức
23	MT1	Tôi có mối quan hệ tốt với các đồng nghiệp
24	MT2	Bầu không khí trong cơ quan thân thiện
25	MT3	Môi trường làm việc dân chủ, đoàn kết tốt
26	MT4	Các bộ phận chuyên môn có sự phối hợp tốt
27	ĐU1	Khả năng hoàn thành công việc trên số công việc được giao
28	ĐU2	Khả năng đảm bảo sự chính xác, hoàn chỉnh của kết quả công việc
29	ĐU3	Mức độ đảm bảo thời gian hoàn thành công việc
30	ĐU4	Khả năng xử lý linh hoạt khi gặp những tình huống phát sinh trong công việc
31	ĐU5	Khả năng tìm ra những phương pháp mới để giải quyết công việc
32	NLTL	Năng lực tâm lý
33	NLCM	Năng lực chuyên môn
34	TĐLV	Thái độ làm việc
35	ĐKLV	Điều kiện làm việc
36	ĐLLV	Động lực làm việc
37	MTLV	Động lực làm việc
38	DN	Doanh nghiệp

1
CHƯƠNG 1
GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI

Để tiến hành thực hiện nghiên cứu đề tài, trong chương này tác giả trình bày, phân tích tính cấp thiết, đồng thời hệ thống một số cơ sở khoa học và thực tiễn, lược khảo một số tài liệu, đưa ra mục tiêu nghiên cứu như sau:

1.1 Đặt vấn đề

1.1.1 Sự cần thiết nghiên cứu

Ngày nay, các quốc gia trên thế giới nói chung, Việt Nam nói riêng, nhận thức rất rõ về những yêu cầu của sự phát triển và hội nhập. Một chuyên gia kinh tế của Việt Nam đã từng phát biểu: “Chúng ta muốn phát triển thì chúng ta phải hội nhập, chúng ta muốn hội nhập thì chúng ta phải phát triển”. Điều đó cho thấy, muốn hội nhập thì chúng ta phải phát triển trước, đó là điều kiện tiên quyết để chúng ta có thể hội nhập, nếu mặt bằng phát triển của quốc gia quá thấp thì sẽ gặp rất nhiều khó khăn trong hội nhập. Để phù hợp với xu hướng phát triển của hội nhập, thì mỗi quốc gia đòi hỏi phải kiện toàn bộ máy của mình, đảm bảo hoạt động của các cấp các ngành đạt hiệu quả cao nhất nhằm đáp ứng được những đòi hỏi của quá trình hội nhập mang tính toàn cầu.

Sau 70 năm xây dựng và phát triển (Ngày 10/9/1945 Bộ trưởng Bộ Nội vụ Võ Nguyên Giáp đã thay mặt Chính phủ lâm thời ký Sắc lệnh số 27 lập ra Sở Thuế quan và Thuế gián thu), ngành Thuế đã và đang từng bước hoàn thiện, đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập quốc tế, góp phần quan trọng trong công cuộc xây dựng và phát triển của đất nước.

Trong những năm qua ngành Thuế đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, nhiều nhiệm vụ được triển khai mang tính thiết thực nhằm đáp ứng kịp thời yêu cầu quản lý. Thực hiện Nghị quyết số 19/NQ-CP ngày 12 tháng 3 năm 2015, về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2015 – 2016, ngành Thuế đã tiến hành rà soát, cắt giảm thủ tục hành chính, cắt giảm các quy trình, giảm số giờ nộp thuế từ 537 giờ xuống còn 117 giờ. Trong năm 2015, ngành Thuế đã đưa ra chương trình hành động cụ thể với 08 nhóm giải pháp và 77 nhiệm vụ cụ thể để đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, tăng cường công tác quản lý thuế và đảm bảo kỷ luật, kỷ cương của ngành.

Tuy nhiên, để những nhiệm vụ trên được triển khai đồng bộ và mang lại hiệu quả cao thì yếu tố con người cần được ngành quan tâm, đánh giá một cách đầy đủ. Như chúng ta đã biết, ở mọi thời đại, yếu tố con người luôn được xem là điều kiện trước tiên đóng vai trò quyết định để đạt được mục tiêu, mang lại sự thành công và phát triển. Yếu tố con người vừa là động lực vừa là mục tiêu của công cuộc phát triển đất nước, do đó nguồn nhân lực là một trong những nguồn lực cơ bản, phát triển nguồn nhân lực là yếu tố then chốt trong chiến lược phát triển của ngành.

Hiện nay, Việt Nam đang hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới, quá trình toàn cầu hóa đang tác động mạnh mẽ đến tốc độ phát triển của các quốc gia. Quá trình hội nhập vừa tạo ra nhiều cơ hội, đồng thời cũng đặt ra nhiều thách thức tác động đến cơ chế quản lý kinh tế của nước ta, theo đó mỗi lĩnh vực ngành phải xây dựng đội ngũ, bố trí cán bộ có năng lực phù hợp từng vị trí việc làm, nhiệm vụ được giao. Việc xây dựng, đổi mới và phát triển năng lực con người đáp ứng công việc được coi là khâu then chốt quyết định chất lượng cải cách hành chính và ảnh hưởng lâu dài trong tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế. Xuất phát từ cơ sở lý luận và thực tiễn, tác giả đi đến quyết định chọn: ***“Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng”*** làm đề tài nghiên cứu, thông qua đó nhằm đánh giá sự đáp ứng yêu cầu công việc của công chức ngành Thuế, nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế, yếu kém từ đó đề xuất giải pháp, kiến nghị đến các cấp lãnh đạo có những điều chỉnh kịp thời, đồng thời kết quả nghiên cứu cũng là cơ sở để ngành đánh giá năng lực của công chức, có kế hoạch trong công tác đào tạo và đào tạo lại, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ trong giai đoạn mới.

1.1.2 Cơ sở khoa học và thực tiễn

- Theo các nghiên cứu của Blumberg, M. và Pringle (1982) và Carter, S., Shelton, M (2009) cho thấy hiệu suất làm việc của nhân viên phụ thuộc đồng thời vào ba các yếu tố sau:

+ Năng lực cá nhân trong thực hiện và giải quyết công việc. Năng lực bao gồm kiến thức, kỹ năng, hiểu biết và kinh nghiệm cho phép cá nhân hoàn thành công việc được giao.

+ Nguồn lực, điều kiện để thực thi công việc, gồm: công cụ, trang thiết bị, nguyên vật liệu, sự hỗ trợ, cơ chế... để cá nhân có thể phát huy được năng lực của mình.

+ Động lực làm việc: Cá nhân phải mong muốn đạt kết quả cao trong công việc.

- Thực tiễn ngày nay, khi xã hội ngày càng phát triển, quá trình hội nhập đang diễn ra nhanh chóng và mang tính toàn cầu, đòi hỏi năng lực cạnh tranh của mỗi quốc gia phải được nâng lên, do đó mỗi cấp, mỗi ngành, mỗi công chức nói chung phải có ý thức trách nhiệm trong công việc, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Tuy nhiên, trong các cơ quan Nhà nước hiện nay, việc đánh giá công chức hàng năm còn mang tính hình thức, qua loa, đánh giá chung chung, chưa cụ thể, còn vị nể, chưa nghiêm túc. Trong khi đó một số công chức ngày nay chưa thể hiện đầy đủ vai trò trách nhiệm, tinh thần, thái độ phục vụ chưa tốt, thiếu rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp, chậm đổi mới dẫn đến không đáp ứng tốt yêu cầu công việc.

Thông qua kết quả nghiên cứu làm cơ sở khoa học tham mưu, đề xuất kiến nghị đến Ban Lãnh đạo nhằm đánh giá cụ thể những mặt mạnh, yếu để từ đó có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, sắp xếp, bố trí công việc hợp lý, đổi mới cách điều hành nhằm nâng cao hiệu suất trong công việc góp phần hoàn thành sứ mệnh, tầm nhìn cũng như giá trị cốt lõi của Tuyên ngôn ngành Thuế Việt Nam “Minh bạch - Chuyên nghiệp - Liêm chính - Đổi mới”

1.2 Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Đây là một đề tài nghiên cứu về sự đáp ứng yêu cầu công việc của công chức đang công tác tại cơ quan nhà nước, tuy hiện nay có một số nghiên cứu liên quan đến đề tài, nhưng đối với lĩnh vực ngành Thuế nói chung, hiện nay vẫn chưa có đề tài nghiên cứu lĩnh vực này. Để có cơ sở lược khảo, kế thừa phương pháp nghiên cứu, tác giả chỉ kể ra một số đề tài có liên quan như sau:

1.2.1 Lược khảo một số nghiên cứu

Lý Thị Kim Bình (2008) đề tài nghiên cứu “Môi trường làm việc là điều kiện để cán bộ, công chức phát huy khả năng công tác”. Trong nghiên cứu này tác giả đã nghiên cứu và chứng minh cho thấy “Môi trường làm việc” có tác động đến việc phát huy khả năng công tác của cán bộ, công chức. Trên cơ sở đưa ra lý luận đó theo tác giả, môi trường làm việc của cán bộ, công chức gồm: Cơ sở vật chất, mối quan hệ giữa lãnh đạo với nhân viên và của nhân viên với nhân viên trong cơ quan, tổ chức. Trong nghiên cứu này, tác giả đề ra 4 nhóm giải pháp và tiêu chí giúp cải thiện

môi trường làm việc để nâng cao năng lực công tác của cán bộ, công chức như: (1) Đảm bảo cơ sở vật chất; (2) Thực hiện các chế độ, chính sách, theo đúng quan điểm của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiền lương, khen thưởng, kỷ luật, đào tạo, bồi dưỡng, đề bạt, bổ nhiệm, (3) Giữ mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên; (4) xây dựng một tập thể đoàn kết.

Ngô Thị Thanh Tùng (2009) đề tài “Nghiên cứu đánh giá mức độ đáp ứng với công việc của sinh viên tốt nghiệp đại học ngành kinh tế giai đoạn 2000 - 2005 thông qua ý kiến người sử dụng lao động của một số doanh nghiệp trên địa bàn Hà Nội”. Đề tài được thực hiện trên cơ sở khảo sát cán bộ quản lý doanh nghiệp, cán bộ phụ trách nhân sự và người lao động. Có 150 cán bộ quản lý và 150 người lao động đã được khảo sát. Phần mềm SPSS được tác giả sử dụng thực hiện việc thống kê mô tả, đồng thời phần mềm Quest cũng được sử dụng để đánh giá độ tin cậy và hiệu lực của bộ công cụ bằng mô hình Rash. Thông qua kết quả nghiên cứu xác định nhóm 5 tiêu chí sinh viên tốt nghiệp đại học kinh tế đáp ứng tốt nhất trong công việc gồm (1) Thái độ tích cực đóng góp cho doanh nghiệp; (2) Khả năng tự học, tự đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn; (3) Khả năng thích nghi và điều chỉnh; (4) Khả năng tìm kiếm và sử dụng thông tin; (5) Khả năng giải quyết tình huống công việc thực tế. Đồng thời cũng xác định nhóm 5 tiêu chí sinh viên tốt nghiệp đại học kinh tế đáp ứng kém nhất gồm (1) Khả năng bày tỏ ý kiến, quan điểm cá nhân; (2) Khả năng sử dụng ngoại ngữ trong công việc; (3) Hiểu biết về môi trường hoạt động của doanh nghiệp; (4) Tuân thủ kỷ luật lao động; (5) Khả năng chịu áp lực công việc. Tuy nhiên, thông qua nghiên cứu cũng cho thấy ý kiến tự đánh giá của người lao động có sự khác biệt với ý kiến của người sử dụng lao động. Kết quả cho thấy người lao động khá đồng tình với người sử dụng lao động ở nhóm 5 tiêu chí sinh viên tốt nghiệp đại học kinh tế đáp ứng tốt nhất trong công việc, nhưng lại có sự khác biệt ở nhóm 5 tiêu chí sinh viên tốt nghiệp đại học kinh tế đáp ứng kém nhất.

Nguyễn Quốc Nghi, Trần Tiến Dũng, Hà Vũ Sơn và Bùi Văn Trịnh (2015), đề tài nghiên cứu “Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của cán bộ công chức, viên chức Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ”, các tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ và phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) kết hợp với hồi quy tuyến tính đa biến. Với đề xuất mô hình nghiên cứu ban đầu gồm 03 nhân tố độc lập gồm: (1) Năng lực tâm lý, (2) Động lực làm việc, (3) Môi trường làm việc,

được đo lường bởi 36 tiêu chí và 01 biến phụ thuộc được đo lường bởi 07 tiêu chí. Số liệu được tác giả tiến hành khảo sát, thu thập từ 125 CBCC, VC cấp quận đang làm việc tại các đơn vị quản lý nhà nước, và đơn vị sự nghiệp tại quận Ninh Kiều. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra các yếu tố chủ quan đã tác động đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCC, VC cấp quận là “Sự tự tin và hồi phục”; “Niềm hy vọng” và “Tuổi tác”. Đối với yếu tố khách quan, chỉ có yếu tố “Lãnh đạo và mối quan hệ” có tác động đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCC, VC cấp quận tại Ninh Kiều, TP Cần Thơ.

Nguyễn Thị Hóa, Nguyễn Thị Như Quỳnh , Bùi Thị Phương Thảo (2014), đề tài nghiên cứu “Khả năng đáp ứng của sinh viên mới tốt nghiệp khối ngành kinh tế đối với yêu cầu tuyển dụng của doanh nghiệp – nghiên cứu tại địa bàn tỉnh Đồng Nai” Phương pháp nghiên cứu được nhóm tác giả sử dụng là phương pháp nghiên cứu định lượng, sử dụng thang đo likert 5 mức độ để nghiên cứu về nhu cầu tuyển dụng của doanh nghiệp đối với sinh viên mới tốt nghiệp khối ngành kinh tế. Nghiên cứu được thực hiện trên cơ sở chọn mẫu theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Phát ra 860 bảng khảo sát trong đó: doanh nghiệp là 410 phiếu, sinh viên 450 phiếu, số phiếu sau khi thu hồi và loại bỏ những phiếu không hợp lệ còn lại 800 bảng hợp lệ (trong đó 400 phiếu doanh nghiệp và 400 phiếu sinh viên). Qua kết quả nghiên cứu cho thấy có 5 thành phần có ảnh hưởng đến mô hình nghiên cứu gồm: (1) Kiến thức, (2) Thái độ, (3) Kỹ năng, (4) Đáp ứng, (5) Tin cậy

Jerry P. Haenisch (2012) đề tài nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến năng suất làm việc của cán bộ Chính phủ”. Thông qua nghiên cứu, tác giả tập trung phân tích về nhận thức của cán bộ của chính phủ về những yếu tố ảnh hưởng đến năng suất lao động của họ. Dữ liệu được thu thập thông qua một cuộc khảo sát cung cấp cho các cán bộ chính phủ tiểu bang ở tiểu bang Wyoming.

Tác giả sử dụng phương pháp phân tích nhân tố để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất. Kết quả cho thấy các nhân tố có ảnh hưởng đến năng suất lao động như: thiếu sự giám sát và quản lý, truyền thông nghèo nàn, ngân sách và nhân sự không đủ, trả lương thấp và thiếu sự công nhận, thiếu đào tạo huấn luyện, công nghệ nghèo nàn, giao quá nhiều việc.

1.2.2 Đánh giá tổng quan tài liệu nghiên cứu

Thông qua những đề tài nghiên cứu được lược khảo cho thấy, hầu hết các tác giả đều có cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu khác nhau,

phần lớn điểm chung của các nghiên cứu là sử dụng các phương pháp nghiên cứu chủ yếu như: Phương pháp thống kê mô tả, phân tích nhân tố, phân tích hồi quy,... Tuy nhiên, ở đề tài phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc có rất ít nghiên cứu, chỉ có một số ít bài báo về vấn đề này. Riêng trong lĩnh vực ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng hiện nay, chưa có nghiên cứu nào được thực hiện về vấn đề này. Xét thấy tính thực tiễn và có ý nghĩa trong định hướng phát triển của ngành, tác giả sẽ kế thừa các phương pháp nghiên cứu trước đó và có điều chỉnh các thành phần thang đo cho phù hợp với nghiên cứu hiện tại, nhằm làm sáng tỏ một số vấn đề về sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng, trên cơ sở kế thừa các biến số làm căn cứ xây dựng mô hình nghiên cứu như sau:

Thành phần (1) Năng lực tâm lý; (2) Động lực làm việc; (3) Môi trường làm việc của nhóm tác giả Nguyễn Quốc Nghi, Trần Tiến Dũng, Hà Vũ Sơn và Bùi Văn Trinh (2015); (4) Thái độ làm việc trên cơ sở kế thừa nghiên cứu của Ngô Thị Thanh Tùng (2009) về thành phần Thái độ tích cực đóng góp cho doanh nghiệp, và có điều chỉnh cho phù hợp với nghiên cứu hiện tại; (5) Điều kiện làm việc trên cơ sở kế thừa nghiên cứu của Lý Thị Kim Bình (2008) về nghiên cứu “Môi trường làm việc là điều kiện để cán bộ, công chức phát huy khả năng công tác”, từ thành phần Đảm bảo cơ sở vật chất, và có điều chỉnh cho phù hợp; (6) Năng lực chuyên môn: Theo các nghiên cứu của Blumberg, M. và Pringle (1982) và Carter, S., Shelton, M (2009) cho thấy hiệu suất làm việc của nhân viên phụ thuộc nhiều yếu tố, trong đó có Năng lực cá nhân trong thực hiện và giải quyết công việc. Năng lực bao gồm kiến thức, kỹ năng, hiểu biết và kinh nghiệm cho phép cá nhân hoàn thành công việc được giao. Trên cơ sở ý kiến chuyên gia, sau khi thảo luận để phù hợp với tình hình thực tế của nghiên cứu, tác giả quyết định đưa thành phần trên vào mô hình nghiên cứu.

1.3 Mục tiêu nghiên cứu

1.3.1 Mục tiêu chung

Phân tích nhân tố ảnh hưởng sự đáp ứng công việc của công chức ngành thuế trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

1.3.2 Mục tiêu cụ thể

- Mục tiêu 1: Phân tích thực trạng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng.

- Mục tiêu 2: Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng.

- Mục tiêu 3: Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao sự đáp ứng công việc của công chức ngành thuế tại tỉnh Sóc Trăng.

1.4 Kiểm định giả thuyết và câu hỏi nghiên cứu

1.4.1 Kiểm định giả thuyết

- Giả thuyết H_1 : Sự đáp ứng công việc của công chức ngành thuế tại tỉnh Sóc Trăng chịu ảnh hưởng bởi nhiều nhân tố.

1.4.2 Câu hỏi nghiên cứu

(1) Thực trạng công việc của công chức ngành thuế tại tỉnh Sóc Trăng trong những năm gần đây diễn biến như thế nào?

(2) Các yếu tố nào tác động đến sự đáp ứng công việc của công chức ngành thuế tại tỉnh Sóc Trăng?

(3) Các giải pháp nào được đề xuất để nâng cao sự đáp ứng công việc của công chức ngành thuế tại tỉnh Sóc Trăng?

1.5 Phạm vi nghiên cứu

1.5.1 Giới hạn nội dung nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng nói chung.

1.5.2 Giới hạn vùng nghiên cứu

Trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết và các mô hình nghiên cứu trước đây của một số tác giả, đồng thời thảo luận nhóm và xin ý kiến chuyên gia trong ngành, tiến hành nghiên cứu thực trạng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng, tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu sự đáp ứng công việc từ việc kế thừa có chọn lọc và một số điều chỉnh, với 06 thành phần gồm: (1) Năng lực tâm lý; (2) Năng lực chuyên môn; (3) Thái độ làm việc; (4) Điều kiện làm việc; (5) Động lực làm việc; (6) Môi trường làm việc, để tiến hành thực hiện nghiên cứu, phân tích nhân tố ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng. Số liệu của đề tài được tiến hành thu thập, khảo sát ở tất cả các Chi cục Thuế tại tỉnh Sóc Trăng gồm: Cục Thuế tỉnh Sóc Trăng, Chi cục Thuế thành phố Sóc Trăng, Chi cục Thuế huyện Cù Lao Dung, Chi cục Thuế huyện Long Phú, Chi cục Thuế huyện Trần Đề, Chi cục Thuế huyện Kế Sách, Chi cục Thuế huyện Châu Thành, Chi cục Thuế huyện Mỹ Tú, Chi cục Thuế huyện Thạnh Trị, Chi cục Thuế huyện Ngã Năm, Chi cục Thuế huyện Mỹ Xuyên, Chi cục Thuế huyện Vĩnh Châu.

1.5.3 Đối tượng nghiên cứu

Luận văn đi sâu vào nghiên cứu sự đáp ứng công việc của công chức thuộc ngành thuế, đang công tác tại các Chi cục thuế các huyện, Thành phố và Cục thuế thuộc tỉnh Sóc Trăng.

1.5.4 Thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện trong khoảng thời gian từ tháng 04/2016 đến tháng 10/2016, bao gồm các công việc như: Nghiên cứu, điều tra, thu thập số liệu và thông tin, phân tích, đánh giá và đề ra giải pháp phục vụ các mục tiêu nghiên cứu.

1.6 Bố cục đề tài nghiên cứu

Luận văn được kết cấu thành 5 chương: Chương 1: Giới thiệu đề tài; Chương 2: Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu; Chương 3: Một số thực trạng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng; Chương 4: Kết quả nghiên cứu và giải pháp; Chương 5: Kết luận và kiến nghị.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Trong Chương 1 này, tác giả đã trình bày, phân tích tính cấp thiết của đề tài trên cơ sở khoa học và thực tiễn. Đồng thời tiến hành lược khảo một số nghiên cứu trước đây, qua đó kế thừa, xây dựng mục tiêu, câu hỏi nghiên cứu, khung nghiên cứu theo ý định của đề. Xác định phạm vi và đối tượng nghiên cứu. Bên cạnh đó để có cơ sở lý thuyết cho nghiên cứu, tác giả đã hệ thống hóa ở Chương 2 như dưới đây:

CHƯƠNG 2

CƠ SỞ LÝ LUẬN

Để có cơ sở cho nghiên cứu, tác giả hệ thống hóa một số lý thuyết liên quan đến sự đáp ứng yêu cầu công việc như sau:

Cơ sở lý luận

Theo ý kiến một số chuyên gia trong ngành, sự đáp ứng công việc về cơ bản có thể hiểu là năng lực của cá nhân để giải quyết tốt công việc được giao. Còn theo các nghiên cứu của Blumberg, M. và Pringle (1982) và Carter, S., Shelton, M (2009) cho thấy hiệu suất làm việc của nhân viên phụ thuộc đồng thời vào ba các yếu tố: Năng lực, điều kiện làm việc, động lực làm việc. Do đó, để có cơ sở lý luận về vấn đề liên quan đến đề tài, tác giả hệ thống lại một số khái niệm, tổng quan dựa trên một số tài liệu tham khảo như sau:

2.1 Một số khái niệm

2.1.1 Công chức

Theo Khoản 2 và khoản 3 Điều 4 Luật Cán bộ công chức số 22/2008/QH12 do Quốc hội ban hành ngày 13 tháng 11 năm 2008 định nghĩa như sau:

- Công chức là công dân Việt Nam, được tuyển dụng, bổ nhiệm vào ngạch, chức vụ, chức danh trong cơ quan của Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội ở trung ương, cấp tỉnh, cấp huyện; trong cơ quan, đơn vị thuộc Quân đội nhân dân mà không phải là sĩ quan, quân nhân chuyên nghiệp, công nhân quốc phòng; trong cơ quan, đơn vị thuộc Công an nhân dân mà không phải là sĩ quan, hạ sĩ quan chuyên nghiệp và trong bộ máy lãnh đạo, quản lý của đơn vị sự nghiệp công lập của Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội (sau đây gọi chung là đơn vị sự nghiệp công lập), trong biên chế và hưởng lương từ ngân sách nhà nước; đối với công chức trong bộ máy lãnh đạo, quản lý của đơn vị sự nghiệp công lập thì lương được bảo đảm từ quỹ lương của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật.

- Cán bộ xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã) là công dân Việt Nam, được bầu cử giữ chức vụ theo nhiệm kỳ trong Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Bí thư, Phó Bí thư Đảng ủy, người đứng đầu tổ chức chính trị - xã hội; công chức cấp xã là công dân Việt Nam

được tuyển dụng giữ một chức danh chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã, trong biên chế và hưởng lương từ ngân sách nhà nước.

2.1.2 Năng lực

Hiện nay có nhiều cách khái niệm về năng lực, tuy nhiên theo cách tiếp cận truyền thống (cách tiếp cận hành vi) thì năng lực được hiểu là khả năng của mỗi cá nhân, được hình thành trên cơ sở kết hợp giữa tri thức và kỹ năng. Năng lực có thể quan sát và đánh giá được thông qua kết quả của các hoạt động.

Còn theo Trần Trọng Thủy và Nguyễn Quang Uẩn (1998), năng lực là tổng hợp những thuộc tính độc đáo của cá nhân phù hợp với những yêu cầu đặc trưng của mọi hoạt động nhất định, nhằm đảm bảo việc hoàn thành có kết quả tốt trong lĩnh vực hoạt động ấy.

Theo các nghiên cứu của Blumberg, M. và Pringle (1982) và Carter, S., Shelton, M (2009) thì: Năng lực là năng lực cá nhân trong thực hiện và giải quyết công việc. Năng lực bao gồm kiến thức, kỹ năng, hiểu biết và kinh nghiệm cho phép cá nhân hoàn thành công việc được giao.

Theo Denyse Tremblay, nhà tâm lý học người Pháp thì cho rằng: Năng lực là khả năng hành động, đạt được thành công và chứng minh sự tiến bộ nhờ vào khả năng huy động và sử dụng hiệu quả nhiều nguồn lực thích hợp của cá nhân khi giải quyết các vấn đề của cuộc sống.

2.1.3 Năng lực chuyên môn

Trong nghiên cứu này, năng lực chuyên môn được hiểu là khả năng của mỗi cá nhân công chức ngành Thuế trong việc đáp ứng công việc, đảm bảo đúng quy trình quy định, kết quả trong công việc đáp ứng được yêu cầu của ngành, của Chính phủ đặt ra. Khi đánh giá năng lực chuyên môn của cá nhân người ta thường xem xét ở nhiều góc độ khác nhau: từ việc biết, hiểu, có khả năng phân tích, vận dụng, sáng tạo... Do đó, năng lực chuyên môn của người lao động nói chung để đáp ứng yêu cầu công việc là sự tổng hợp toàn bộ kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm được tích lũy trong quá trình học tập, nghiên cứu và trong thực thi công việc được giao.

Năng lực chuyên môn còn thể hiện khả năng nắm bắt kịp thời xu thế và giải quyết các vấn đề thực tiễn, linh hoạt, dễ chuyển hóa khi môi trường thay đổi. Để đánh giá năng lực chuyên môn, các nhà quản lý thường theo dõi tiến trình hoạt động của mỗi cá nhân ở các thời điểm khác nhau. Trong giai đoạn đất nước đang hội nhập sâu vào nền kinh tế thế giới như ngày nay, việc đánh giá đúng năng lực chuyên môn và khả năng đáp ứng

công việc là một bước quan trọng cho việc cải cách tổ chức để đạt hiệu suất làm việc cao nhất.

2.1.4 Năng lực tâm lý

Theo Luthans & cộng sự (2007), năng lực tâm lý của một cá nhân được đặc trưng bởi bốn thành phần:

(1) Tự tin đảm nhiệm và thực hiện các nỗ lực cần thiết để đạt được thành công trong các nhiệm vụ khó khăn được giao.

(2) Lạc quan về thành công hiện tại và trong tương lai.

(3) Hy vọng hướng tới thành công.

Có khả năng thích nghi khi gặp khó khăn để đạt tới thành công

2.1.5 Thái độ làm việc

Theo Phạm Mạnh Hà (2013) thì thái độ là quan điểm, đánh giá, phán xét, thể hiện xu hướng phản ứng của cá nhân với một vài khía cạnh của môi trường. Việc đánh giá thái độ dựa trên phương diện: tốt – xấu; có lợi – có hại; dễ chịu – khó chịu...

Trong nghiên cứu này, thái độ làm việc được hiểu là sự phản ứng của cá nhân đối với công việc mình đang phụ trách, thái độ làm việc được đánh giá dựa trên sự nhiệt huyết đối với công việc, làm việc có trách nhiệm, đến nơi đến chốn. Sự sẵn sàng trong xử lý công việc, tích cực phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ được giao.

2.1.6 Điều kiện làm việc

Hiện nay, tác giả chưa tìm thấy một khái niệm đầy đủ về vấn đề này. Tuy nhiên, theo ý kiến một số chuyên gia thì Điều kiện làm việc có thể hiểu là các yêu cầu về vật chất và tinh thần khi thực hiện một công việc nào đó. Nó bao gồm quyền và nghĩa vụ của mình khi thực hiện nhiệm vụ đó, được cung cấp máy móc, thiết bị, văn phòng phẩm cần thiết, phương tiện công tác để thực hiện công việc được giao.

2.1.7 Động lực làm việc

Hiện nay có nhiều nhà nghiên cứu khái niệm về động lực làm việc theo nhiều cách khác nhau. Tuy nhiên, phần lớn các ý kiến cho rằng động lực là việc làm xuất phát từ sự hài lòng của người lao động. Theo Maher (2004) sự hài lòng công việc là một yếu quan trọng của sự hài lòng chung, nó cung cấp cho người lao động năng lượng để thực hiện và tiếp tục công việc của mình đầy đủ. Sự hài lòng công việc đem lại sự an tâm, nuôi dẫn đến sự nhiệt tình và làm việc sáng tạo hơn. Hay theo Chaudhary và

Banerjee (2004) cho rằng: Trong một tổ chức, tinh thần của người lao động được coi là yếu tố quyết định trong hiệu quả của tổ chức.

2.1.8 Môi trường làm việc

Theo Lý Thị Kim Bình (2008), Môi trường làm việc là điều kiện để cán bộ, công chức phát huy khả năng công tác, *Tạp chí Tổ chức Nhà nước Số 11/2008* cho rằng: Môi trường làm việc là một khái niệm rộng bao gồm tất cả những gì có liên quan, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động và sự phát triển, nâng cao năng lực công tác của mỗi cá nhân, cán bộ, công chức (bao gồm môi trường bên trong và môi trường bên ngoài). Môi trường làm việc đối với cán bộ, công chức (được tiếp cận là môi trường bên trong) bao gồm: cơ sở vật chất, tinh thần, chế độ chính sách, mối quan hệ giữa lãnh đạo đối với nhân viên và giữa nhân viên với nhân viên... trong một cơ quan, tổ chức, đơn vị. Cũng theo tác giả trên, trong thực tế môi trường làm việc không tốt dẫn đến những hậu quả có thể nhìn thấy được như: chất lượng, hiệu quả làm việc kém; mất đoàn kết; thậm chí cán bộ, công chức có trình độ, năng lực xin thôi việc hoặc chuyển công tác... [10]

Trong nghiên cứu này, một môi trường làm việc tốt là môi trường ở đó người sử dụng lao động luôn xem con người là tài sản quý, luôn tạo cơ hội để nhân viên phát triển một cách toàn diện, an tâm cống hiến. Đồng thời môi trường làm việc còn thể hiện ở văn hóa công sở nơi đó, sự gắn bó, đoàn kết, luôn tạo ra niềm tin cho những người làm việc. Môi trường làm việc tốt còn thể hiện ở tính thân thiện mối quan hệ giữa lãnh đạo với nhân viên và giữa các đồng nghiệp với nhau.

2.1.9 Đáp ứng công việc

Theo nhóm tác giả Nguyễn Thị Hóa, Nguyễn Thị Như Quỳnh, Bùi Thị Phương Thảo (2014), Khả năng đáp ứng của sinh viên mới tốt nghiệp khối ngành kinh tế đối với yêu cầu tuyển dụng của doanh nghiệp – nghiên cứu tại địa bàn tỉnh Đồng Nai, *Tạp chí Khoa học Lạc Hồng Tập 1, Số 1 (2014)*, cho rằng:

Đáp ứng (Responsiveness): là đáp lại những đòi hỏi, yêu cầu của công việc. Người có khả năng đáp ứng công việc là những người có đủ kiến thức, kỹ năng và thái độ để hoàn thành những yêu cầu, đòi hỏi những công việc.

Trong luận văn này, một số khái niệm được chấp nhận như sau: thuật ngữ “ sự đáp ứng công việc” chỉ sự đáp lại đúng như đòi hỏi, yêu cầu của công chức ngành thuế đối với yêu cầu của lãnh đạo ngành thuế. Trong công việc ngày nay có nhiều yêu cầu đặt ra và công chức phải đáp ứng được như: phải có kiến thức chuyên môn, phải có hiểu biết cũng như kinh

nghiệm về công việc phụ trách, có khả năng giải quyết công việc theo kế hoạch đặt ra, có khả năng tự xây dựng kế hoạch cho mình để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, có khả năng ứng biến trước những tác động về mặt tâm lý, áp lực công việc, có tư tưởng, lập trường vững vàng, có khả năng phát biểu, trình bày, phân tích vấn đề trước đám đông. Bên cạnh đó, công chức phải có thái độ tích cực trong công việc, luôn sẵn sàng để làm việc và hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Đối với nghiên cứu này, đáp ứng công việc được hiểu là đáp lại những đòi hỏi, yêu cầu công việc. Người đáp ứng tốt công việc là những người có khả năng hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, theo yêu cầu công việc của ngành. Chủ thể của nghiên cứu là công chức ngành Thuế đang công tác trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

2.2 Tổng quan về một số nhiệm vụ của ngành Thuế đang tập trung thực hiện liên quan đề tài

2.2.1 Xây dựng vị trí việc làm

Thực hiện Thông tư số 05/2003/TT-BNV ngày 25/6/2013 của Bộ Nội Vụ về hướng dẫn thực hiện Nghị định số 36/2013/NĐ-CP ngày 22/4/2013 của Chính phủ về vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức, trên cơ sở đó mỗi vị trí việc làm đều được xem xét, xác định dựa trên một số yếu tố cụ thể, tùy theo mỗi nhiệm vụ được phân công mà có những yêu cầu, đòi hỏi khác nhau, trên cơ sở đó nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp trong hoạt động chuyên môn của ngành dựa trên các yếu tố như:

**** Đối với cơ quan, tổ chức ở Trung ương:***

- Tính chất, đặc điểm, mức độ phức tạp và quy mô, phạm vi, đối tượng quản lý;
- Quy trình quản lý chuyên môn, nghiệp vụ và xử lý công việc;
- Mức độ hiện đại hóa công sở, trang thiết bị, phương tiện làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin;
- Thực trạng chất lượng, số lượng công chức của cơ quan, tổ chức;
- Số lượng, khối lượng công việc được cấp có thẩm quyền giao;
- Yêu cầu về hiệu quả, hiệu lực quản lý và chất lượng công việc;
- Chế độ làm việc, cách thức tổ chức công việc của cơ quan;
- Những yếu tố đặc thù của ngành, lĩnh vực hoạt động...

**** Đối với cơ quan, tổ chức ở địa phương:*** Ngoài các yếu tố như đối với các cơ quan, tổ chức ở Trung ương, việc xác định vị trí việc làm

của các cơ quan, tổ chức ở địa phương còn chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố sau:

- Quy mô dân số, diện tích tự nhiên;
- Mức độ phát triển kinh tế - xã hội của địa phương;
- Số lượng đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã;
- Đặc điểm lịch sử, văn hóa, xã hội; tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội...

2.2.2 Tăng cường kỷ cương, kỷ luật trong quản lý thuế, tạo thuận lợi cho người nộp thuế

Thực hiện Chỉ thị số 03/CT-BTC của Bộ trưởng Bộ Tài chính ngày 20/5/2014 nhằm tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong ngành, đồng thời thực hiện tốt Chiến lược cải cách hệ thống thuế giai đoạn 2011 - 2020, Bộ Tài chính đã triển khai nhiều giải pháp quan trọng về cải cách, hiện đại hóa hệ thống thuế, trong đó có đẩy mạnh một số nhiệm vụ như: Từng bước hoàn thiện hệ thống chính sách pháp luật về thuế; Đẩy mạnh công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế đa dạng về hình thức, phong phú về nội dung; Duy trì hoạt động đối thoại thường xuyên với DN qua đó trao đổi tháo gỡ các khó khăn vướng mắc; Đơn giản hóa thủ tục hành chính về đăng ký thuế, kê khai nộp thuế... nhằm tạo thuận lợi cho người nộp thuế.

Tuy nhiên, trong quá trình triển khai thực hiện vẫn còn phát sinh một số hạn chế, tồn tại từ phía cơ quan, cán bộ công chức thuế làm ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của tổ chức, cá nhân. Do đó, cơ quan Thuế cần nghiên cứu, xây dựng bản mô tả công việc cho từng vị trí, trách nhiệm của công chức thuế trong việc giải quyết các thủ tục hành chính cho DN, tổ chức và hộ kinh doanh; đồng thời tiến tới việc quy định trách nhiệm công vụ đối với công chức thuế trong việc thực hiện các thủ tục hành chính đối với DN, tổ chức và hộ, cá nhân kinh doanh. Định kỳ hàng năm, có kiểm tra, đánh giá cán bộ công chức trong thực thi công vụ theo quy định, kiên quyết xử lý nghiêm minh các sai phạm đảm bảo kỷ cương, kỷ luật nội ngành.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Trong Chương 2 tác giả đã hệ thống hóa các cơ sở lý luận về sự đáp ứng yêu cầu công việc, động lực làm việc. Đồng thời tác giả cũng đã giới thiệu một số nghiên cứu liên quan đến sự đáp ứng công việc, kế thừa và đưa ra mô hình nhằm nghiên cứu sự đáp ứng công việc của công chức

ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng. Đề đề tài có ý nghĩa thực tiễn, tác giả tiến hành phân tích thực trạng như Chương 3 như dưới đây:

CHƯƠNG 3**PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ MỘT SỐ THỰC TRẠNG
CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC NGÀNH THUẾ
TẠI TỈNH SÓC TRĂNG**

Trên cơ sở lược khảo một số tài liệu, đối chiếu với nghiên cứu đang tiến hành; để đạt được mục tiêu trong nghiên cứu, tác giả xây dựng phương pháp nghiên cứu và tiến hành phân tích thực trạng hoạt động của ngành thuế tại tỉnh Sóc Trăng như sau:

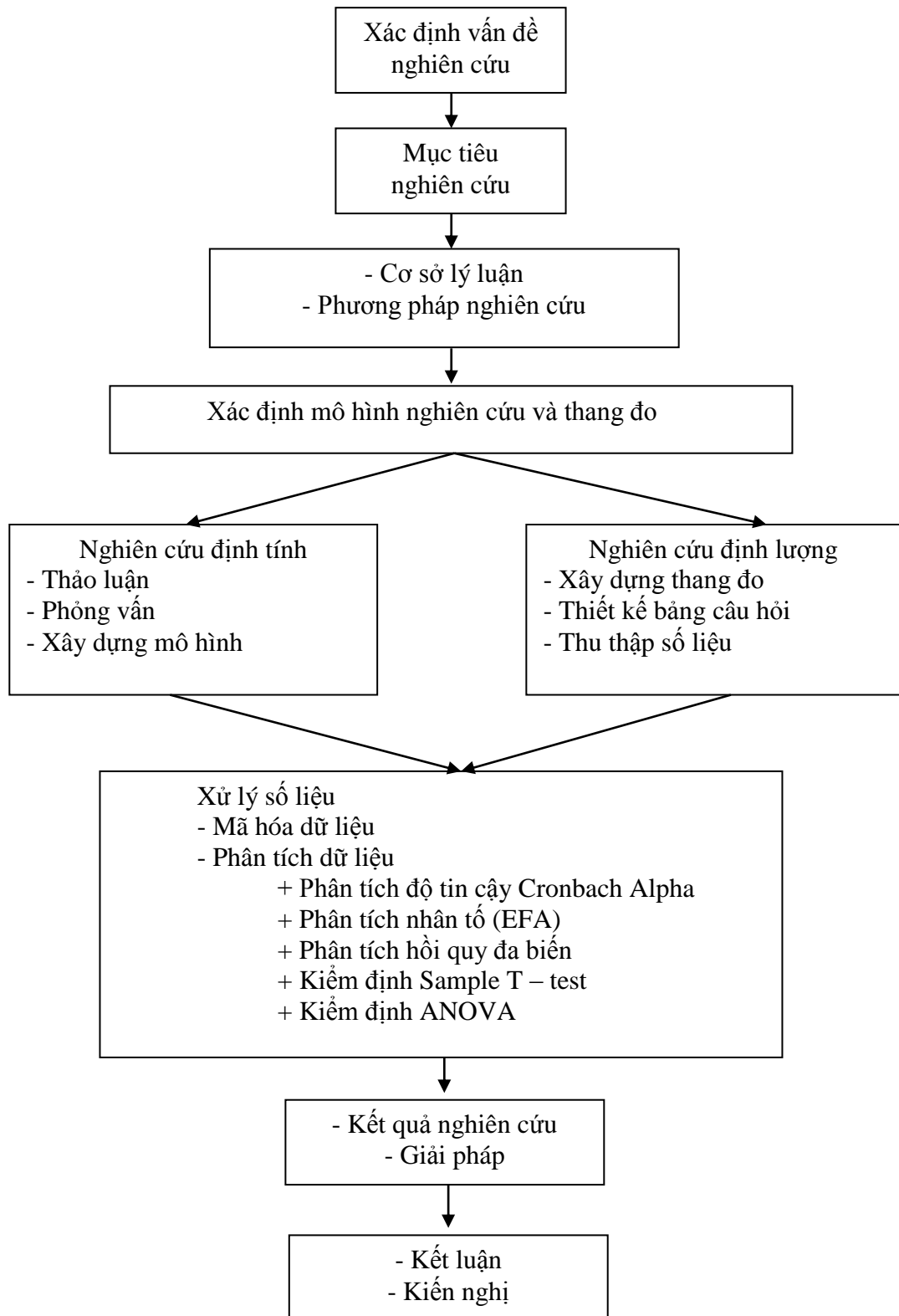
3.1 Phương pháp nghiên cứu

Việc thực hiện nghiên cứu đề tài sẽ được tiến hành qua 2 bước cụ thể:

- Bước 1: Tiến hành nghiên cứu sơ bộ
- Bước 2: Nghiên cứu chính thức

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua phương pháp định tính, tác giả sử dụng kỹ thuật phỏng vấn chi tiết một số công chức điển hình ở các Chi cục Thuế các huyện trong tỉnh Sóc Trăng. Các cá nhân được phỏng vấn sẽ trả lời bảng câu hỏi đã thiết kế sẵn. Mẫu nghiên cứu sơ bộ có kích thước $n = 10$. Kết quả nghiên cứu sơ bộ được dùng để hoàn chỉnh bảng câu hỏi nghiên cứu và mô hình nghiên cứu.

Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng. Tác giả sẽ tiến hành thu thập dữ liệu qua phỏng vấn qua hộp thư điện tử kèm bảng câu hỏi, sau đó việc phân tích dữ liệu sẽ được thực hiện trên chương trình phần mềm SPSS 2.0. Kết quả phân tích sẽ là cơ sở để đưa ra những kiến nghị cải tiến. Khung nghiên cứu được thiết lập như sau:



Hình 3.1 Khung nghiên cứu

3.1.1 Phương pháp chọn vùng nghiên cứu

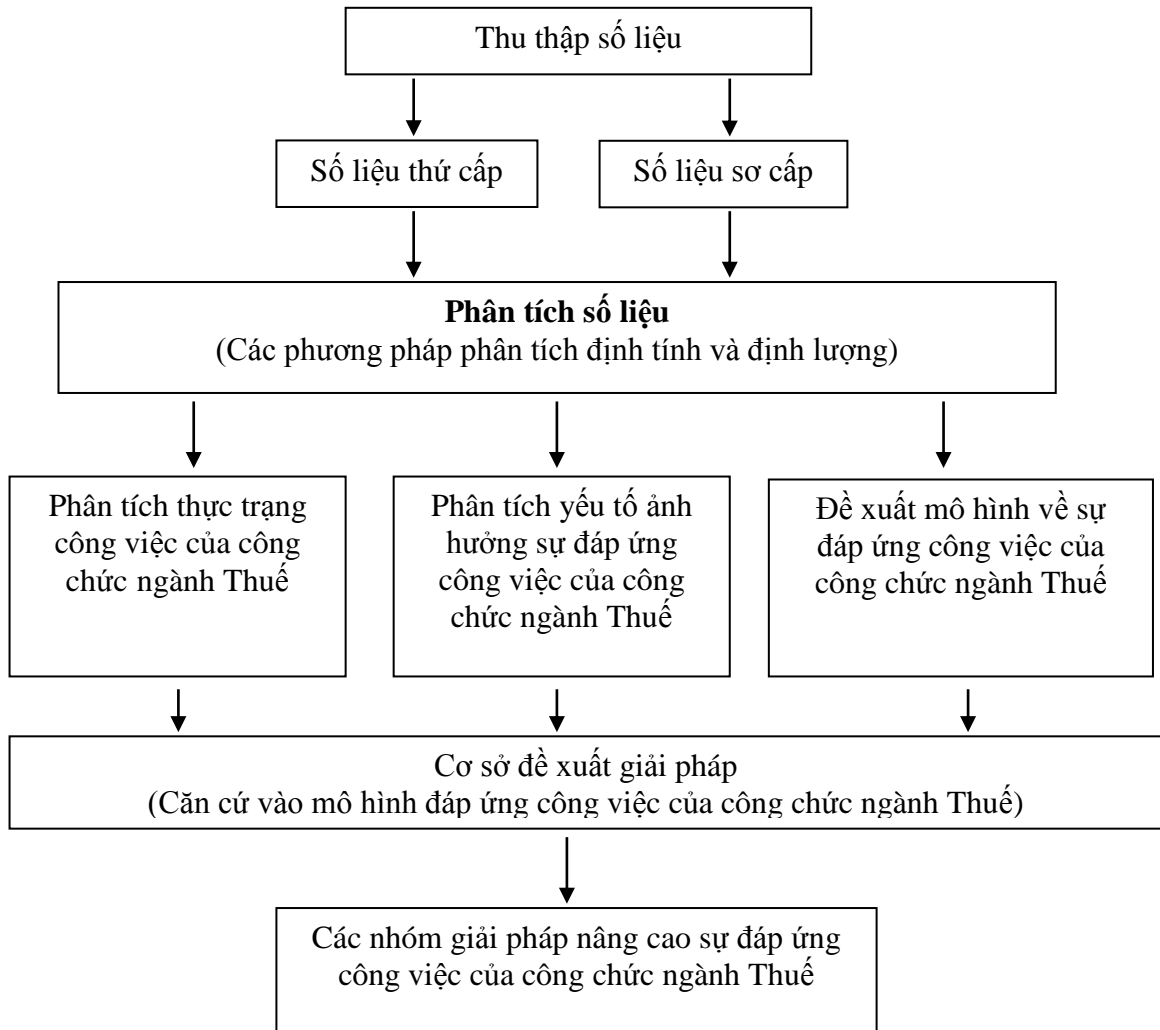
Cơ cấu bộ máy tổ chức ngành Thuế tỉnh Sóc Trăng gồm có: Cục Thuế tỉnh Sóc Trăng và 10 Chi cục Thuế huyện, Chi cục Thuế Thành phố

Sóc Trăng, Chi cục Thuế huyện Cù Lao Dung, Long Phú, Trần Đề, Kế Sách, Châu Thành, Mỹ Tú, Thạnh Trị, Ngã Năm, Mỹ Xuyên, Vĩnh Châu.

Để đánh giá một cách đầy đủ, mang lại ý nghĩa thiết thực, cụ thể, tác giả quyết định tiến hành thực hiện đề tài bằng cách chọn mẫu thuận tiện, khảo sát tất cả công chức ngành Thuế dễ tiếp cận ở địa bàn tỉnh Sóc Trăng

3.1.2 Thiết kế nghiên cứu

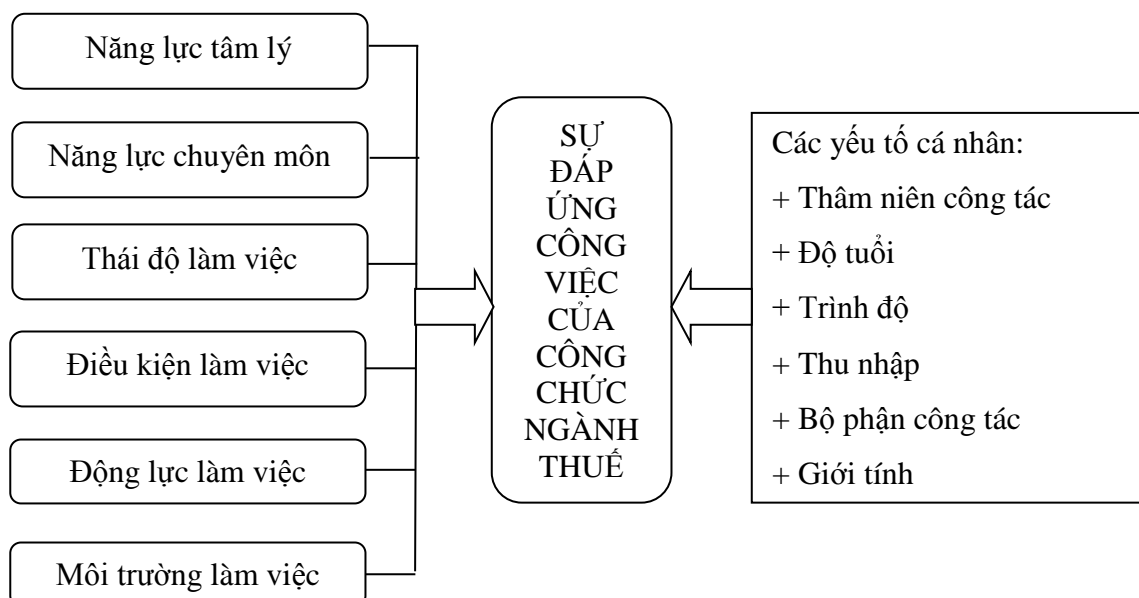
Trên cơ sở lược khảo, đối chiếu với nghiên cứu đang tiến hành, tác giả đưa ra thiết kế nghiên cứu như sau:



Hình 3.2 Thiết kế nghiên cứu

3.1.3 Mô hình nghiên cứu

Thông qua cơ sở lý luận về sự đáp ứng công việc, kế thừa phương pháp và mô hình nghiên cứu trước đây của tác giả Nguyễn Quốc Nghi, Trần Tiến Dũng, Hà Vũ Sơn và Bùi Văn Trịnh (2015), đề tài nghiên cứu “Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của cán bộ công chức, viên chức Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ”; Ngô Thị Thanh Tùng (2009) đề tài “Nghiên cứu đánh giá mức độ đáp ứng với công việc của sinh viên tốt nghiệp đại học ngành kinh tế giai đoạn 2000 - 2005 thông qua ý kiến người sử dụng lao động của một số doanh nghiệp trên địa bàn Hà Nội”. Trên cơ sở thực tế tại địa bàn nghiên cứu, sau khi xem xét, so sánh các khía cạnh, tác giả quyết định đưa ra mô hình nghiên cứu dự kiến, trong đó chú trọng điều chỉnh, bổ sung các thành phần, biến quan sát cho phù hợp thực tế đề tài nghiên cứu, mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau:



Hình 3.3: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Giả thuyết nghiên cứu

- H1: Nhân tố Năng lực tâm lý có ảnh hưởng tích cực đến sự đáp ứng công việc.

- H2: Nhân tố Năng lực chuyên môn có ảnh hưởng tích cực đến sự đáp ứng công việc.

- H3: Nhân tố Thái độ làm việc có ảnh hưởng tích cực đến sự đáp ứng công việc.

- H4: Nhân tố Điều kiện làm việc có ảnh hưởng tích cực đến sự đáp ứng công việc.

- H5: Nhân tố Động lực làm việc có ảnh hưởng tích cực đến sự đáp ứng công việc.

- H6: Nhân tố Môi trường làm việc có ảnh hưởng tích cực đến sự đáp ứng công việc.

Sau khi tham khảo một số nghiên cứu trước đây, đánh giá đầy đủ các tài liệu cần để thực hiện đề tài, tác giả quyết định thực hiện đề tài trên cơ sở kế thừa mô hình nghiên cứu trên, kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng, chú trọng việc điều chỉnh các biến quan sát để phù hợp với tình hình thực tế của đề tài nghiên cứu. Thông qua nghiên cứu định tính, thu thập tài liệu, số liệu thứ cấp và thảo luận với công chức ngành Thuế để xây dựng thang đo sơ bộ về sự đáp ứng công việc. Đối với phương pháp định lượng sẽ được sử dụng để kiểm định thang đo và đo lường sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng.

Phương pháp phân tích số liệu: Trên cơ sở số liệu thu thập được thông qua phiếu khảo sát, tác giả chạy mô hình trên phần mềm SPSS 2.0 với các công cụ thống kê mô tả, kiểm định thang đo với Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), hồi quy đa biến, kiểm định t-test, ANOVA để làm rõ vấn đề liên quan đến giả thuyết nghiên cứu.

3.1.4 Tổng thể và chọn mẫu nghiên cứu

Theo các nhà nghiên cứu, phương pháp chọn mẫu là một khâu rất quan trọng, có ảnh hưởng rất lớn đến sự đảm bảo độ tin cậy. Mục đích của nghiên cứu này là đánh giá sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế. Do vậy, tổng thể được xác định là công chức đang công tác tại các Chi cục Thuế trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng. Việc xác định tổng thể nghiên cứu có ý nghĩa rất quan trọng, bởi nó giúp các nhà nghiên cứu lập được khung mẫu và lựa chọn mẫu mang tính đại diện cho tổng thể.

Nguyên tắc chung cho việc chọn mẫu là cỡ mẫu càng lớn càng chính xác. Tuy nhiên trong điều kiện thực tế có khi tổng thể quá lớn, hạn chế về thời gian, kinh phí mà các nhà nghiên cứu không thể tiến hành lấy hết mẫu được.

Do đó, các nhà nghiên cứu thường đưa ra các khuyến nghị chọn cỡ mẫu phù hợp với khả năng tài chính và thời gian nghiên cứu và đảm bảo độ tin cậy cần thiết (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Theo Hair & ctg (2006) để phân tích nhân tố EFA, cỡ mẫu tối thiểu là 50, tốt hơn là 100 mẫu.

Còn theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005) thì số quan sát ít nhất phải bằng 5 lần số biến trong phân tích nhân tố. Xét thấy sự phù hợp về khả năng tài chính, thời gian cho phép, mức độ phù hợp của đề tài với yêu cầu cỡ mẫu nhỏ nhất là $n = 5 \times 31 = 155$. Để đạt được kết quả nghiên cứu tốt, tác giả đi đến quyết định sử dụng mẫu thuận tiện, phi xác suất và tiến hành khảo sát công chức trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng thông qua email nội bộ, tác giả tiến hành gửi phiếu khảo sát theo từng Chi cục Thuế huyện, kết hợp gọi điện thoại trao đổi trực tiếp với cán bộ phụ trách tin học của từng huyện, sau khi phiếu khảo sát được đánh xong họ sẽ lưu và gửi lại. Phiếu khảo sát được gửi cho những công chức dễ tiếp cận, có thể gọi điện nhắc nhở, trao đổi. Đối với một số công chức khó tiếp cận như, công chức phụ trách chuyên môn bận nhiều việc, công chức lãnh đạo, sau khi liên lạc lần thứ 3 mà vẫn không có phản hồi gì về phiếu khảo sát thì tác giả loại khỏi danh sách đối tượng được khảo sát.

3.1.5 Thang đo

- Thang đo Likert

Thang đo Likert là một dạng thang đánh giá được sử dụng khá phổ biến trong nghiên cứu marketing. Theo thang đo này, những người trả lời phải biểu thị một mức độ đồng ý hoặc không đồng ý với các đề nghị được trình bày theo một dãy các khoản mục liên quan.

Thang đo Likert có 5 hoặc 7 cấp độ. Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng thang đo Likert với 5 cấp độ:

1. Hoàn toàn không đồng ý;
2. Không đồng ý;
3. Thấy bình thường (không ý kiến);
4. Đồng ý;
5. Hoàn toàn đồng ý.

3.1.6 Xây dựng các biến quan sát

Trên cơ sở mục tiêu nghiên cứu, thông qua lượt khảo các mô hình nghiên cứu, các biến quan sát được tham khảo từ các nghiên cứu trước, xem xét từng khía cạnh của mô hình, các nhân tố trong mô hình, tác giả tiến hành thảo luận nhóm, xin ý kiến chuyên gia để thống nhất các nhân tố, biến và đưa ra câu hỏi phỏng vấn, với 10 phiếu khảo sát được gửi cho 10 công chức để đánh giá việc sử dụng từ ngữ dễ hiểu, dễ thông đạt và các nhân tố trong mô hình. Sau khi điều chỉnh, bảng câu hỏi chính thức sẽ được

xây dựng và sử dụng cho điều tra thực nghiệm. Các biến quan sát sau khi được điều chỉnh như sau:

Bảng 3.1: Biến quan sát các nhân tố

ST T	MÃ	NỘI DUNG
I	Năng lực tâm lý	
1	TL1	Tôi rất tự tin khi trình bày ý kiến, quan điểm cá nhân
2	TL2	Khi gặp khó khăn trong công việc tôi vẫn bình tĩnh, lạc quan
3	TL3	Dễ dàng hồi phục sau những rắc rối trong công việc
4	TL4	Có khả năng chịu áp lực công việc
II	Năng lực chuyên môn	
5	CM1	Tôi hiểu biết tốt về chuyên môn, nắm bắt kịp thời văn bản, chế độ quy định
6	CM2	Khả năng sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học, đáp ứng tốt công việc
7	CM3	Khả năng vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả
8	CM4	Tôi có khả năng sáng tạo trong công việc
III	Thái độ làm việc	
9	TĐ1	Tác phong làm việc chuyên nghiệp
10	TĐ2	Chấp hành tốt quy chế của cơ quan, định của ngành, pháp luật
11	TĐ3	Tinh thần trách nhiệm cao trong công việc
12	TĐ4	Tinh thần ham học hỏi, cầu tiến
IV	Điều kiện làm việc	
13	ĐK1	Cơ sở vật chất, trang thiết bị nơi làm việc đáp ứng tốt
14	ĐK2	Các ứng dụng tin học hiện đại, đáp ứng tốt yêu cầu công việc
15	ĐK3	Quy chế làm việc rõ ràng
16	ĐK4	Công văn, hướng dẫn nghiệp vụ được cung cấp kịp thời
17	ĐK5	Lãnh đạo tôn trọng tính độc lập về chuyên môn
18	ĐK6	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng quy trình
V	Động lực làm việc	
19	ĐL1	Khen thưởng kịp thời những người có thành tích
20	ĐL2	Công bằng, trung thực trong các quyền lợi
21	ĐL3	Thường được sự động viên, khích lệ từ lãnh đạo
22	ĐL4	Lãnh đạo quan tâm đến đời sống vật chất của công chức
VI	Môi trường làm việc	
23	MT1	Tôi có mối quan hệ tốt với các đồng nghiệp
24	MT2	Bầu không khí trong cơ quan thân thiện
25	MT3	Môi trường làm việc dân chủ, đoàn kết tốt
26	MT4	Các bộ phận chuyên môn có sự phối hợp tốt
VII	Sự đáp ứng công việc chung	

- 27 ĐU1 Khả năng hoàn thành công việc trên số công việc được giao
 28 ĐU2 Khả năng đảm bảo sự chính xác, hoàn chỉnh của kết quả công việc
 29 ĐU3 Mức độ đảm bảo thời gian hoàn thành công việc
 30 ĐU4 Khả năng xử lý linh hoạt khi gặp những tình huống phát sinh trong công việc
 31 ĐU5 Khả năng tìm ra những phương pháp mới để giải quyết công việc
- Nguồn: Đề xuất của tác giả, 2016*

3.1.7 Phương pháp phân tích số liệu

Dựa vào từng mục tiêu cụ thể, tác giả sử dụng các phương pháp phân tích tương ứng như sau:

Bảng 3.2: Phương pháp phân tích số liệu theo mục tiêu

Mục tiêu phân tích	Phương pháp phân tích
- Đối với mục tiêu 1 (Phân tích thực trạng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng)	Sử dụng phương pháp đồ thị, biểu đồ và thống kê mô tả để đánh giá thực trạng công việc của công chức ngành Thuế.
- Đối với mục tiêu 2 (Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng)	Các phương pháp kiểm định Cronbach's Apha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) kết hợp với hồi qui đa biến, kiểm định t-test, ANOVA được sử dụng để phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng.
- Đối với mục tiêu 3 (Đề xuất mô hình và các giải pháp nhằm nâng cao sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng)	Sử dụng kết quả phân tích ở các mục tiêu 1, 2 và mô hình nghiên cứu làm cơ sở đề xuất các nhóm giải pháp nâng cao sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng

Diễn giải phương pháp phân tích được sử dụng:

Phương pháp thống kê mô tả

Mô tả những đặc trưng của mẫu nghiên cứu, phân loại các biến theo các tiêu chí (giới tính, tuổi, trình độ học vấn, thu nhập). Thống kê theo tần suất và tỷ lệ.

Kiểm định thang đo:

Để kiểm định chất lượng thang đo, hiện nay phổ biến nhất là sử dụng hệ số Cronbach Alpha (Suanders và cộng sự, 2007).

Theo Nguyễn Đình Thọ (2011), để tính Cronbach alpha cho một thang đo thì thang đo có tối thiểu ba biến đo lường. Hệ số Cronbach alpha

càng cao càng tốt, tuy nhiên nếu hệ số này quá lớn $> 0,95$ cho thấy có nhiều biến trong thang đo không có khác biệt gì nhau. Hiện tượng này được gọi là hiện tượng trùng lặp trong đo lường. Vì vậy, khi kiểm tra từng biến đo lường chúng ta sử dụng hệ số tương quan biến tổng hiệu chỉnh (item-total correlation). Hệ số này lấy tương quan của biến đo lường xem xét với tổng các biến còn lại của thang đo (không tính biến đang xem xét). Theo Nunnally & Bernstein (1994), nếu một biến đo lường có hệ số tương quan biến tổng hiệu chỉnh $\geq 0,3$ thì biến đó đạt yêu cầu.

Một thang đo có độ tin cậy tốt khi nó biến thiên trong khoảng [0,7-0,8]. Nếu Cronbach alpha $\geq 0,6$ là thang đo có thể chấp nhận được về mặt độ tin cậy (Nunnally & Bernstein, 1994).

Phương pháp phân tích nhân tố

Phân tích nhân tố là một phương pháp phân tích thống kê dùng để rút gọn một tập gồm nhiều biến quan sát phụ thuộc lẫn nhau thành một tập biến (gọi là các nhân tố) ít hơn để chúng có ý nghĩa hơn nhưng vẫn chứa đựng hầu hết nội dung thông tin của tập biến ban đầu. Để mô hình EFA đảm bảo khả năng tin cậy, đòi hỏi thực hiện các kiểm định chính sau:

(1) Kiểm định thích hợp của EFA

Sử dụng thước đo KMO (Kaiser – Meyer – Olkin measure) để đánh giá sự thích hợp của mô hình. Khi trị số KMO thỏa mãn điều kiện: $0,5 < KMO < 1$, phân tích nhân tố là thích hợp cho dữ liệu thực tế.

(2) Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện.

Sử dụng kiểm định Bartlett để đánh giá các biến quan sát có tương quan với nhau trong một thang đo (nhân tố). Nếu mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett $< 0,05$ thì các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

(3) Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố.

Sử dụng phương sai trích (% cumulative variance) để đánh giá mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố. Trị số phương sai trích phải $> 50\%$.

Mô hình phân tích nhân tố:

$$F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + W_{i3}X_3 + \dots + W_{ik}X_k$$

F_i : Ước lượng trị số của nhân tố thứ i

W_i : Quyền số hay trọng số nhân tố (weight or factor score coefficient)

k: Số biến

Phân tích hồi quy đa biến (Multiple Regression Analysis, MRA)

Để mô hình hồi quy đảm bảo khả năng tin cậy và hiệu quả, cần thực hiện các kiểm định:

(1) Kiểm định tương quan từng phần của các hệ số hồi quy, nhằm xem xét biến độc lập tương quan có ý nghĩa với biến phụ thuộc (xét riêng từng biến độc lập). Nếu hệ số hồi quy từng phần có độ tin cậy ít nhất 95% (Sig.<0,05), kết luận tương quan có ý nghĩa thống kê giữa biến độc lập và biến phụ thuộc.

(2) Mức độ phù hợp của mô hình, nhằm xem xét mối quan hệ tuyến tính giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc hay không. Mô hình được xem là phù hợp nếu có ít nhất một hệ số hồi quy khác không.

Giả thuyết: H_0 : Các hệ số hồi quy đều bằng không

H_1 : Có ít nhất một hệ số hồi quy khác không

Sử dụng phân tích phương sai (Analysis of variance, ANOVA) để kiểm định. Nếu mức ý nghĩa đảm bảo có độ tin cậy ít nhất 95% (Sig. < 0.05), ta chấp nhận giả thuyết, mô hình được xem là phù hợp.

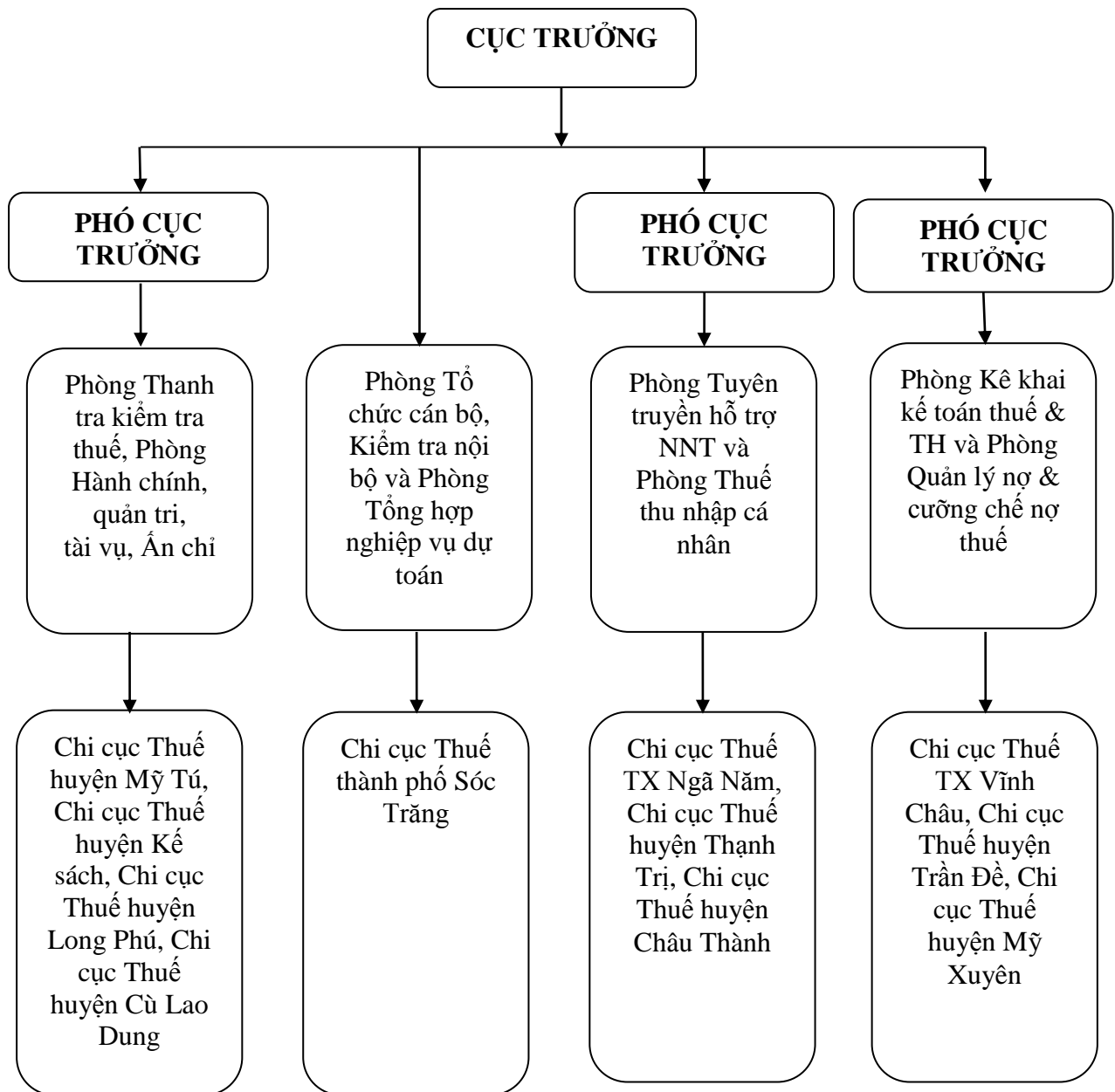
(3) Hiện tượng đa cộng tuyến (Multicollinearity) là hiện tượng các biến độc lập có quan hệ gần như tuyến tính. Việc bỏ qua hiện tượng đa cộng tuyến sẽ làm cho các sai số chuẩn thường cao hơn, giá trị thống kê thấp hơn và có thể không có ý nghĩa. Để kiểm tra hiện tượng này, sử dụng ma trận tương quan Pearson. Nếu hệ số tương quan của các biến độc lập với nhau nhỏ hơn 0,5 có thể chấp nhận không có hiện tượng đa cộng tuyến.

(4) Hiện tượng phương sai phần dư thay đổi (Heteroskedasticity)

Phương sai của phần dư thay đổi là hiện tượng các giá trị phần dư có phân phối không giống nhau, và giá trị phương sai không như nhau. Bỏ qua phương sai của phần dư thay đổi sẽ làm cho ước lượng OLS của các hệ số hồi quy không hiệu quả. Để kiểm tra hiện tượng này, sử dụng kiểm định Spearman, nếu mức ý nghĩa (Sig.) của các hệ số tương quan hạng Spearman đảm bảo > 0,05, kết luận phương sai phần dư không đổi.

3.2 Tổng quan về ngành thuế tại tỉnh Sóc Trăng

3.2.1 Cơ cấu tổ chức của Cục Thuế tỉnh Sóc Trăng



Hình 3.4 Sơ đồ Tổ chức Cục Thuế tỉnh Sóc Trăng

Cơ cấu tổ chức của Cục Thuế tỉnh Sóc Trăng gồm có các Phòng chuyên môn như sau:

- Phòng Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế;
- Phòng Kế khai, kế toán thuế (kiêm Tin học);
- Phòng Quản lý nợ và Cưỡng chế nợ thuế;
- Phòng Thanh tra, kiểm tra thuế;
- Phòng Tổng hợp - Nghiệp vụ - Dự toán;
- Phòng Tổ chức cán bộ (kiêm kiểm tra nội bộ);

- Phòng Hành chính - Quản trị - Tài vụ - Ấn chỉ;
- Phòng Quản lý thuế thu nhập cá nhân;

Chi cục Thuế các huyện, thị xã, thành phố trực thuộc Cục Thuế:

- Chi cục Thuế thành phố Sóc Trăng;
- Chi cục Thuế thị xã Ngã Năm;
- Chi cục Thuế thị xã Vĩnh Châu;
- Chi cục Thuế huyện Kế Sách;
- Chi cục Thuế huyện Long Phú;
- Chi cục Thuế huyện Mỹ Tú;
- Chi cục Thuế huyện Mỹ Xuyên;
- Chi cục Thuế huyện Cù Lao Dung;
- Chi cục Thuế huyện Châu Thành;
- Chi cục Thuế huyện Thạnh Trị;
- Chi cục Thuế huyện Trần Đề.

3.2.2 Vị trí chức năng của Cục Thuế

Cục Thuế là tổ chức trực thuộc Tổng cục Thuế, có chức năng tổ chức thực hiện công tác quản lý thuế, phí, lệ phí và các khoản thu khác của ngân sách nhà nước (sau đây gọi chung là thuế) thuộc phạm vi nhiệm vụ của ngành thuế trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

Cục Thuế có tư cách pháp nhân, con dấu riêng, được mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước theo quy định của pháp luật.

3.2.3 Nhiệm vụ và quyền hạn của Cục Thuế

Thực hiện theo Quyết định số 108/QĐ-BTC ngày 14/01/2010 của Bộ trưởng Bộ Tài chính, Cục Thuế tỉnh các nhiệm vụ và quyền hạn như sau:

Cục Thuế thực hiện nhiệm vụ quyền hạn trách nhiệm theo quy định của Luật Quản lý thuế, các luật thuế, các quy định pháp luật có liên quan khác và các nhiệm vụ quyền hạn cụ thể sau đây:

- Tổ chức, chỉ đạo hướng dẫn và triển khai thực hiện thống nhất các văn bản quy phạm pháp luật về thuế, quy trình nghiệp vụ quản lý thuế trên địa bàn tỉnh;

- Phân tích, tổng hợp, đánh giá công tác quản lý thuế; tham mưu với cấp uỷ, chính quyền địa phương về lập dự toán thu ngân sách Nhà nước, về công tác quản lý thuế trên địa bàn; phối hợp chặt chẽ với các ngành, cơ quan, đơn vị liên quan để thực hiện nhiệm vụ được giao;

- Tổ chức thực hiện nhiệm vụ quản lý thuế đối với người nộp thuế thuộc phạm vi quản lý của Cục Thuế: đăng ký thuế, cấp mã số thuế, xử lý

hồ sơ khai thuế, tính thuế, nộp thuế, miễn thuế, giảm thuế, hoàn thuế, xoá nợ thuế, tiền phạt, lập sổ thuế, thông báo thuế, phát hành các lệnh thu thuế và thu khác theo quy định của pháp luật thuế; đôn đốc người nộp thuế thực hiện nghĩa vụ nộp thuế đầy đủ, kịp thời vào ngân sách nhà nước;

- Quản lý thông tin về người nộp thuế; xây dựng hệ thống dữ liệu thông tin về người nộp thuế;

- Thực hiện nhiệm vụ cải cách hệ thống thuế theo mục tiêu nâng cao chất lượng hoạt động, công khai hoá thủ tục, cải tiến quy trình nghiệp vụ quản lý thuế và cung cấp thông tin để tạo thuận lợi phục vụ cho người nộp thuế thực hiện chính sách, pháp luật về thuế;

- Tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, giải thích chính sách thuế của Nhà nước; hỗ trợ người nộp thuế trên địa bàn thực hiện nghĩa vụ nộp thuế theo đúng quy định của pháp luật;

- Tổ chức thực hiện dự toán thu thuế hàng năm được giao, các biện pháp nghiệp vụ quản lý thuế trực tiếp thực hiện việc quản lý thuế đối với người nộp thuế thuộc phạm vi quản lý của Cục Thuế theo quy định của pháp luật và các quy định, quy trình, biện pháp nghiệp vụ của Bộ Tài chính, Tổng cục Thuế;

- Hướng dẫn, chỉ đạo, kiểm tra các Chi cục Thuế trong việc tổ chức triển khai nhiệm vụ quản lý thuế;

- Trực tiếp thanh tra, kiểm tra, giám sát việc kê khai thuế, hoàn thuế, miễn, giảm thuế nộp thuế, quyết toán thuế và chấp hành chính sách pháp luật về thuế đối với người nộp thuế; tổ chức và cá nhân quản lý thu thuế, tổ chức được uỷ nhiệm thu thuế thuộc thẩm quyền quản lý của Cục trưởng Cục Thuế;

- Tổ chức thực hiện kiểm tra việc chấp hành nhiệm vụ, công vụ của cơ quan thuế, của công chức thuế thuộc thẩm quyền quản lý của Cục trưởng Cục Thuế;

- Giải quyết khiếu nại, tố cáo về thuế, khiếu nại tố cáo liên quan đến việc chấp hành trách nhiệm công vụ của cơ quan thuế, công chức thuế thuộc quyền quản lý của Cục trưởng Cục Thuế theo quy định của pháp luật; xử lý vi phạm hành chính về thuế, lập hồ sơ đề nghị cơ quan có thẩm quyền khởi tố các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về thuế;

- Tổ chức thực hiện thống kê, kế toán thuế quản lý biên lai, ấn chỉ thuế lập báo cáo về tình hình kết quả thu thuế và báo cáo khác phục vụ cho việc chỉ đạo, điều hành của cơ quan cấp trên, của Uỷ ban nhân dân đồng

cấp và các cơ quan có liên quan; tổng kết, đánh giá tình hình và kết quả công tác của Cục Thuế;

- Kiến nghị với Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế những vấn đề vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật về thuế, các quy định của Tổng cục Thuế về chuyên môn nghiệp vụ và quản lý nội bộ; kịp thời báo cáo với Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế về những vướng mắc phát sinh, những vấn đề vượt quá thẩm quyền giải quyết của Cục Thuế;

- Quyết định hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền quyết định miễn, giảm, hoàn thuế, gia hạn thời hạn khai thuế, gia hạn thời hạn nộp tiền thuế, truy thu tiền thuế, xoá nợ tiền thuế, miễn xử phạt tiền thuế theo quy định của pháp luật;

- Được yêu cầu người nộp thuế, các cơ quan Nhà nước, các tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp kịp thời các thông tin cần thiết cho việc quản lý thu thuế; đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý các tổ chức, cá nhân không thực hiện trách nhiệm trong việc phối hợp với cơ quan thuế để thu thuế vào ngân sách Nhà nước;

- Được ấn định thuế, thực hiện các biện pháp cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thuế theo quy định của pháp luật; thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng đối với người nộp thuế vi phạm pháp luật thuế;

- Bồi thường thiệt hại cho người nộp thuế; giữ bí mật thông tin của người nộp thuế; xác nhận việc thực hiện nghĩa vụ thuế của người nộp thuế khi có đề nghị theo quy định của pháp luật thuộc phạm vi quản lý của Cục Thuế;

- Giám định để xác định số thuế phải nộp của người nộp thuế theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

- Tổ chức tiếp nhận và triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ thông tin và phương pháp quản lý hiện đại vào các hoạt động của Cục Thuế;

- Quản lý bộ máy biên chế, công chức, lao động và tổ chức đào tạo bồi dưỡng đội ngũ công chức của Cục Thuế theo quy định của Nhà nước và của ngành Thuế;

- Quản lý, lưu giữ hồ sơ, tài liệu, ấn chỉ thuế và kinh phí, tài sản được giao theo quy định của pháp luật;

Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế giao.

3.3 Tổng quan về Chi cục Thuế huyện

3.3.1 Chức năng

Chi cục Thuế là tổ chức trực thuộc Cục Thuế, có chức năng tổ chức thực hiện công tác quản lý thuế, phí, lệ phí và các khoản thu khác của Ngân sách nhà nước (sau đây gọi chung là thuế) thuộc phạm vi nhiệm vụ của ngành thuế trên địa bàn theo quy định của pháp luật.

Chi cục Thuế có tư cách pháp nhân, con dấu riêng, được mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước theo quy định của pháp luật.

3.3.2 Nhiệm vụ và quyền hạn

Chi cục Thuế thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm theo quy định của Luật Quản lý thuế, các luật thuế, các quy định pháp luật khác có liên quan và các nhiệm vụ, quyền hạn cụ thể sau đây:

- Tổ chức triển khai thực hiện thống nhất các văn bản qui phạm pháp luật về thuế; quy trình, biện pháp nghiệp vụ quản lý thuế trên địa bàn;

- Tổ chức thực hiện dự toán thu thuế hàng năm được giao; tổng hợp, phân tích, đánh giá công tác quản lý thuế; tham mưu với cấp uỷ, chính quyền địa phương về công tác lập và chấp hành dự toán thu ngân sách Nhà nước, về công tác quản lý thuế trên địa bàn; phối hợp chặt chẽ với các ngành, cơ quan, đơn vị liên quan để thực hiện nhiệm vụ được giao;

- Tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, giải thích chính sách thuế của Nhà nước; hỗ trợ người nộp thuế trên địa bàn thực hiện nghĩa vụ nộp thuế theo đúng quy định của pháp luật;

- Kiến nghị với Cục trưởng Cục Thuế những vấn đề vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật về thuế, các quy trình chuyên môn nghiệp vụ, các quy định quản lý nội bộ và những vấn đề vượt quá thẩm quyền giải quyết của Chi cục Thuế;

- Tổ chức thực hiện nhiệm vụ quản lý thuế đối với người nộp thuế thuộc phạm vi quản lý của Chi cục Thuế: đăng ký thuế, cấp mã số thuế, xử lý hồ sơ khai thuế, tính thuế, nộp thuế, miễn thuế, giảm thuế, hoàn thuế, xoá nợ thuế, tiền phạt, lập sổ thuế, thông báo thuế, phát hành các lệnh thu thuế và thu khác theo quy định của pháp luật thuế và các quy định, quy trình, biện pháp nghiệp vụ của ngành; đôn đốc người nộp thuế thực hiện nghĩa vụ nộp thuế đầy đủ, kịp thời vào ngân sách nhà nước;

- Quản lý thông tin về người nộp thuế; xây dựng hệ thống dữ liệu thông tin về người nộp thuế trên địa bàn;

- Thanh tra, kiểm tra, giám sát việc kê khai thuế, hoàn thuế, miễn thuế, giảm thuế, nộp thuế, quyết toán thuế và chấp hành chính sách, pháp luật thuế đối với người nộp thuế và các tổ chức, cá nhân được uỷ nhiệm thu thuế theo phân cấp và thẩm quyền quản lý của Chi cục trưởng Chi cục Thuế;

- Quyết định hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền quyết định miễn, giảm, hoàn thuế, gia hạn thời hạn khai thuế, gia hạn thời hạn nộp tiền thuế, truy thu tiền thuế, xoá nợ tiền thuế, miễn xử phạt tiền thuế theo quy định của pháp luật;

- Được quyền yêu cầu người nộp thuế, các cơ quan Nhà nước, các tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp kịp thời các thông tin cần thiết phục vụ cho công tác quản lý thu thuế; đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý các tổ chức, cá nhân không thực hiện trách nhiệm trong việc phối hợp với cơ quan thuế để thực hiện nhiệm vụ thu ngân sách Nhà nước;

- Được quyền ấn định thuế, thực hiện các biện pháp cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thuế theo quy định của pháp luật; thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng về hành vi vi phạm pháp luật thuế của người nộp thuế;

- Bồi thường thiệt hại cho người nộp thuế do lỗi của cơ quan thuế, theo quy định của pháp luật; giữ bí mật thông tin của người nộp thuế; xác nhận việc thực hiện nghĩa vụ thuế của người nộp thuế theo quy định của pháp luật;

- Tổ chức thực hiện thống kê, kê toán thuế, quản lý biên lai, ấn chỉ thuế; lập báo cáo về tình hình kết quả thu thuế và báo cáo khác phục vụ cho việc chỉ đạo, điều hành của cơ quan cấp trên, của Uỷ ban nhân dân đồng cấp và các cơ quan có liên quan; tổng kết, đánh giá tình hình và kết quả công tác của Chi cục Thuế;

- Tổ chức thực hiện kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo về thuế và khiếu nại, tố cáo liên quan đến việc thi hành công vụ của công chức thuế thuộc thẩm quyền quản lý của Chi cục trưởng Chi cục Thuế theo quy định của pháp luật;

- Xử lý vi phạm hành chính về thuế, lập hồ sơ đề nghị cơ quan có thẩm quyền khởi tố các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật thuế theo quy định của Luật Quản lý thuế và pháp luật khác có liên quan;

- Giám định để xác định số thuế phải nộp của người nộp thuế theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

- Thực hiện nhiệm vụ cải cách hệ thống thuế theo mục tiêu nâng cao chất lượng hoạt động, công khai hoá thủ tục, cải tiến quy trình nghiệp vụ quản lý thuế và cung cấp thông tin để tạo thuận lợi phục vụ cho người nộp thuế thực hiện chính sách, pháp luật về thuế;

- Tổ chức tiếp nhận và triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ thông tin và phương pháp quản lý hiện đại vào các hoạt động của Chi cục Thuế;

- Quản lý bộ máy, biên chế, lao động; tổ chức đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức của Chi cục Thuế theo quy định của Nhà nước và của ngành Thuế;

- Quản lý kinh phí, tài sản được giao, lưu giữ hồ sơ, tài liệu, ấn chỉ thuế theo quy định của pháp luật và của ngành;

Thực hiện các nhiệm vụ khác do Cục trưởng Cục Thuế giao.

3.3.3 Cơ cấu tổ chức

Các Đội Thuế thuộc Chi cục Thuế:

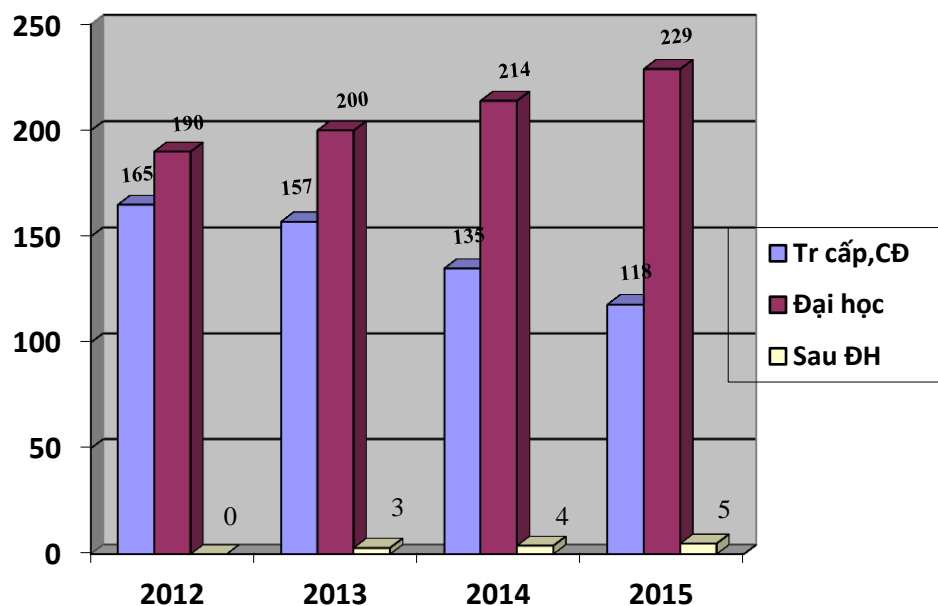
- Đội Nghiệp vụ - Dự toán (kiêm Tuyên truyền);
 - Đội Kế khai, kế toán thuế và tin học;
 - Đội Kiểm tra thuế (kiêm Kiểm tra nội bộ và cưỡng chế nợ thuế);
 - Đội Quản lý thu lệ phí trước bạ và thu khác (kiêm Quản lý thuế thu nhập cá nhân);

- Đội Hành chính - Nhân sự - Tài vụ - Quản trị - Ấn chỉ;

- Đội thuế liên xã, phường, thị trấn.

3.4 Một số thực trạng hoạt động của ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng

- Thực trạng về nguồn nhân lực ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng



Hình 3.5 Trình độ chuyên môn của công chức

Nguồn: Báo cáo đào tạo và bồi dưỡng hằng năm - Cục Thuế Sóc Trăng

Thông qua số liệu trên cho thấy tỷ lệ công chức có trình độ đại học và trên đại học có xu hướng tăng lên, đồng thời số lượng dưới đại học giảm dần, điều đó cho thấy có sự chuyển biến tích cực trong công tác đào tạo và tự đào tạo. Con người luôn là yếu tố quyết định sự thành công hay thất bại trong lĩnh vực quản lý, do đó đẩy mạnh công tác hiện đại đội ngũ công chức, nhằm nâng cao chuyên môn cũng như mặt bằng về trình độ chuyên môn của công chức, đây sẽ là điều thuận lợi cho ngành trong giai đoạn hiện nay.

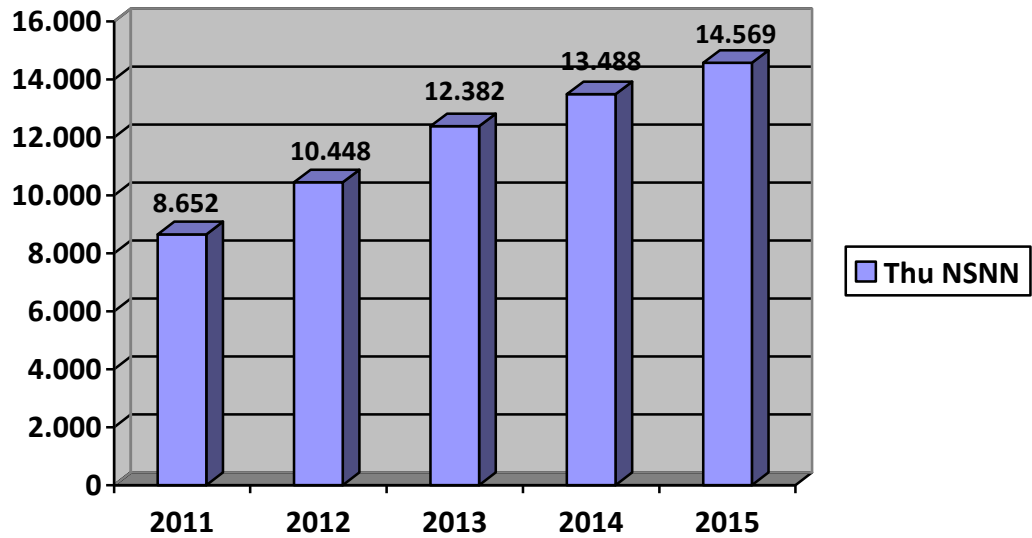
Trong điều kiện nền kinh tế đang phát triển nhanh cả về số lượng và chất lượng, khoa học công nghệ cũng ngày càng phát triển với tốc độ cao, các thành phần kinh tế, các hình thức kinh doanh, số lượng đối tượng nộp thuế sẽ phát triển một cách nhanh chóng, đa dạng, quy mô hoạt động của các doanh nghiệp ngày càng lớn

Ngành Thuế được đánh giá là ngành cần rất nhiều nỗ lực để thực hiện tốt công tác cải cách hành chính, tạo khâu đột phá nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, đồng thời phục vụ tốt nhiệm vụ hội nhập của đất nước. Trong thời gian tới, do đòi hỏi của quá trình hội nhập sâu rộng của nền kinh tế với thế giới, mà sự đáp ứng của công chức luôn đóng vai trò hết sức quan trọng, nhất là trong giai đoạn hiện nay chính phủ đang đẩy mạnh công tác cải cách hành chính, đòi hỏi về sự nhận thức, trình độ

chuyên môn, hiểu biết của công chức phải được nâng lên ngang tầm với nhiệm vụ mới.

- Thực trạng về số thu ngân sách do cơ quan thuế quản lý

Đơn vị tính: Tỷ đồng

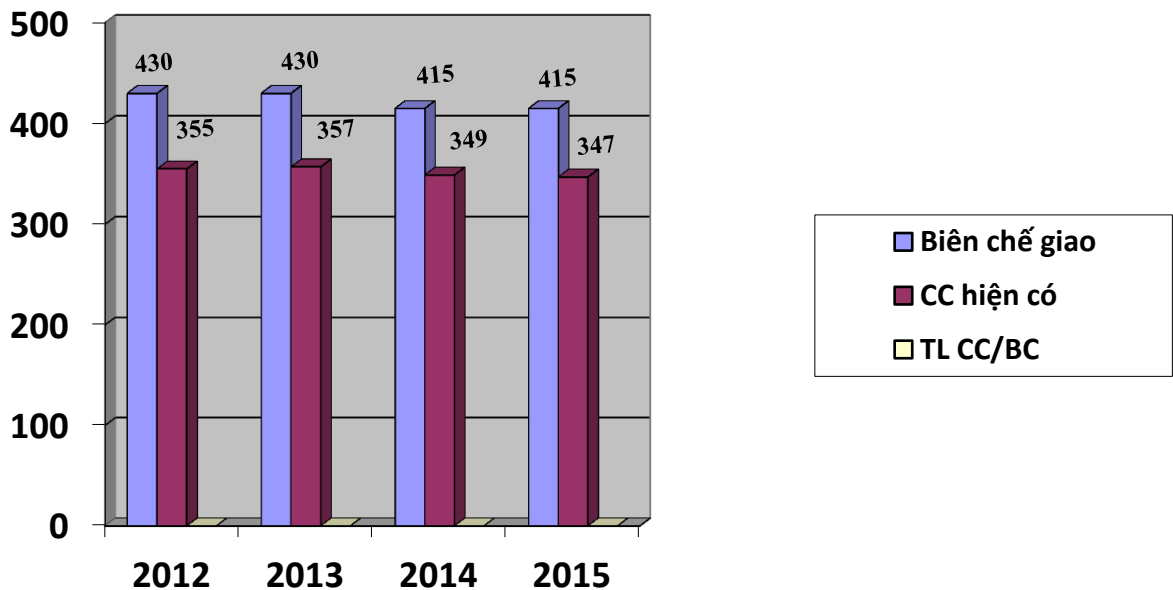


Hình 3.6 Số liệu thu qua các năm

Nguồn: Báo cáo Thu hằng năm - Cục Thuế Sóc Trăng

- Thực trạng về biên chế hiện có

Thực tế tại ngành Thuế tỉnh Sóc Trăng vẫn còn thiếu nhiều biên chế so với biên chế được giao, do đó một số công chức phải kiêm thêm một số công việc do việc thiếu bổ sung biên chế kịp thời.



Hình 3.7 Số lượng biên chế hiện có

Nguồn: Báo cáo TCCB Cục Thuế Sóc Trăng

Bên cạnh đó việc phân công, bố trí công chức hợp lý đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc đảm bảo khả năng hoàn thành nhiệm vụ của công chức khi được giao công việc.

Điều đó đòi hỏi tổ chức phải nắm rõ từng điều kiện kinh tế, mật độ dân số, số lượng doanh nghiệp đang hoạt động trên địa bàn của từng huyện nhằm có sự bố trí hợp lý.

Bảng 3.3: Thực trạng bố trí con người ở các Chi cục Thuế

Đơn vị	Tổng số CBCC hiện có	Số liệu hoạt động	
		Số doanh nghiệp	Số hộ kinh doanh
1. Chi cục Thuế TP Sóc Trăng	49	835	2.654
2. Chi cục Thuế Cù Lao Dung	15	47	349
3. Chi cục Thuế Trần Đề	19	110	560
4. Chi cục Thuế Long Phú	22	90	567
5. Chi cục Thuế Kế Sách	40	94	905
6. Chi cục Thuế Châu Thành	31	111	695
7. Chi cục Thuế Mỹ Tú	17	68	535
8. Chi cục Thuế Mỹ Xuyên	26	178	757
9. Chi cục Thuế Vĩnh Châu	26	160	950
10. Chi cục Thuế Thạnh Trị	25	63	511
11. Chi cục Thuế Ngã Năm	27	92	630
12. Cục Thuế Sóc Trăng	50	1.238	4.671

Nguồn: Tổng hợp báo cáo năm 2015- Cục Thuế tỉnh Sóc Trăng

3.4.1 Định hướng phát triển của ngành Thuế

Trong xu thế hội nhập, các nước trong có Việt Nam tham gia nhiều diễn đàn kinh tế, tổ chức kinh tế, các hiệp hội nhằm thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế, mang đến nhiều lợi ích cho quốc gia, thúc đẩy sự phát triển các ngành công nghiệp trong nước, tăng cường xuất nhập khẩu, trao đổi thương mại song phương, đa phương, tạo cơ hội cho sự hợp tác phát triển trong khu vực cũng như trên toàn thế giới. Để đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội, và quá trình hội nhập trong những năm gần đây ngành Thuế đã và đang có nhiều thay đổi, cả về công tác điều hành, cơ chế chính sách. Đặc biệt là công tác cải cách thủ tục hành chính luôn được quan tâm, tạo thuận lợi và hỗ trợ tối đa cho sự phát triển, hội nhập.

Bảng 3.4: Cam kết về thuế nhập khẩu theo các hiệp định thương mại song phương và đa phương đã ký kết

	Năm tham gia	Năm hiệu lực	Lộ trình cuối	Mức độ cam kết (phạm vi, % dòng thuế)
AFTA	1995	1999	2015/2018	Xóa bỏ khoảng 97% dòng thuế
ACFTA	2002	2005	2015/2018	90% dòng thuế
AKFTA	2005	2007	2016/2018	85% dòng thuế
WTO	2007	2007	2019	Cắt giảm 3.800 dòng thuế chiếm 35,5% số dòng
VJEPA	2008	2009	2026	92% dòng thuế
AIFTA	2009	2010	2020	78% dòng thuế
AJCEP	2008	2008	2025	87% dòng thuế
AANZFTA	2009	2009	2018/2020	90% dòng thuế
VCFTA	2011	2014	2030	89% dòng thuế
VKFTA	2015	2016	2031	88% dòng thuế
EUU-FTA	2015	2016	2027	88% dòng thuế

Nguồn: Tạp chí Quản lý Ngân quỹ Quốc gia (số 168 – 6/2016)

Để phù hợp xu thế đó Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Quyết định số 732/QĐ-TTg ngày 17 tháng 5 năm 2011, về việc phê duyệt chiến lược cải cách hệ thống thuế giai đoạn 2011 – 2020. Theo đó nhằm thực hiện đạt mục tiêu tổng quát như: Xây dựng hệ thống chính sách thuế đồng bộ, thống nhất, công bằng, hiệu quả, phù hợp với thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa; mức độ viên hợp lý nhằm tạo điều kiện thúc đẩy sản xuất trong nước và là một trong những công cụ quản lý kinh tế vĩ mô có hiệu quả, hiệu lực của Đảng và Nhà nước. Xây dựng ngành Thuế Việt Nam hiện đại, hiệu lực, hiệu quả; công tác quản lý thuế, phí và lệ phí thống nhất, minh bạch, đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện dựa trên ba nền tảng cơ bản: Thể chế chính sách thuế minh bạch, quy trình thủ tục hành chính thuế đơn giản, khoa học phù hợp với thông lệ quốc tế; nguồn nhân lực có chất lượng, liêm chính; ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại, có tính liên kết, tích hợp, tự động hóa cao.

3.4.2 Thực hiện công tác cải cách hành chính, hiện đại hoá công tác quản lý thuế

Xác định công tác cải cách thủ tục hành chính thuế mang tính quyết định trong quá trình thực hiện chiến lược phát triển ngành, do đó trong những năm qua ngành luôn có những nỗ lực nhằm thúc đẩy việc thực hiện chủ trương cắt giảm thời gian cho việc thực hiện thủ tục hành chính. Những

cải cách mang tính đồng bộ và toàn diện về thủ tục thuế, hải quan là kỳ vọng của cộng đồng doanh nghiệp trong thời gian qua, nó là nhu cầu bức thiết trong quá trình hội nhập và phát triển đất nước. Với thực tế đó Chính phủ đã chỉ đạo quyết liệt, những giải pháp giải quyết khó khăn cho doanh nghiệp được Bộ Tài chính đề xuất cùng với những cải cách mạnh mẽ, cụ thể trong thời gian qua cắt giảm tối thiểu 50% giờ thực hiện thủ tục hành chính thuế và công khai minh bạch, thủ tục hải quan.

Thực hiện nhất quán chủ trương, trong năm 2015 ngành Thuế tỉnh Sóc Trăng triển khai thực hiện áp dụng thu thuế điện tử. Thông qua đó tạo thuận lợi cho người nộp thuế, giảm số giờ nộp thuế, giảm chi phí giao dịch một cách đáng kể, đảo bảo thông tin số liệu kê khai của doanh nghiệp đến cơ quan Thuế kịp thời, chính xác. Việc thực hiện tốt công tác cải cách thủ tục hành chính còn nhằm cải thiện môi trường đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh. Do đó, trên cơ sở chỉ đạo của Thủ tướng, ngành tiếp tục triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tự động hóa các quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ tạo thuận lợi tối đa cho người nộp thuế.

3.4.3 Thực trạng về năng lực tâm lý

Trong thực tế, năng lực tâm lý có vai trò quan trọng trong công việc. Nếu công chức có năng lực tâm lý tốt sẽ có khả năng giữ bình tĩnh, sáng suốt, giải quyết vấn đề đặt ra trong công việc một cách thỏa đáng, đạt hiệu quả.

Ở các tổ chức thuộc cơ quan nhà nước nói chung, ở cơ quan ngành Thuế nói riêng vẫn còn tồn tại những vấn đề bất cập, nhất là trong công tác quản lý điều hành đôi lúc còn đặt nặng vai trò hơn việc tập trung vào mục tiêu. Từ đó dẫn đến việc thiếu thảo luận, bàn bạc mà thường là cấp dưới phải chấp hành sự chỉ đạo từ cấp trên, có nhiều trường hợp cấp dưới thiếu tự tin trong việc trình bày vấn đề với cấp trên, trước người khác, một phần do văn hóa trong quản lý điều hành, một phần do khả năng trình bày vấn đề của công chức đối với lãnh đạo. Từ thực tế môi trường làm việc cho thấy, nhiều công chức dễ bị rơi vào trạng thái bức bối, khó chịu, bị căng thẳng khi gặp những rắc rối trong công việc, hoặc khi áp lực công việc tăng lên, khối lượng công việc được giao nhiều hơn. Qua một số ý kiến phỏng vấn cho thấy, trong trường hợp như vậy, hiệu quả công việc có sự giảm sút, có nhiều sai sót, khó đáp ứng công việc theo yêu cầu của cấp trên.

Do đó, năng lực tâm lý tốt đóng góp quan trọng vào việc đáp ứng yêu cầu công việc trong tổ chức, định hướng tốt trong công việc, phát huy tối đa năng lực chuyên môn và mang lại hiệu quả cao.

3.4.4 Thực trạng về năng lực chuyên môn

Theo chủ trương chung hiện nay việc tinh giản biên chế đang trở thành một việc làm cấp thiết và thường xuyên, nhằm hướng tới cơ quan nhà nước hoạt động với bộ máy gọn, nhẹ, giảm chi phí chi lương, chi phí quản lý. Tuy nhiên, trong những năm qua việc tinh giản biên chế vẫn thực hiện thiếu đồng bộ và quyết liệt. Điều đó ảnh hưởng không nhỏ đến tư tưởng cũng như việc tự giác trong việc tự học nâng cao trình độ, năng lực chuyên môn của công chức. Những tồn tại trên, một phần do cơ chế chậm thay đổi cho phù hợp; trong khi các cơ quan nhà nước luôn hoạt động trong tình trạng thiếu người, thiếu biên chế nhưng không kịp thời bổ sung. Bên cạnh đó việc đào tạo và đào tạo lại vẫn chưa mang đến một kết quả thiết thực trong việc nâng cao trình độ, chuyên môn. Thực tế cho thấy, cơ chế quản lý trong hệ thống cơ quan nhà nước còn nặng về vấn đề bằng cấp, trong khi đó lại thiếu sự thẩm định, kiểm tra đánh giá sau khi được đào tạo. Do đó, một số công chức yếu về năng lực chuyên môn vẫn được chấp nhận tiếp tục phục vụ trong ngành. Theo một số khảo sát, thăm dò ở các Chi cục Thuế cho thấy, có một số công chức có đầy đủ bằng cấp theo quy định nhưng vẫn hạn chế về trình độ nhận thức, năng lực chuyên môn. Ở bất cứ giai đoạn nào, năng lực chuyên môn cũng đều mang tính quyết định đối với kết quả hoạt động không chỉ đối với cơ quan nhà nước mà ở tất cả các tổ chức; trong giai đoạn Việt Nam đang gia nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới, mở rộng giao thương, hợp tác thì nhu cầu về một cơ quan nhà nước thực hiện nhiệm vụ quản lý, phục vụ sự phát triển là rất cao. Do đó, năng lực chuyên môn có ảnh hưởng rất lớn đến việc hoàn thành nhiệm vụ được giao của công chức, sự đáp ứng yêu cầu công việc nói chung.

3.4.5 Thực trạng về thái độ làm việc

Trong cơ quan nhà nước nói chung, thái độ được xem như một động tác, một khâu làm cho sản phẩm, kết quả của quá trình làm việc trở nên hoàn hảo hơn. Tuy nhiên, có rất nhiều trường hợp chỉ vì thái độ làm việc, thái độ ứng xử trong công việc mà làm cho họ mất đi sự tín nhiệm. Trong ngành Thuế hiện nay vẫn còn tồn tại một số vấn đề liên quan đến thái độ làm việc. Một số công chức vẫn còn chưa nghiêm túc trong thực hiện quy chế cơ quan, thiếu sự nghiên cứu văn bản chế độ quy định dẫn đến việc

hướng dẫn sai và dẫn đến sự phiền hà cho người nộp thuế, điều đó cho thấy công chức chưa thể hiện tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, chưa có tác phong chuyên nghiệp trong phục vụ nhu cầu của người nộp thuế. Một thực tế khác, một số công chức chưa nghiêm túc trong thực hiện giờ giấc làm việc, đây là một vấn đề hiện đang tồn tại rất phổ biến ở hầu hết các cơ quan nhà nước. Ý kiến một số chuyên gia cho rằng, có nhiều trường hợp công chức chưa hoàn thành tốt nhiệm vụ không phải vì thiếu năng lực chuyên môn, mà thiếu tinh thần trách nhiệm, thái độ trong công việc chưa nhiệt tình, còn thờ ơ, chưa nghiêm túc. Qua đó cho thấy thái độ trong công việc có ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc của công chức.

3.4.6 Thực trạng về điều kiện làm việc

Để đảm bảo hiệu suất làm việc, trong tổ chức phải đảm bảo cho công chức về điều kiện làm việc. Chỉ khi các điều kiện làm việc được đảm bảo tốt họ sẽ phát huy tối đa năng lực cũng như kết quả trong thực thi nhiệm vụ. Thực hiện chủ trương hiện đại hóa, trong những năm gần đây ngành Thuế xác định điều kiện làm việc có ảnh hưởng trực tiếp đến công tác của công chức, do đó ngành có những đầu tư đáng kể, từ cơ sở vật chất, phòng làm việc cho đến việc triển khai các phần mềm ứng dụng trong công tác quản lý thuế như Quản lý Ấn chỉ; Quản lý nợ, Kiểm tra, Kiểm tra nội bộ,... Tháng 10 năm 2015 triển khai phần mềm TMS (Tax Management System – Phần mềm Quản lý thuế tập trung). Phần mềm này cho phép lưu trữ tập trung thông tin quản lý của tất cả các sắc thuế trên phạm vi toàn quốc. Việc xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung thông tin đầy đủ, chính xác về người nộp thuế và tình hình thu, nộp thuế sẽ tạo điều kiện tốt nhất để ngành Thuế chuyển sang mô hình quản lý theo phân tích mức độ rủi ro. Đây là ứng dụng hiện đại, mang lại nhiều tiện ích cho người dùng, góp phần sử dụng hiệu quả cơ sở dữ liệu phục vụ tốt việc quản lý thuế như kê khai và kế toán thuế, quản lý nợ thuế, thanh tra, kiểm tra thuế... Tuy nhiên, các phần mềm hiện nay đang trong giai đoạn hoàn thiện nên còn nhiều bất cập, công tác liên quan đến số liệu chưa chính xác, gây nhiều áp lực cho công chức trong quản lý thuế.

Bên cạnh đó quy chế làm việc rõ ràng, sự tôn trọng quy trình trong xử lý công việc cũng ảnh hưởng không nhỏ đến kết quả công việc. Nó thể hiện tính trách nhiệm của công chức trong thực thi công vụ. Mặc dù hiện nay hệ thống ngành Thuế tại Sóc Trăng đã áp dụng quy trình ISO, nhưng

hầu như các quy trình này chỉ công bố cho đúng quy định mà chưa có sự quan tâm đúng mức, dẫn đến chưa phát huy tác dụng.

3.4.7 Thực trạng về động lực làm việc

Trong nhiều lĩnh vực ngành nghề nói chung, khi được tạo động lực đúng lúc, hợp lý thì con người sẽ phát huy tối đa tính tích cực và đem lại hiệu suất cao nhất trong công việc. Do đó, việc tạo động lực trong một cơ quan, tổ chức là hết sức quan trọng nhằm thúc đẩy sự phát triển.

Tuy nhiên, trong hệ thống cơ quan nhà nước nói chung, ngành Thuế nói riêng còn tồn tại nhiều bất cập, thiếu sự quan tâm của các cấp lãnh đạo trong việc tạo động lực cho công chức, khuyến khích tinh thần làm việc của họ. Và trong thực tế công chức đôi khi còn cảm thấy chưa thỏa đáng với sự khuyến khích tinh thần, mà vấn đề không nằm ở cách điều hành của tổ chức mà nằm ở cơ chế quy định chung.

Ví dụ: Trong công tác đánh giá xếp loại lao động hàng tháng, hàng quý còn tồn tại những vấn đề mà công chức cảm thấy chưa hài lòng trong cách đánh giá. Theo đó, mỗi công chức đều được xem xét, đánh giá từng khía cạnh, từ thái độ làm việc, hiệu quả trong công việc, tuân thủ quy chế cơ quan, sự phối hợp trong công việc và nhiều vấn đề khác. Tuy nhiên, việc đánh giá còn mang tính chung chung, hình thức, thậm chí có một số đơn vị còn thực hiện bằng cách cào bằng trong việc xếp loại lao động. Bên cạnh đó theo cơ chế quản lý của ngành hiện nay, việc xây dựng vị trí việc làm là hết sức cụ thể, những người nào làm công việc gì đều quy định về trình độ chuyên môn, và các tiêu chuẩn đi kèm. Theo đó, mỗi vị trí việc làm đều quy định cụ thể về quản lý chức năng, quan hệ công việc, công việc liên quan, mục tiêu vị trí công việc, các nhiệm vụ chính, thẩm quyền ra quyết định, trình độ chuyên môn, kinh nghiệm công tác, yêu cầu về năng lực (yêu cầu về trình độ, năng lực chuyên môn), điều kiện làm việc. Nhưng khi đánh giá xếp loại công chức lại không quy định cụ thể, mà đánh giá chung cho tất cả các bộ phận, các công chức ở các bộ phận công tác khác nhau đều được đánh giá chung. Điều đó dẫn tới việc đánh giá công chức chưa sát thực tế, vì mỗi bộ phận, lĩnh vực chuyên môn đều mang tính đặc thù, mức độ nặng nhẹ khác nhau, tính phức tạp hay đơn giản cũng khác nhau, đòi hỏi về chuyên môn cũng khác nhau. Theo tác giả, đây là vấn đề tồn tại từ rất lâu trong hệ thống ngành, và nó liên quan trước hết đến việc làm giảm động lực làm việc của công chức do thiếu tính công bằng. Chưa nói đến một thực trạng khác, một công chức làm được việc thì được giao nhiều việc, vì nhiều

việc nên nguy cơ xảy ra những sai sót đương nhiên cao hơn, nhưng khi xem xét đánh giá xếp loại công chức lại thiếu xem xét yếu tố khối lượng được giao. Đây thực sự là một vấn đề dẫn đến nhiều công chức họ dè chừng trong thực thi công vụ, do họ chưa thấy được sự khuyến khích dù về mặt tinh thần, nhưng đó thực sự là động lực, là cảm giác được tôn trọng và sẽ phấn đấu tốt hơn, nhiều hơn nếu được động viên kịp thời.

3.4.8 Thực trạng về môi trường làm việc

Đối với bất kỳ cơ quan hay tổ chức nào, môi trường làm việc đóng một vai trò quan trọng và ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả công việc, sự phát triển và nâng cao năng lực của cán bộ, công chức. Trong thực tế, môi trường làm việc không tốt sẽ dẫn đến hiệu quả công việc thấp, thậm chí làm cho những người có trình độ, năng lực họ cảm thấy chán nản và xin chuyển công tác, nghỉ việc. Một số công chức khi được hỏi về một môi trường tốt để làm việc, thì họ cho rằng: Môi trường làm việc tốt phải là một nơi có cơ hội phát triển, thể hiện sự đoàn kết giữa các đồng nghiệp, họ sẵn sàng chia sẻ những khó khăn, và được cấp trên luôn quan tâm, tạo điều kiện. Đồng thời là nơi thể hiện tính dân chủ, công bằng trước các cơ hội đào tạo và thăng tiến. Trong thời gian qua, mặc dù có rất nhiều cố gắng trong công tác điều hành, xong công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ công chức của ngành vẫn chưa được quan tâm đúng mức. Trong khi đó, ngành Thuế đang hoạt động trong tình trạng thiếu biên chế, một số công chức lớn tuổi mặc dù được chuẩn hóa, có đầy đủ bằng cấp nhưng vẫn thiếu về chất lượng. Do cơ chế chung hiện nay còn tồn tại nhiều bất cập trong quản lý và tuyển dụng công chức, nên chưa thể thay thế được những công chức hạn chế về năng lực. Điều này là trở ngại trong công tác phối hợp giữa các bộ phận trong giải quyết công việc, dẫn đến sự đáp ứng trong công tác cải cách hành chính trong thời gian qua cũng gặp những khó khăn nhất định.

Trong một số trường hợp, mối quan hệ giữa lãnh đạo và công chức còn tạo khoảng cách, dẫn đến công chức e ngại trong trình bày ý kiến, quan điểm cá nhân. Thái độ và hành vi của cấp trên có thể dẫn tới sự hợp tác hay bất hợp tác của công chức. Nếu cấp trên là người có phong cách dân chủ, tạo nhiều thiện cảm cho người lao động có thể thúc đẩy sự hăng say học hỏi, làm việc tốt, giảm sự bất mãn khi được động viên đúng lúc.

Do đó, trong thực tế hoạt động của ngành nói riêng và trong hệ thống cơ quan nhà nước nói chung, cần xây dựng mối quan hệ hài hòa, tạo điều

kiện tốt về môi trường làm việc thân thiện, cởi mở, dân chủ. Đảm bảo về cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết. Có như vậy công chức trong ngành sẽ cảm thấy tự tin, gần gũi, lãnh đạo của ngành có thể tập trung trí tuệ tập thể, nắm bắt và chấn chỉnh kịp thời những tồn tại yếu kém.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Trong chương này tác giả tiến hành phân tích một số thực trạng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng, có minh họa bằng số liệu cụ thể của một số vấn đề được trình bày. Để làm tăng tính khoa học trong nghiên cứu, tác giả sẽ tiến hành phân tích số liệu trên cơ sở khảo sát trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng. Kết quả được thể hiện như ở Chương 4 dưới đây:

CHƯƠNG 4

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ GIẢI PHÁP

Trong chương này tác giả trình bày kết quả nghiên cứu dựa trên cơ sở từ phiếu khảo sát dữ liệu thực tế, xử lý, phân tích qua phần mềm SPSS 20.0. Nội dung phân tích bao gồm: thống kê mô tả, phân tích độ tin cậy của thang đo Cronbach Alpha, phân tích nhân tố EFA, phân tích hồi quy đa biến, kiểm định t-test và phân tích ANOVA.

4.1 Kết quả nghiên cứu

4.1.1 Mô tả dữ liệu

Để có được dữ liệu về đối tượng là công chức ngành Thuế đang công tác tại địa bàn tỉnh Sóc Trăng, tác giả tiến hành khảo sát với tổng số phiếu phát ra 200 phiếu, tổng số phiếu thu về là 178 phiếu, tổng số phiếu sử dụng được là 165 phiếu, có 13 phiếu không hợp lệ. Sau khi dữ liệu đã được nhập xong vào phần mềm SPSS 20.0, tác giả tiến hành chạy chương trình thống kê mô tả để tìm ra các lỗi trong quá trình nhập liệu, đồng thời kết hợp thống kê các trị số trung bình, độ lệch chuẩn, giá trị nhỏ nhất, giá trị lớn nhất, với kết quả thống kê như sau:

- Cơ cấu dữ liệu theo Thâm niên công tác được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 4.1: Thâm niên công tác

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 đến 3 năm	8	4.8	4.8	4.8
> 3 đến 5 năm	7	4.2	4.2	9.1
> 5 đến 7 năm	9	5.5	5.5	14.5
> 7 đến 15 năm	39	23.6	23.6	38.2
Trên 15 năm	102	61.8	61.8	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Theo số liệu ở Bảng 4.1 cho thấy, số lượng công chức có thâm niên công tác trên 15 năm chiếm đa số (61.8%). Đây là một thuận lợi trong triển khai nhiệm vụ thường xuyên, công chức có nhiều kinh nghiệm trong xử lý công việc, nắm vững nghiệp vụ, đảm bảo chất lượng công việc.

- Cơ cấu dữ liệu theo Độ tuổi được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 4.2: Độ tuổi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-24 tuổi	1	.6	.6	.6
25 - 34 tuổi	18	10.9	10.9	11.5
35 - 44 tuổi	49	29.7	29.7	41.2
45 - 54 tuổi	81	49.1	49.1	90.3
Trên 55 tuổi	16	9.7	9.7	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Tuy ở Bảng 4.1 cho thấy công chức có thâm niên là một sự thuận lợi trong triển khai nhiệm vụ, nhưng ở Bảng 4.2 cũng đồng thời cho thấy sự thiếu hụt công chức trẻ, điều này phản ánh đúng thực tế trong những năm qua, tuy ngành Thuế còn thiếu nhiều biên chế nhưng do cơ chế, chính sách nên thời gian qua, ngành Thuế không tuyển được thêm nguồn nhân lực mới. Nếu điều này không được ngành Thuế quan tâm kịp thời thì việc công chức kiêm nhiệm nhiều việc vẫn tồn tại và sẽ ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng công việc.

- Cơ cấu dữ liệu theo trình độ Học vấn được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 4.3: Học vấn

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sơ cấp	1	.6	.6	.6
Trung cấp	40	24.2	24.2	24.8
Cao đẳng	6	3.6	3.6	28.5
Đại học	113	68.5	68.5	97.0
Sau đại học	5	3.0	3.0	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Theo số liệu Bảng 4.3 cho thấy trong những năm qua ngành Thuế cũng có những chuyển biến tích cực trong đào tạo nguồn nhân lực, theo đó những công chức có trình độ đại học chiếm đa số, đây là một dấu hiệu đáng mừng. Thể hiện sự quan tâm chất lượng nguồn nhân lực của ngành trong giai đoạn hội nhập.

- Cơ cấu dữ liệu theo Thu nhập được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 4.4: Thu nhập

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 3 triệu đồng	2	1.2	1.2	1.2
3,1 - 5 triệu đồng	16	9.7	9.7	10.9
5,1 - 7 triệu đồng	48	29.1	29.1	40.0
7,1 - 10 triệu đồng	70	42.4	42.4	82.4
Trên 10 triệu đồng	29	17.6	17.6	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Với dữ liệu trên cho thấy cơ cấu mức lương của công chức ngành Thuế tương đối cao so với mặt bằng chung, điều này tạo điều kiện thuận lợi cho công chức an tâm, ổn định công tác.

- Cơ cấu dữ liệu theo Bộ phận công tác được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 4.5: Bộ phận công tác

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Đội HC - Nhân sự - TV - AC	25	15.2	15.2	15.2
Đội Kế khai - Kế toán thuế & Tin học	29	17.6	17.6	32.7
Đội trước bạ, thu khác	21	12.7	12.7	45.5
Đội tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế	12	7.3	7.3	52.7
Đội tổng hợp, dự toán	10	6.1	6.1	58.8
Đội quản lý nợ	13	7.9	7.9	66.7
Đội kiểm tra	27	16.4	16.4	83.0
Đội thuế liên xã	28	17.0	17.0	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Với dữ liệu trên cho thấy cơ cấu nhân sự của công chức ngành Thuế đa phần tập trung Đội Kế khai - Kế khai - Kế toán thuế & Tin học. Vì 95% chức năng quản lý thuế được ứng dụng công nghệ thông tin. Do đó, để phục vụ, hỗ trợ, đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của người nộp thuế cần nhiều nhân sự để triển khai công tác công nghệ thông tin, chính sách thuế mới phục vụ tốt hơn cho người nộp thuế.

- Cơ cấu dữ liệu theo Giới tính được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 4.6: Giới tính

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Nam	123	74.5	74.5	74.5
Valid Nữ	42	25.5	25.5	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

4.1.2 Đánh giá sơ bộ thang đo

Trên cơ sở mô hình nghiên cứu xây dựng ban đầu, thang đo sự đáp ứng yêu cầu công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng gồm 06 thành phần gồm: Năng lực tâm lý, Năng lực chuyên môn, Thái độ làm việc, Điều kiện làm việc, Động lực làm việc, Môi trường làm việc, gồm 26 biến quan sát. Do đó đánh giá thang đo về sự đáp ứng yêu cầu công việc là đánh giá thang đo của 06 thành phần trên.

Kết quả phân tích Cronbach Alpha được trình bày theo từng thành phần như các bảng sau:

Bảng 4.7 Cronbach Alpha của thành phần Năng lực tâm lý

Năng lực tâm lý: Alpha=0.814

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Alpha nếu loại biến này
Tôi rất tự tin khi trình bày ý kiến, quan điểm cá nhân (TL1)	11.10	5.137	.612	.776
Khi gặp khó khăn trong công việc tôi vẫn bình tĩnh, lạc quan (TL2)	11.08	4.895	.694	.739
Dễ dàng hồi phục sau những rắc rối trong công việc (TL3)	11.19	4.608	.728	.719
Có khả năng chịu áp lực công việc (TL4)	11.22	5.248	.512	.824

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Theo Bảng 4.7 ta có hệ số Cronbach Alpha của thành phần “Năng lực tâm lý” là 0.814, lớn hơn 0.60 nên thang đo này đạt chuẩn. Thêm vào đó các biến đều có hệ số tương biến tổng đều đạt, hầu hết đều lớn hơn 0.3 nên các biến này đều phù hợp và đạt độ tin cậy. Đối với TL4, xét về mặt lý thuyết, biến này nên loại; tuy nhiên xét về mặt thực tiễn biến này có ý nghĩa thực tiễn cao, do đó tác giả quyết định giữ lại biến này để đưa vào phân tích ở bước tiếp theo.

Bảng 4.8 Cronbach Alpha của thành phần Năng lực chuyên môn
Năng lực chuyên môn: Alpha = 0.868

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Alpha nếu loại biến này
Tôi hiểu biết tốt về chuyên môn, nắm bắt kịp thời văn bản, chế độ quy định (CM1)	11.42	5.159	.698	.840
Khả năng sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học, đáp ứng tốt công việc (CM2)	11.44	4.516	.718	.836
Khả năng vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả (CM3)	11.45	4.871	.761	.815
Tôi có khả năng sáng tạo trong công việc (CM4)	11.55	4.956	.713	.834

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Kết quả kiểm định cho thấy hệ số Cronbach Alpha tương đối cao 0,868 lớn hơn 0.60 và hệ số tương quan biến tổng thấp nhất là 0.698, cao nhất là 0.761 lớn hơn 0.3 nên các biến đều phù hợp và đạt độ tin cậy.

Bảng 4.9 Cronbach Alpha của thành phần Thái độ làm việc
Thái độ làm việc: Alpha = 0.873

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Alpha nếu loại biến này
Tác phong làm việc chuyên nghiệp (TĐ1)	12.45	4.395	.760	.824
Chấp hành tốt quy chế của cơ quan, định của ngành, pháp luật (TĐ2)	12.10	5.125	.679	.857
Tinh thần trách nhiệm cao trong công việc (TĐ3)	12.16	4.601	.756	.826
Tinh thần ham học hỏi, cầu tiến (TĐ4)	12.25	4.471	.724	.839

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Hệ số Cronbach Alpha của thành phần “Thái độ làm việc” là 0.873 lớn hơn 0.6 cho nên thang đo này đạt tiêu chuẩn. Đồng thời các biến đều có hệ số tương quan biến tổng tương đối cao, từ 0.6 trở lên, lớn hơn 0.3 nên

các biến đều phù hợp và đạt độ tin cậy.

Bảng 4.10 Cronbach Alpha của thành phần Điều kiện làm việc

Điều kiện làm việc: Alpha = 0.887

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Alpha nếu loại biến này
Cơ sở vật chất, trang thiết bị nơi làm việc đáp ứng tốt (ĐK1)	20.89	8.464	.663	.873
Các ứng dụng tin học hiện đại, đáp ứng tốt yêu cầu công việc (ĐK2)	20.92	8.183	.714	.865
Quy chế làm việc rõ ràng (ĐK3)	20.87	8.392	.676	.871
Công văn, hướng dẫn nghiệp vụ được cung cấp kịp thời (ĐK4)	21.04	8.199	.682	.870
Lãnh đạo tôn trọng tính độc lập về chuyên môn (ĐK5)	21.05	7.705	.751	.858
Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng quy trình (ĐK6)	20.95	8.022	.719	.864

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Kết quả cho thấy hệ số Cronbach Alpha của thành phần “Điều kiện làm việc” là 0.887, lớn hơn 0.6 và các biến có hệ số tương quan biến tổng đều đạt và lớn hơn 0.3, do đó các biến đều phù hợp và đạt độ tin cậy.

Bảng 4.11 Cronbach Alpha của thành phần Động lực làm việc

Động lực làm việc: Alpha=0.888

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Alpha nếu loại biến này
Khen thưởng kịp thời những người có thành tích (ĐL1)	12.01	5.116	.721	.869
Công bằng, trung thực trong các quyền lợi (ĐL2)	11.96	5.126	.775	.851
Thường được sự động viên, khích lệ từ lãnh đạo (ĐL3)	12.10	4.581	.804	.837
Lãnh đạo quan tâm đến đời sống vật chất của công chức (ĐL4)	12.01	4.787	.729	.867

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Hệ số Cronbach Alpha của thành phần “Động lực làm việc” là 0.888 lớn hơn 0.6. Các biến có hệ số tương quan biến tổng thấp nhất là biến ĐL1 (Khen thưởng kịp thời những người có thành tích) là 0.721 lớn hơn 0.3 các biến đều phù hợp và đạt độ tin cậy.

Bảng 4.12 Cronbach Alpha của thành phần Môi trường làm việc
Môi trường làm việc: Alpha = 0.866

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Alpha nếu loại biến này
Tôi có mối quan hệ tốt với các đồng nghiệp (MT1)	12.15	4.373	.607	.874
Bầu không khí trong cơ quan thân thiện (MT2)	12.21	4.018	.733	.822
Môi trường làm việc dân chủ, đoàn kết tốt (MT3)	12.16	3.902	.830	.782
Các bộ phận chuyên môn có sự phối hợp tốt (MT4)	12.16	4.341	.707	.833

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Hệ số cronbach Alpha của thành phần “Môi trường làm việc” là 0.866 lớn hơn 0.6 và các biến có hệ số tương quan với biến tổng đều lớn hơn 0.3 nên các biến đều phù hợp và đạt độ tin cậy. Đối với MT1, xét về mặt lý thuyết, biến này nên loại; tuy nhiên xét về mặt thực tiễn biến này có ý nghĩa thực tiễn cao, do đó tác giả quyết định giữ lại biến này để đưa vào phân tích ở bước tiếp theo.

Bảng 4.13 Cronbach Alpha của thành phần Sự đáp ứng công việc chung

Sự đáp ứng công việc chung: Alpha = 0.898

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Alpha nếu loại biến này
Khả năng hoàn thành công việc trên số công việc được giao (ĐU1)	15.55	8.152	.722	.881
Khả năng đảm bảo sự chính xác, hoàn chỉnh của kết quả công việc (ĐU2)	15.62	7.943	.773	.871
Mức độ đảm bảo thời gian hoàn thành công việc (ĐU3)	15.53	7.763	.687	.889
Khả năng xử lý linh hoạt khi gặp những tình huống phát sinh trong công việc (ĐU4)	15.70	7.478	.782	.867
Khả năng tìm ra những phương pháp mới để giải quyết công việc (ĐU5)	15.68	7.229	.785	.867

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Cronbach Alpha của thành phần “Sự đáp ứng công việc chung” là 0.898 lớn hơn 0.6 và các biến có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0.3 nên các biến đều phù hợp và đạt độ tin cậy.

4.1.3 Phân tích nhân tố (EFA – exploratory factor analysis)

4.1.3.1 Kết quả phân tích nhân tố (EFA – Exploratory Factor Analysis)

Phân tích nhân tố chỉ được sử dụng khi hệ số KMO (Kaiser – Meyer – Olkin) có giá trị từ 0,5 trở lên (Othman & Owen, 2000), các biến có hệ số truyền tải (factors loading) nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại. Điểm dừng Eigenvalue (đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố) lớn hơn 1 và tổng phương sai trích (Cumulative % Extraction Sums of Squared Loadings) lớn hơn 50% (Gerbing & Anderson, 1988)

- Phân tích EFA cần thực hiện ba kiểm định sau:

(1) Kiểm định tính thích hợp của EFA

Bảng 4.14 Kiểm định KMO và Bartlett

KMO đo lường sự tương thích của mẫu.		.893
	Chi bình phương	3021.836
Kiểm định Bartlett's	df	325
	Sig.	.000

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Kết quả kiểm định ta có $KMO=0.893$, thỏa mãn điều kiện $0.5 < KMO < 1$, do đó phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế.

(2) Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện; kiểm định Bartlett có $sig < 0,05$ cho thấy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

(3) Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố

Bảng 4.15 Tổng phương sai được giải thích

Nhân tố	Eigenvalues ban đầu			Tổng hệ số tải bình phương sau khi chiết xuất			Tổng hệ số tải bình phương sau khi quay		
	Tổng	% phương sai	Tích lũy %	Tổng	% phương sai	Tích lũy %	Tổng	% phương sai	Tích lũy %
1	11.164	42.939	42.939	11.164	42.939	42.939	4.084	15.708	15.708
2	2.409	9.266	52.205	2.409	9.266	52.205	3.311	12.736	28.444
3	1.636	6.291	58.496	1.636	6.291	58.496	3.271	12.580	41.024
4	1.361	5.235	63.730	1.361	5.235	63.730	3.064	11.785	52.809
5	1.156	4.447	68.177	1.156	4.447	68.177	2.667	10.257	63.066
6	1.004	3.862	72.039	1.004	3.862	72.039	2.333	8.973	72.039
7	.814	3.129	75.168						
8	.767	2.951	78.118						
9	.663	2.549	80.667						
10	.557	2.144	82.811						
11	.513	1.974	84.785						
12	.505	1.942	86.727						
13	.443	1.703	88.430						
14	.386	1.484	89.914						
15	.352	1.352	91.267						
16	.337	1.296	92.563						
17	.293	1.127	93.690						
18	.258	.991	94.681						
19	.252	.970	95.651						
20	.233	.897	96.548						
21	.204	.785	97.333						
22	.195	.750	98.083						
23	.169	.649	98.732						
24	.133	.513	99.245						
25	.106	.406	99.651						
26	.091	.349	100.000						

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Dựa trên Bảng 4.15 cho thấy có 06 nhân tố được trích tại Eigenvalue là 1.004 và phương sai trích được là 72.039 % lớn hơn 50%, do đó phương sai trích đạt yêu cầu. Điều đó có nghĩa 72.03% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát (thành phần của Factor)

Bảng 4.16 Ma trận nhân tố xoay (Rotated Component Matrix)

	Component				
	1	2	3	4	5
Thường được sự động viên, khích lệ từ lãnh đạo (ĐL 3)	0.890				
Lãnh đạo quan tâm đến đời sống vật chất của công chức (ĐL 4)	0.843				
Công bằng, trung thực trong các quyền lợi (ĐL 2)	0.797				
Khen thưởng kịp thời những người có thành tích (ĐL 1)	0.763				
Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng quy trình (ĐK 6)	0.570				
Tác phong làm việc chuyên nghiệp (TĐ1)		0.797			
Tinh thần trách nhiệm cao trong công việc (TĐ 3)		0.781			
Tinh thần ham học hỏi, cầu tiến (TĐ 4)		0.780			
Chấp hành tốt quy chế của cơ quan, định của ngành, pháp luật (TĐ 2)		0.710			
Các ứng dụng tin học hiện đại, đáp ứng tốt yêu cầu công việc (ĐK 2)			0.799		
Cơ sở vật chất, trang thiết bị nơi làm việc đáp ứng tốt (ĐK 1)			0.786		
Quy chế làm việc rõ ràng (ĐK 3)			0.773		
Công văn, hướng dẫn nghiệp vụ được cung cấp kịp thời (ĐK 4)			0.636		
Tôi có khả năng sáng tạo trong công việc (CM4)				0.792	
Khả năng vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả (CM3)				0.767	
Khả năng sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học, đáp ứng tốt công việc (CM2)				0.749	
Tôi hiểu biết tốt về chuyên môn, nắm bắt kịp thời văn bản, chế độ quy định (CM1)				0.737	
Môi trường làm việc dân chủ, đoàn kết tốt (MT 3)					0.873

Các bộ phận chuyên môn có sự phối hợp tốt (MT4)					0.799
Bầu không khí trong cơ quan thân thiện (MT 2)					0.722

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

4.1.3.2 Đặt tên và giải thích nhân tố

Việc giải thích các nhân tố được thực hiện trên cơ sở nhận ra các biến quan sát có hệ số truyền tải (factor loading) lớn nằm trong cùng một nhân tố. Trong nghiên cứu này, căn cứ vào kết quả bảng 4.16 cho biết các biến đặc trưng đều có hệ số tải nhân tố (Factor loading) lớn hơn 0,55 và đều nằm trong cùng một nhân tố. Có 05 nhân tố đại diện cho sự đáp ứng yêu cầu công việc với các biến đặc trưng của nhân tố được sắp xếp lại khác với mô hình lý thuyết ban đầu (loại 03 biến quan sát)

Nhân tố 1 (Component 1) bao gồm các biến: ĐL3, ĐL4, ĐL2, ĐL1, ĐK6. Đặt tên cho nhân tố này là ĐLLV.

Nhân tố 2 (Component 2) bao gồm các biến: TĐ1, TĐ3, TĐ4, TĐ2. Đặt tên cho nhân tố này là TĐLV.

Nhân tố 3 (Component 3) bao gồm các biến: ĐK2, ĐK1, ĐK3, ĐK4. Đặt tên cho nhân tố này là ĐKLV.

Nhân tố 4 (Component 4) bao gồm các biến: CM4, CM3, CM2, CM1. Đặt tên cho nhân tố này là NLCM.

Nhân tố 5 (Component 5) bao gồm các biến: MT3, MT4, MT2. Đặt tên cho nhân tố này là MTLV

Như vậy, qua các kiểm định chất lượng thang đo và các kiểm định của mô hình EFA, nhận diện có 05 thang đo đại diện cho các nhân tố ảnh hưởng sự đáp ứng yêu cầu công việc và 01 thang đo đại diện cho sự đáp ứng công việc chung.

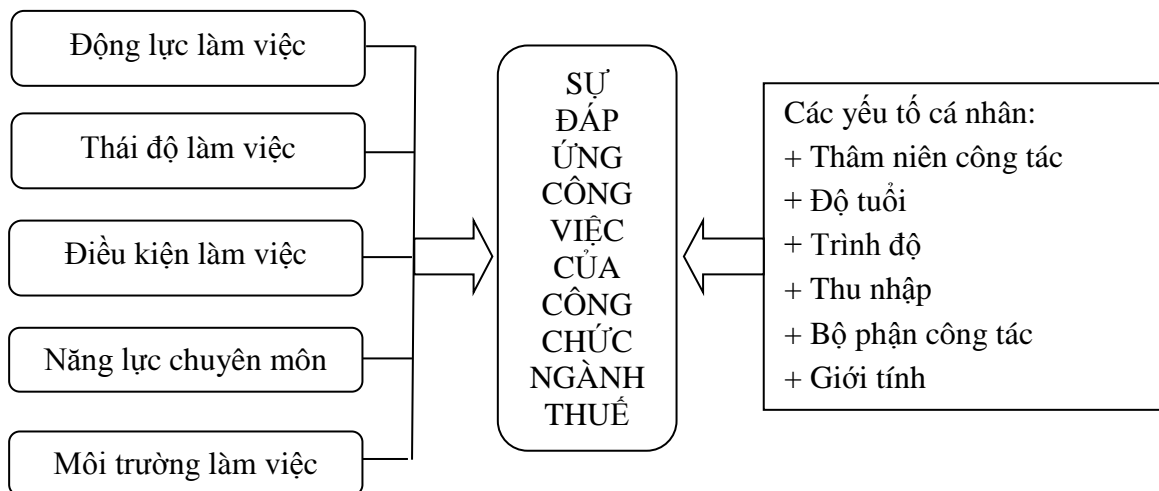
Bảng 4.17: Mô hình điều chỉnh qua kiểm định Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá

Stt	Thang đo	Biến đặc trưng	Giải thích thang đo
1	ĐLLV	ĐL1, ĐL2, ĐL3, ĐL4, ĐK6	Động lực làm việc
2	TĐLV	TĐ1, TĐ2, TĐ3, TĐ4	Thái độ làm việc
3	ĐKLV	ĐK1, ĐK2, ĐK3, ĐK4	Điều kiện làm việc
4	NLCM	CM1, CM2, CM3, CM4,	Năng lực chuyên môn
5	MTLV	MT2, MT3, MT4	Môi trường làm việc
Tổng	5	20	

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

4.1.3.3 Mô hình điều chỉnh

Sau khi thực hiện các kiểm định như Cronbach Alpha, KMO, tổng phương sai trích, Ma trận xoay nhân tố, mô hình mới được hình thành với một biến phụ thuộc là “Sự đáp ứng công việc chung” và 05 biến độc lập gồm: Động lực làm việc, Thái độ làm việc, Điều kiện làm việc, Năng lực chuyên môn, Môi trường làm việc. Sau khi đã điều chỉnh, về cơ bản mô hình mới khác với mô hình nghiên cứu ban đầu. Mô hình mới được hình thành như sau:



Hình 4.1 Mô hình nghiên cứu sau khi điều chỉnh

4.1.3.4 Giả thuyết cho mô hình

Giả thuyết mô hình nghiên cứu điều chỉnh được xây dựng dựa trên chiều hướng ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến sự đáp ứng yêu cầu công việc của công chức ngành Thuế. Có 6 yếu tố tương ứng với 6 giả thuyết như sau:

- H1: Nhân tố Động lực làm việc có ảnh hưởng tích cực đến sự đáp ứng yêu cầu công việc.

- H2: Nhân tố Thái độ làm việc có ảnh hưởng tích cực đến sự đáp ứng yêu cầu công việc.

- H3: Nhân tố Điều kiện làm việc có ảnh hưởng tích cực đến sự đáp ứng yêu cầu công việc.

- H4: Nhân tố Năng lực chuyên môn có ảnh hưởng tích cực đến sự đáp ứng yêu cầu công việc.

- H5: Nhân tố Môi trường làm việc có ảnh hưởng tích cực đến sự đáp ứng yêu cầu công việc.

4.1.4 Phân tích hồi quy đa biến

Để nhận diện các yếu tố ảnh hưởng sự thỏa mãn công việc, mô hình tương quan tổng thể có dạng

$$TM = f(F1, F2, F3, F4, F5)$$

Trong đó TM: Biến phụ thuộc; F1, F2, F3, F4, F5: Biến độc lập

Việc xem xét trong các yếu tố từ F1 đến F5, yếu tố nào tác động đến mức độ thỏa mãn chung một cách trực tiếp sẽ được thực hiện bằng phương trình hồi quy đa biến:

$$TM = b_0 + b_1F1 + b_2F2 + b_3F3 + b_4F4 + b_5F5 + e_i$$

Trong đó, các biến đưa vào phân tích hồi quy được xác định bằng cách tính điểm của các nhân tố (Factor score – nhân số)

Nhân số thứ I, được xác định: $F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + \dots + W_{ik}X_k$

W_{ik} : Hệ số nhân tố được trình bày trong ma trận hệ số nhân tố (Component Score Coefficient)

X_i : Biến quan sát trong nhân tố thứ i

- **Phân tích các kiểm định**

(1) Kiểm định hệ số hồi quy, ta được kết quả như bảng sau:

Bảng 4.18 Hệ số hồi quy sử dụng phương pháp Enter

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ dung sai	Hệ số phóng đại
(Constant)	.402	.301		1.334	.184		
1 ĐLLV	.106	.066	.105	1.609	.110	.670	1.492
ĐKLV	.002	.084	.001	.021	.984	.585	1.708
TĐLV	.333	.071	.342	4.682	.000	.534	1.872
NLCM	.295	.069	.310	4.248	.000	.536	1.865
MTLV	.144	.068	.146	2.102	.037	.589	1.697

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Dựa trên kết quả phân tích hồi quy đa biến trong Bảng 4.18 cho thấy hầu hết các thành phần TĐLV và NLCM có Sig. nhỏ hơn 0.01 tương quan có ý nghĩa với ĐU và độ tin cậy 99%, MTLV có sig nhỏ hơn 0,05 do đó tương quan có ý nghĩa với ĐU và độ tin cậy 95%. Trong khi đó, các biến ĐKLV, ĐLLV có Sig. lớn hơn 0.05, tương quan không có ý nghĩa với ĐU.

Thông bảng 4.18 cũng cho thấy hệ số phóng đại phương sai VIF (variance inflation factor) có giá trị đều nhỏ hơn 2, do đó có thể khẳng định không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Phương trình hồi quy thể hiện mối quan hệ giữa mức độ đáp ứng công việc với các thành phần: NLCM, TĐLV, ĐKLV, ĐLLV, MTLV được thể hiện qua phương trình sau:

$$\text{Sự đáp ứng công việc chung (ĐU)} = 0.310\text{NLCM} + 0.342\text{TĐLV} + 0.001\text{ĐKLV} + 0.105\text{ĐLLV} + 0.146\text{MTLV}$$

(2) Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

- Mức độ giải thích của mô hình

Bảng 4.19 Tóm tắt mô hình (Model Summary)

Mô hình	R	R bình phương	R bình phương điều chỉnh	Sai số ước lượng	R bình phương thay đổi	Thống kê thay đổi			Sig. F thay đổi
						F thay đổi	df1	df2	
1	.758 ^a	.575	.559	.66415487	.575	35.633	6	158	.000

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Theo dữ liệu phân tích được ở Bảng 4.19 cho thấy R Square hiệu chỉnh là 0.559. Do đó 55,9% thay đổi về sự đáp ứng yêu cầu công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng được giải thích bởi các biến độc lập của mô hình.

- Mức độ phù hợp

Bảng 4.20 Phân tích phương sai

	Mô hình	Tổng trung bình	Độ tự do (df)	Trung bình bình phương	F	Sig.
1	Regression	94.306	6	15.718	35.633	000 ^b
	Residual	69.694	158	.441		
	Total	164.000	164			

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Theo dữ liệu phân tích trong Bảng 4.20, với Sig. < 0.01 có thể kết luận rằng mô hình đưa vào phù hợp với dữ liệu thực tế. Các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc và mức độ tin cậy 99%. Nói cách khác, chấp nhận giả thuyết.

4.1.5 Thảo luận kết quả hồi quy

Dựa trên kết quả phân tích dữ liệu ở Bảng 4.18 có thể nhận định kết quả như sau:

(1) Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa

- Thành phần NLCM: có hệ số Beta 0.310, quan hệ cùng chiều với Sự đáp ứng yêu cầu công việc chung. Khi lãnh đạo quan tâm cải thiện yếu tố “Năng lực chuyên môn”, tăng cường công tác triển khai văn bản hướng dẫn thực hiện chuyên môn, quan tâm tạo điều kiện để công chức nâng cao hiểu biết, vận dụng kiến thức vào công việc, khuyến khích tính sáng tạo, thể hiện sự quan tâm của cấp trên đối với công chức lên 1 điểm thì sự đáp ứng công việc của công chức tăng thêm 0.310 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0.310)

- Thành phần TĐLV: có hệ số 0.342, quan hệ cùng chiều với ĐU. Khi lãnh đạo quan tâm cải thiện thành phần “Thái độ làm việc”, tăng khả năng làm việc chuyên nghiệp, nâng cao tính chấp hành quy chế, quy định của ngành, có ý thức trách nhiệm cao trong công việc lên 1 điểm thì sự đáp ứng công việc của công chức tăng thêm 0.342 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0.342)

- Thành phần ĐKLV: có hệ số Beta 0.001, quan hệ cùng chiều với ĐU. Khi lãnh đạo quan tâm cải thiện thành phần “Điều kiện làm việc”, đảm bảo các điều kiện cần thiết để công chức thực thi nhiệm vụ được thuận lợi tăng lên 1 điểm thì sự đáp ứng công việc của công chức tăng thêm 0.001 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0.001)

- Thành phần ĐLLV: có hệ số Beta là 0.105, quan hệ cùng chiều với ĐU. Khi lãnh đạo quan tâm cải thiện yếu tố “Động lực làm việc”, có những biện pháp khích lệ kịp thời, công bằng, sự quan tâm của lãnh đạo đến đời sống, vật chất, tinh thần của công chức tăng lên 1 điểm thì sự đáp ứng công việc của công chức tăng thêm 0.105 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0.105)

- Thành phần MTLV: có hệ số Beta là 0.146, quan hệ cùng chiều với ĐU. Khi lãnh đạo quan tâm cải thiện thành phần “Môi trường làm việc”, tạo ra một môi trường làm việc lành mạnh, đoàn kết, thân thiện, dân chủ, có sự phối hợp tốt trong công việc giữa các bộ phận, đồng nghiệp tăng lên 1 điểm thì sự đáp ứng công việc của công chức tăng thêm 0.146 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0.146)

(2) Hệ số hồi quy chuẩn hóa

Hệ số này xác định vị trí ảnh hưởng của các biến độc lập. Các hệ số hồi quy chưa được chuẩn hóa có thể chuyển đổi với dạng phần trăm như sau:

Bảng 4.21 Vị trí quan trọng của các yếu tố

Biến độc lập	Giá trị tuyệt đối	Tỷ lệ %
NLCM	0,310	34,29
TĐLV	0,342	37,83
ĐKLV	0,001	0,11
ĐLLV	0,105	11,62
MTLV	0,146	16,15
Tổng số	0,904	100

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Trên cơ sở dữ liệu được chuyển đổi dạng phần trăm, ta thấy thành phần NLCM đóng góp 34,29%, thành phần TĐLV đóng góp 37,83%, thành phần ĐKLV đóng góp 0,11%, thành phần ĐLLV đóng góp 11,62%, thành phần MTLV đóng góp 16,15%. Như vậy có thể kết luận: Thứ tự ảnh hưởng của các thành phần đến sự đáp ứng công việc là TĐLV, NLCM, MTLV, ĐLLV, ĐKLV.

4.1.6 Kết quả thống kê về mức đáp ứng công việc**Bảng 4.22 Thống kê mô tả**

	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Năng lực chuyên môn					
Tôi hiểu biết tốt về chuyên môn, nắm bắt kịp thời văn bản, chế độ quy định (CM1)	165	1	5	3.87	.793
Khả năng sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học, đáp ứng tốt công việc (CM2)	165	1	5	3.85	.947
Khả năng vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả (CM3)	165	1	5	3.84	.821
Tôi có khả năng sáng tạo trong công việc (CM4)	165	1	5	3.73	.835
Thái độ làm việc					
Tác phong làm việc chuyên nghiệp (TĐ1)	165	1	5	3.87	.871
Chấp hành tốt quy chế của cơ quan, định của ngành, pháp luật (TĐ2)	165	2	5	4.22	.735
Tinh thần trách nhiệm cao trong công việc (TĐ3)	165	1	5	4.16	.819
Tinh thần ham học hỏi, cầu tiến (TĐ4)	165	1	5	4.07	.877
Điều kiện làm việc					
Cơ sở vật chất, trang thiết bị nơi làm việc đáp ứng tốt (ĐK1)	165	2	5	4.25	.669
Các ứng dụng tin học hiện đại, đáp ứng tốt yêu cầu công việc (ĐK2)	165	2	5	4.22	.693
Quy chế làm việc rõ ràng (ĐK3)	165	2	5	4.27	.675
Công văn, hướng dẫn nghiệp vụ được cung cấp kịp thời (ĐK4)	165	2	5	4.10	.712
Lãnh đạo tôn trọng tính độc lập về chuyên môn (ĐK5)	165	2	5	4.10	.767
Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng quy trình (ĐK6)	165	2	5	4.19	.723
Động lực làm việc					
Khen thưởng kịp thời những người có thành tích (ĐL1)	165	1	5	4.02	.808
Công bằng, trung thực trong các quyền lợi (ĐL2)	165	2	5	4.07	.766

Thường được sự động viên, khích lệ từ lãnh đạo (ĐL3)	165	1	5	3.92	.883
Lãnh đạo quan tâm đến đời sống vật chất của công chức (ĐL4)	165	1	5	4.02	.887
Môi trường làm việc					
Tôi có mối quan hệ tốt với các đồng nghiệp (MT1)	165	2	5	4.07	.808
Bầu không khí trong cơ quan thân thiện (MT2)	165	2	5	4.02	.815
Môi trường làm việc dân chủ, đoàn kết tốt (MT3)	165	1	5	4.07	.782
Các bộ phận chuyên môn có sự phối hợp tốt (MT4)	165	2	5	4.07	.742
Sự đáp ứng công việc chung					
Khả năng hoàn thành công việc trên số công việc được giao (ĐU1)	165	2	5	3.98	.740
Khả năng đảm bảo sự chính xác, hoàn chỉnh của kết quả công việc (ĐU2)	165	2	5	3.90	.746
Mức độ đảm bảo thời gian hoàn thành công việc (ĐU3)	165	2	5	3.99	.852
Khả năng xử lý linh hoạt khi gặp những tình huống phát sinh trong công việc (ĐU4)	165	1	5	3.82	.836
Khả năng tìm ra những phương pháp mới để giải quyết công việc (ĐU5)	165	1	5	3.84	.885
Valid N (listwise)	165				

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Thông qua bảng dữ liệu trên cho thấy, giá trị trung bình của các thành phần đạt tương đối cao, trong đó thành phần Năng lực chuyên môn có giá trị trung bình thấp hơn các thành phần khác. Bên cạnh đó thành phần Điều kiện làm việc có giá trị trung bình cao, điều đó cho thấy ngành có sự quan tâm, đầu tư thỏa đáng để tạo thuận lợi cho công chức nơi làm việc.

4.1.7 Kiểm định sự khác biệt về sự đáp ứng yêu cầu công việc theo các đặc tính cá nhân

Phần này nhằm phân tích, đánh giá xem có sự khác biệt nào không của từng yếu tố cá nhân có ảnh đến mức độ đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

4.1.7.1 Kiểm định sự khác biệt theo “Giới tính”

Kết quả kiểm định sự khác biệt theo giới tính được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 4.23 Group Statistics

	Giới tính	N	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Trung bình sai số chuẩn
TM	Nam	123	.0203403	.92879793	.08812738
	Nữ	42	.0595679	1.06298489	.16565949

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Bảng 4.24 Independent Samples Test

	Kiểm định Levene về sự khác nhau của phương sai		Kiểm định sự bằng nhau của trung bình							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Sự khác biệt trung bình	Sự khác biệt lệch chuẩn	Độ tin cậy 95%		
								Thấp hơn	Cao hơn	
TM	Giả định phương sai bằng nhau	.581	.447	.446	163	.656	.07990822	.17915463	.27385491	.43367136
	Không giả định phương sai bằng nhau			.426	65.721	.672	.07990822	.18764195	.29476071	.45457715

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Dựa trên bảng 4.24 cho thấy mức ý nghĩa trong kiểm định Levene là $0.447 > (0.05)$, do đó không có sự khác biệt về phương sai đối với mức độ đáp ứng công việc của nhân viên “Nam” và “Nữ”. Xét tiếp không giả định phương sai bằng nhau (Equal variances not assumed) trong kiểm định t-test có mức ý nghĩa là $0.672 > 0.05$ do đó chưa có cơ sở để khẳng định có sự khác biệt về sự đáp ứng công việc giữa nam và nữ.

4.1.7.2 Kiểm định sự khác biệt theo “Thâm niên”

Kết quả kiểm định sự khác biệt theo thâm niên được thể hiện như sau:

Bảng 4.25 Kết quả One-Way ANOVA so sánh mức độ đáp ứng công việc theo “Thâm niên” công tác như sau:

Thỏa mãn	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa
Giữa các nhóm	7.707	4	1.927	1.972	.101
Trong cùng nhóm	156.293	160	.977		
Tổng	164.000	164			

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Theo Bảng 4.25 cho thấy giữa các nhóm thâm niên công tác có ý nghĩa $0.101 > (0.05)$ nên ta kết luận không có sự khác biệt giữa các nhóm thâm niên công tác về mức độ đáp ứng công việc của nhân viên.

4.1.7.3 Kiểm định sự khác biệt theo “Độ tuổi”

Kết quả kiểm định sự khác biệt theo Độ tuổi được thể hiện như sau:

Bảng 4.26 Kết quả One-Way ANOVA so sánh mức độ đáp ứng công việc theo “Độ tuổi” như sau:

Thỏa mãn	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa
Giữa các nhóm	3.412	4	.853	.850	.496
Trong cùng nhóm	160.588	160	1.004		
Tổng	164.000	164			

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Bảng 4.26 cho thấy giữa các nhóm “Độ tuổi” có ý nghĩa $0.496 > (0.05)$ ta kết luận không có sự khác biệt giữa các nhóm “Độ tuổi” về mức độ đáp ứng công việc của nhân viên.

4.1.7.4 Kiểm định sự khác biệt theo “Trình độ”

Kết quả kiểm định sự khác biệt theo Trình độ được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 4.27 Kết quả One-Way ANOVA so sánh mức độ đáp ứng công việc theo “Trình độ” như sau:

Thỏa mãn	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa
Giữa các nhóm	11.681	4	2.920	3.067	.018
Trong cùng nhóm	152.319	160	.952		
Tổng	164.000	164			

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Bảng 4.27 cho thấy giữa các nhóm “Trình độ” có ý nghĩa $0.18 > (0.05)$ ta kết luận không có sự khác biệt giữa các nhóm “Trình độ” về mức độ đáp ứng công việc của nhân viên.

4.1.7.5 Kiểm định sự khác biệt theo “Thu nhập”

Kết quả kiểm định sự khác biệt theo Thu nhập được thể hiện qua bảng sau sau:

Bảng 4.28 Kết quả One-Way ANOVA so sánh mức độ đáp ứng công việc theo “Thu nhập” như sau:

Thỏa mãn	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa
Giữa các nhóm	11.467	4	2.867	3.007	.020
Trong cùng nhóm	152.533	160	.953		
Tổng	164.000	164			

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Bảng 4.28 cho thấy giữa các nhóm “Thu nhập” có ý nghĩa $0.20 > (0.05)$ ta kết luận không có sự khác biệt giữa các nhóm “Thu nhập” về mức độ đáp ứng công việc của nhân viên.

4.1.7.6 Kiểm định sự khác biệt theo “Bộ phận công tác”

Kết quả kiểm định sự khác biệt theo Bộ phận công tác được thể hiện qua bảng sau sau:

Bảng 4.29 Kết quả One-Way ANOVA so sánh mức độ đáp ứng công việc theo “Bộ phận công tác” như sau:

Thỏa mãn	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa
Giữa các nhóm	17.516	7	2.502	2.682	.012
Trong cùng nhóm	146.484	157	.933		
Tổng	164.000	164			

Nguồn: Điều tra trực tiếp 165 mẫu năm 2016

Bảng 4.29 cho thấy giữa các nhóm “Bộ phận công tác” có ý nghĩa $0.12 > (0.05)$ ta kết luận không có sự khác biệt giữa các nhóm “Bộ phận công tác” về mức độ đáp ứng công việc của nhân viên.

Tóm lại: Thông qua kết quả phân tích Independent t-test và One-Way ANOVA để so sánh sự đáp ứng công việc, qua đó cho thấy kết quả không có sự khác biệt dựa trên các yếu tố cá nhân.

4.2 Giải pháp

Để đưa ra những giải pháp thích hợp và khả thi, tác giả dựa vào một số cơ sở chung như sau:

- Thực trạng hoạt động của ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng;
- Định hướng phát triển của ngành Thuế đến năm 2020;
- Kết quả nghiên cứu của đề tài.

4.2.1 Giải pháp về Năng lực chuyên môn:

4.2.1.1 Cơ sở đề ra giải pháp

Theo kết quả thống kê tại Bảng 4.22 cho thấy, biến quan sát “Tôi có khả năng sáng tạo trong công việc (CM4)” có giá trị trung bình là 3,73; kế đến là “Khả năng vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả (CM3)” có giá trị trung bình là 3,84; biến “Khả năng sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học, đáp ứng tốt công việc (CM2)” có giá trị trung bình là 3,85; “Tôi hiểu biết tốt về chuyên môn, nắm bắt kịp thời văn bản, chế độ quy định (CM1)” có giá trị trung bình là 3,87.

Theo kết quả chạy hồi quy tại Bảng 4.21, Thành phần “Năng lực chuyên môn” đóng góp 34,29% ảnh hưởng đến mô hình nghiên cứu.

Trong giai đoạn hiện nay, ngành Thuế được đánh giá là đóng vai trò rất quan trọng trong việc thúc đẩy phát triển kinh tế, hội nhập. Do đó, năng lực chuyên môn là vấn đề cốt lõi giúp cho công chức ngành Thuế hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Nhưng hiện nay, số lượng biên chế chưa đảm bảo là một trở ngại rất lớn cho ngành, trong khi đó công tác tuyển dụng còn nhiều bất cập, có trường hợp gần cuối năm 2014 tiến hành thi tuyển công chức nhưng sang giữa gần cuối năm 2015 mới thông báo kết quả, sang năm 2016 mới thông báo làm thủ tục nhận việc cho thí sinh thi đạt. Bên cạnh đó, nguồn nhân lực của ngành hiện nay vừa thiếu vừa yếu, một số công chức lớn tuổi không được đào tạo lại kịp thời, một số tuy có bằng cấp đầy đủ nhưng còn hạn chế về nghiệp vụ chuyên môn, dẫn đến một số công chức phải kiêm nhiệm nhiều việc.

4.2.1.2 Nội dung giải pháp

Lãnh đạo ngành cần phải tạo điều kiện, có chính sách khuyến khích những người phải kiêm nhiệm nhiều việc, quan tâm về điều kiện vật chất, tinh thần. Đồng thời quan tâm công tác đào tạo lại công chức, đào tạo nâng cao trình độ kiến thức nghiệp vụ chuyên môn bằng nhiều hình thức đa dạng, thông qua các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, hội nghị, hội thảo chuyên đề,

hàng năm tổ chức thi nghiệp vụ, có khen thưởng, vinh danh những người đạt thành tích cao trong học tập.

Bên cạnh đó cũng cần đào tạo các kiến thức bổ trợ cần thiết, kiến thức pháp luật, tránh sự lạc hậu về kiến thức và trình độ hiểu biết của công chức, hạn chế sai sót về mặt pháp lý khi thi hành công vụ. Song song đó cần đào tạo nâng cao kỹ năng lãnh đạo cho công chức lãnh đạo các cấp. Cần tập trung đào tạo đối với công chức thuế về tin học, nhất là kỹ năng sử dụng các chương trình ứng dụng tin học vào chuyên môn, đặc biệt trong giai đoạn hiện nay ngành Thuế đang tiến hành hiện đại hóa công tác thu, ứng dụng công nghệ mới.

Có kế hoạch, hoạch định chiến lược cụ thể trong công tác đào tạo, đảm bảo thường xuyên, liên tục, giúp cho công chức nắm rõ, hiểu rõ công việc mình đang làm, giúp họ tự nâng cao ý thức trách nhiệm trong công việc.

Trong công tác đào tạo cần tổ chức đánh giá một cách nghiêm túc chất lượng, hiệu quả mang lại. Một thực trạng chung của công chức hiện nay là việc học tập phần lớn là rơi vào trường hợp phải học để học thức hóa, đáp ứng quy định của ngành, mà chưa thể hiện rõ ý thức tự học để nâng cao trình độ. Do đó lãnh đạo ngành cần tạo điều kiện và có chính sách khuyến khích, tuyên dương để công chức trẻ phấn đấu, tạo nguồn quy hoạch công chức có khả năng nghiên cứu tạo thuận lợi cho phát triển ngành.

4.2.1.3 Cách thực hiện

- Xây dựng kế hoạch cụ thể để thực hiện kiểm tra chéo công tác chuyên môn, qua đó tạo điều kiện cho những người cùng thực hiện chung lĩnh vực phục trách có thể trao đổi sâu về nghiệp vụ, so sánh cách thực hiện nhiệm vụ giữa các huyện, đồng thời các đơn vị cũng như mỗi cá nhân có thể học hỏi kinh nghiệm hay lẫn nhau.

- Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cụ thể hàng năm và gắn kết quả học tập của công chức vào việc xét thi đua hàng tháng và cuối năm. Xem đó là một trong những nhiệm vụ, tiêu chuẩn để đánh giá năng lực của công chức.

- Hàng năm tổ chức thi nghiệp vụ chuyên môn, đây vừa là sân chơi bổ ích cho công chức, nhưng đồng thời tạo môi trường tốt cho công chức trau dồi kiến thức chuyên môn, nâng cao tính tự giác trong nghiên cứu chuyên môn.

4.2.2 Giải pháp về Thái độ làm việc

4.2.2.1 Cơ sở đề ra giải pháp

Trên tinh thần nhằm chấn chỉnh một số vấn đề còn tồn tại, mới đây nhất tại công văn 3369/TCT-TCCB của Tổng cục Thuế yêu cầu Cục Thuế các tỉnh, thành phố trên cả nước triển khai thực hiện Chỉ thị số 01/CT-TCT ngày 21/6/2016 của Tổng cục Thuế về việc tăng cường kỷ luật, kỷ cương chấn chỉnh thái độ, tác phong ứng xử của công chức thuế với người nộp thuế.

Theo kết quả chạy hồi quy tại Bảng 4.21, Thành phần “Thái độ làm việc” đóng góp 37,83% ảnh hưởng đến mô hình nghiên cứu, điều đó cho thấy “Thái độ làm việc” đóng vai trò hết sức quan trọng trong quá trình thực thi công vụ của công chức ngành Thuế hiện nay.

Theo kết quả thống kê tại Bảng 4.22 cho thấy, biến quan sát “Tác phong làm việc chuyên nghiệp (TĐ1)” có giá trị trung bình nhỏ nhất là 3.87, kể đến là “Tinh thần ham học hỏi, cầu tiến (TĐ4) có giá trị trung bình 4.07. Trong giai đoạn hiện nay, việc cải cách thủ tục hành chính đang trở thành một vấn đề cấp bách, nhiệm vụ của ngành Thuế ngày càng nặng nề, nhất là trong giai đoạn ngày càng gia tăng sự hội nhập vào nền kinh tế thế giới, đòi hỏi các ngành, các lĩnh vực nói chung, ngành Thuế nói riêng phải đảm bảo tính chuyên nghiệp nhằm tạo thuận lợi cho sự phát triển và hội nhập.

Trong giai đoạn hiện nay, sự phục vụ của công chức ngành Thuế đang trở thành vấn đề nóng bỏng của xã hội, luôn được quan tâm phản ánh. Trong dư luận xã hội vẫn còn một bộ phận cán bộ, công chức thiếu tinh thần trách nhiệm, thái độ thờ ơ. Không ít nơi, cán bộ, công chức đặt ra những đòi hỏi và yêu cầu người dân, doanh nghiệp phải giải thích hoặc yêu cầu cung cấp những giấy tờ, nội dung không liên quan đến vụ việc giải quyết theo quy định của pháp luật.

4.2.2.2 Nội dung giải pháp

Theo kết quả nghiên cứu cho thấy giá trị trung bình của thành phần “Thái độ làm việc” tương đối cao. Đáng chú ý nhất là biến (TĐ2) Chấp hành tốt quy chế của cơ quan, định của ngành, pháp luật có giá trị trung bình khá cao 4,22, (TĐ3). Tinh thần trách nhiệm cao trong công việc có giá trị trung bình 4,16. Qua đó cho thấy thái độ của công chức hiện nay rất tích cực, chấp hành tốt các quy chế, quy định của ngành, có ý thức pháp luật rất

tốt. Điều đó thể hiện được tính trách nhiệm và ý thức của công chức trong thực hiện công vụ.

Do đó, lãnh đạo cần có những biện pháp nhân rộng, điển hình để những công chức khác làm gương, đồng thời cũng có những biện pháp, kiểm tra giám sát, theo dõi thực hiện giáo dục tư tưởng. Thông qua đó tăng cường kỷ cương, kỷ luật nội ngành, đưa ra những điều chỉnh, chấn chỉnh kịp thời thái độ, tác phong ứng xử của công chức thuế với người nộp thuế; đồng thời thực hiện nghiêm túc quy chế luân chuyển, luân phiên, điều động và định kỳ chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức.

Tuy nhiên, trong thành phần này theo số liệu thống kê cho thấy, biên (TĐ1) Tác phong làm việc chuyên nghiệp có giá trị trung bình nhỏ nhất (3,87). Mặt dù so với các biên của thành phần khác trong nghiên cứu này thì (TĐ1) có giá trị trung bình tương đối, nhưng trong giai đoạn hiện nay khi Việt Nam đang trong đà hội nhập và thu hút đầu tư nước ngoài, mà ngành Thuế có liên quan trực tiếp đến thủ tục hành chính, để thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu nhằm cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia trong lĩnh vực thuế để tạo điều kiện cho các doanh nghiệp được hoạt động thuận lợi thì cần nâng cao tính chuyên nghiệp trong xử lý công việc. Để đạt được sự đáp ứng tốt về tính chuyên nghiệp cần được sự quan tâm của lãnh đạo ngành, thường xuyên nắm bắt tình hình, có kiểm tra đánh giá năng lực công chức trong thực thi nhiệm vụ, có kế hoạch đào tạo bám sát theo nhiệm vụ thực tế triển khai, đào tạo chuyên sâu và các kỹ năng xử lý công việc, đẩy mạnh việc tổ chức các lớp tập huấn bồi dưỡng cập nhật hướng dẫn chính sách thuế cho công chức, đảm bảo công chức nắm rõ quy trình, quy định trước khi triển khai thực hiện giao dịch, phục vụ người dân, doanh nghiệp.

4.2.2.3 Cách thực hiện

- Tiếp tục thực hiện nghiêm túc quy trình ISO, đảm bảo mọi thủ tục được công khai và có sự giám sát chặt chẽ. Hàng tháng gửi phiếu khảo sát đánh giá thái độ phục vụ của công chức ngành Thuế. Dựa trên kết quả khảo sát làm cơ sở chấn chỉnh kịp thời những vướng mắc tồn tại, đồng thời lấy kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng đối với thái độ phục vụ của công chức thuế để xét bình bầu hàng tháng, quý và đánh giá công chức cuối năm.

- Trao đổi và nắm bắt kịp thời tâm tư, nguyện vọng của công chức trong việc phân công nhiệm vụ, đảm bảo phù hợp sở trường đồng thời lãnh

đạo cần có sự quan tâm, động viên, giáo dục tư tưởng chính trị, đảm bảo mỗi công chức hiểu rõ tầm quan trọng của mỗi nhiệm vụ được giao.

- Thường xuyên tổ chức cho công chức học tập, bồi dưỡng về văn hóa ứng xử nơi công sở, kỹ năng lãnh đạo và một số kỹ năng mềm nhằm đảm bảo công chức có đủ bản lĩnh trong xử lý các tình huống xảy ra nơi làm việc.

4.2.3 Giải pháp về Điều kiện làm việc

4.2.3.1 Cơ sở đề ra giải pháp

Kết quả chạy hồi quy tại Bảng 4.21, Thành phần “Điều kiện làm việc” đóng góp 0,11% ảnh hưởng đến mô hình nghiên cứu.

Theo Quyết định số 732/QĐ-TTg, ngày 17 tháng 05 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ, đến năm 2020 tối thiểu có: 90% doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ thuế điện tử; 65% doanh nghiệp đăng ký thuế, khai thuế qua mạng internet; 80% số người nộp thuế hài lòng với các dịch vụ mà cơ quan thuế cung cấp.

Để công chức đáp ứng tốt yêu cầu công việc, ngoài việc công chức có những kỹ năng cần thiết thì điều kiện làm việc cũng đóng một vai trò hết sức quan trọng. Hiện nay, khi tiến hành hiện đại công tác thu ngành Thuế tiến hành ứng dụng công nghệ tin học ở nhiều bộ phận chuyên môn, nhưng trong giai đoạn mới bắt đầu còn rất nhiều bất cập, chương trình chạy chưa ổn định, số liệu cập nhật chậm đáp ứng chưa kịp thời yêu cầu quản lý. Chương trình ứng dụng TMS (quản lý thuế tập trung) còn những bất cập, khi nhập liệu có sai sót cần điều chỉnh thì phải đợi ngày hôm sau, khi Tổng cục Thuế thực hiện kết xuất thì người thực hiện điều chỉnh mới thấy được kết quả, một số mẫu báo cáo trên hệ thống thiết kế chưa phù hợp với thông tư, hướng dẫn của Bộ Tài chính, quy định của văn thư, công cụ tìm kiếm trên hệ thống chưa thuận tiện cho người sử dụng.

Bên cạnh những tồn tại, kết quả nghiên cứu cho thấy, thành phần Điều kiện làm việc đáp ứng rất tốt như: (ĐK3) Quy chế làm việc rõ ràng có giá trị trung bình 4,27; (ĐK1) Cơ sở vật chất, trang thiết bị nơi làm việc đáp ứng tốt có giá trị trung bình là 4,25, trong khi (ĐK2) Các ứng dụng tin học hiện đại, đáp ứng tốt yêu cầu công việc có giá trị trung bình là 4,22.

4.2.3.2 Nội dung giải pháp

Để phát huy hiệu quả việc ứng dụng công nghệ tin học trong thực hiện nghiệp vụ chuyên môn, lãnh đạo phụ trách chuyên môn cần tiến hành khảo sát thường xuyên, lấy ý kiến những công chức trực tiếp sử dụng ứng

dụng hiện có, ghi nhận và cải thiện kịp thời những tồn tại trong quá trình vận hành chương trình, hoàn thiện sớm nhất để công chức có thể phát huy tối đa hiệu suất công việc, cùng ngành hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Việc ứng dụng công nghệ tin học vào phục vụ chuyên môn của ngành đóng một vai trò hết sức quan trọng trong công tác cải cách thủ tục hành chính. Tuy nhiên, hiện nay việc tập huấn sử dụng chương trình ứng dụng chỉ giới hạn ở những công chức liên quan trực tiếp. Do vậy khi có sự luân phiên, luân chuyển thì những công chức chưa được tập huấn phải mất nhiều thời gian mới đáp ứng được ứng dụng tin học theo chức năng, công việc.

Để đáp ứng được yêu cầu quản lý trong giai đoạn hiện nay, lãnh đạo cần xây dựng kế hoạch cụ thể trong công tác luân phiên, luân chuyển công chức nhằm có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn tương ứng với nhiệm vụ từng thời kỳ của công chức, đảm bảo thể chủ động trong thực thi công vụ của công chức, một người giỏi một việc, biết nhiều việc.

4.2.3.3 Cách thực hiện

- Tiến hành lấy ý kiến khảo sát của từng công chức ngành Thuế, đặc biệt ngoài ý kiến của công chức ở vị trí quản lý, cần lấy kiến đầy đủ những công chức đang trực tiếp thực hiện chuyên môn ở từng bộ phận để ghi nhận những tồn tại, bất cập về những công cụ, thiết bị, phương tiện làm việc. Qua đó giải quyết, có kiến nghị kịp thời với cấp trên để có những chấn chỉnh bổ sung, đảm bảo điều kiện làm việc tốt nhất cho công chức.

- Thường xuyên nắm bắt tình hình tại đơn vị, đảm bảo tính năng, công năng của các phương tiện làm việc. Kiểm tra, sửa chữa, bổ sung thường xuyên. Đặc biệt trong giai đoạn hiện nay, ngành Thuế cũng như một số ngành khác như Kho bạc, Tài chính đang thực hiện việc xử lý các nghiệp vụ liên quan thông qua công nghệ tin học, khai thuế qua mạng... thì việc kiểm tra, đánh giá thường xuyên những phần mềm đang ứng dụng là rất cần thiết, nhằm đảm bảo các phần mềm khi triển khai đến tay từng công chức sử dụng đảm bảo phát huy tác dụng, đáp ứng được nhu cầu thực tế trong thực hiện nhiệm vụ của công chức.

- Thường xuyên kiểm tra lại quy chế làm việc, đảm bảo quy chế phải đáp ứng được nhiệm vụ của từng thời kỳ, qua kết quả thống kê cho thấy công chức cũng rất quan tâm đến qui chế làm việc, vì quy chế làm việc rõ ràng sẽ giúp cho công chức định hướng, có kế tốt trong thực hiện nhiệm vụ.

4.2.4 Giải pháp về Động lực làm việc

4.2.4.1 Cơ sở đề ra giải pháp

Kết quả chạy hồi quy tại Bảng 4.21, Thành phần “Động lực làm việc” đóng góp 11,62% ảnh hưởng đến mô hình nghiên cứu.

Tại bảng 4.22 cho thấy, biến “Thường được sự động viên, khích lệ từ lãnh đạo (ĐL3) có giá trị trung bình là 3.92; “Khen thưởng kịp thời những người có thành tích (ĐL1)”, “Lãnh đạo quan tâm đến đời sống vật chất của công chức (ĐL4)”, “Lãnh đạo quan tâm đến đời sống vật chất của công chức (ĐL4)” có giá trị trung bình là 4.02; biến “Công bằng, trung thực trong các quyền lợi (ĐL2) có giá trị trung bình là 4.07. Qua đó cho thấy công chức có nhận thức rõ ràng trong các quyền lợi, đánh giá cao sự công bằng, xem đó một động lực để phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ.

Việc tạo động lực cho đội ngũ công chức nói chung có tầm quan trọng đặc biệt, vì công chức là nhân tố quan trọng quyết định đến hiệu lực, hiệu quả của bộ máy nhà nước. Theo nhiều nghiên cứu trước đây đã chỉ ra rằng, động lực có ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của cá nhân và tổ chức. Nhưng đối với cơ quan nhà nước điều này càng quan trọng hơn, vì nếu công chức có động lực làm việc thì sẽ làm cho họ làm việc tích cực, tác động, nâng cao hiệu suất làm việc của cơ quan nhà nước và có ảnh hưởng tốt đến xã hội, đến công.

Hiện nay, do tình hình chung nên ngành Thuế tỉnh Sóc Trăng vẫn hoạt động thiếu biên chế, nhiều công chức chưa được phân công đúng khả năng, năng lực và sở trường. Trên thực tế họ làm việc trên tinh thần chấp hành sự phân công, nên kết quả mang lại mặt dù được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ, nhưng điều đó chưa phải là kết quả tốt nhất

4.2.4.2 Nội dung giải pháp

Lãnh đạo ngành cần tranh thủ và kiến nghị cấp trên về cơ chế tuyển dụng hợp lý, tạo thuận lợi cho ngành và đảm bảo số lượng biên chế, bố trí đầy đủ số lượng công chức theo từng vị việc làm. Qua đó, đánh giá một cách chi tiết đầy đủ nhất về năng lực, sở trường và dựa vào đặc điểm tâm lý, tính cách của công chức và có sự phân công hợp lý, tạo động lực và từ đó tạo sự thỏa mãn công việc trong đội ngũ công chức, từ đó khuyến khích họ phát huy hết tiềm năng, hiệu suất làm việc, phục vụ tốt mục tiêu của ngành.

Trong thành phần này, biến quan sát (ĐL3) thường được sự động viên, khích lệ từ lãnh đạo có giá trị trung bình thấp nhất (3,92). Đây là một

yếu tố cần được sự quan tâm nhiều hơn từ phía lãnh đạo. Tuy nhiên, trong thực tế đánh giá xếp loại công chức hàng năm vẫn còn những bất cập, tuy ngành có xây dựng các tiêu chuẩn đánh giá phản ánh được sự gia tăng hiệu quả hoạt động, nhưng việc đánh giá công chức còn chưa quan tâm đầy đủ đến mức độ đóng góp của từng công chức, nên thiếu sự khuyến khích, khích lệ.

Thông qua kết quả khảo sát cho thấy, nhiều công chức tỏ ra chưa hài lòng về sự tạo động lực cho công chức nơi làm việc. Việc khen thưởng không kịp thời hay thiếu công bằng sẽ làm cho công chức thiếu động lực để phấn đấu. Một thực tế hiện nay khi đánh giá công chức thường ít đề cập đến khối lượng công việc, tuy ngành đã có xây dựng vị trí việc làm, quy định cụ thể những việc phải làm tương ứng với từng vị trí công việc, nhưng tình hình chung công chức vẫn phải kiêm nhiệm như lý do đã nêu ở trên, do đó lãnh đạo cần có sự xem xét khi đánh giá, xếp loại công chức trên tinh thần mức độ đóng góp của công chức, cần có sự cảm thông với những công chức kiêm nhiệm việc, giúp họ thấy được sự khích lệ và phấn đấu tốt hơn trong khi chờ bổ sung biên chế đủ số lượng theo quy định.

4.2.4.3 Cách thực hiện

- Trong bảng đánh giá công chức cuối năm cần nêu rõ những nhiệm vụ nào công chức được phân công thực hiện, những nhiệm vụ nào được giao kiêm nhiệm. Xác định khối lượng, chất lượng từng công việc cụ thể để qua đó đánh giá một cách công bằng. Khi đánh giá cuối năm cần có sự ưu tiên cho những công chức có thực hiện nhiệm vụ kiêm nhiệm.

- Lãnh đạo phải thường xuyên nắm bắt kịp thời mức độ công việc, thời gian cao điểm hoặc những vấn đề nan giải cũng như tâm tư, hoàn cảnh của công chức, qua đó phối hợp với tổ chức Công đoàn có những buổi làm việc, chia sẻ, khuyến khích để công chức có động lực phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ.

4.2.5 Giải pháp về Môi trường làm việc

4.2.5.1 Cơ sở đề ra giải pháp

Kết quả chạy hồi quy tại Bảng 4.21, Thành phần “Môi trường làm việc” đóng góp 16,15% ảnh hưởng đến mô hình nghiên cứu.

Theo kết quả thống kê tại bảng 4.22, biến “Bầu không khí trong cơ quan thân thiện (MT2)” có giá trị trung bình là 4.02; “Tôi có mối quan hệ tốt với các đồng nghiệp (MT1)”, “Môi trường làm việc dân chủ, đoàn kết

tốt (MT3)”, “Các bộ phận chuyên môn có sự phối hợp tốt (MT4)” có giá trị trung bình là 4.07.

Môi trường làm việc tốt được thể hiện ở chỗ, người làm việc trong tổ chức luôn muốn có được mối quan hệ tốt với mọi người trong cùng một tổ chức, bầu không khí trong cơ quan luôn thân thiện, hữu ích, thể hiện được sự dân chủ, đoàn kết tốt và có sự phối hợp ăn ý giữa các bộ phận chuyên môn. Tất cả những điều đó sẽ góp phần tạo nên sự thành công cho tổ chức, đem lại hiệu suất làm việc.

4.2.5.2 Nội dung giải pháp

Khi nhà quản lý chủ động hoặc khuyến khích công chức tạo ra bầu không khí làm việc thân thiện trong tổ chức, thì cũng có thể đem lại hiệu quả nhất định. Do đó, lãnh đạo ngành cần tăng cường công tác giáo dục truyền thống về tinh thần đoàn kết của ngành, tôn vinh những nét đẹp trong văn hóa ứng xử trong nội bộ ngành, điển hình những gương điển hình, bên cạnh đó các cấp lãnh đạo cần nắm rõ quan điểm của các cá nhân, chia sẻ suy nghĩ và mục tiêu của họ. Thường xuyên tiến hành quan sát, thông qua các cuộc điều tra hoặc qua những cuộc đàm thoại trực tiếp, để nhận biết được môi trường làm việc, điều chỉnh theo hướng tích cực làm cơ sở tạo động lực làm việc cho công chức. Một môi trường làm việc tốt sẽ tạo sự kết nối, gắn kết tốt giữa các đồng nghiệp, làm tăng hiệu quả công việc.

Theo một số ý kiến được khảo sát, lãnh đạo cần tạo điều kiện tổ chức các buổi giao lưu học hỏi kinh nghiệm giữa các đơn vị, nhằm tạo mối quan hệ, trao đổi trong công tác nghiệp vụ.

Trong thực tế, các cơ quan ngành Thuế nói chung chưa quan tâm kịp thời trong việc tạo cơ hội cho công chức trong các hoạt động phong trào, hội thao. Tuy không phải là một việc cấp bách nhưng nếu được tổ chức tốt, công chức có nhiều cơ hội trao đổi, mở rộng hiểu biết sẽ đáp ứng tốt hơn trong công việc.

4.2.5.3 Cách thực hiện

- Đảm bảo và duy trì tinh thần dân chủ, công khai trong nội bộ ngành, trong công tác giáo dục tư tưởng cần lòng ghép thường xuyên về tinh thần đoàn kết, truyền thống của ngành. Tạo cho công chức thấy được trách nhiệm cũng như sự tự hào về ngành.

- Luôn đảm bảo bầu không khí ở cơ quan thân thiện, luôn được quan tâm của lãnh đạo. Trong công tác lãnh chỉ đạo không quá tập trung vào vai

trò mà cần tập trung vào mục tiêu, tăng cường trao đổi, tạo môi trường làm việc mà ở đó phát huy được sức mạnh trí tuệ tập thể.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 4

Trong Chương 4 tác giả đã tiến hành phân tích, đánh giá sơ bộ thang đo bằng cách sử dụng phương pháp hệ số Cronbach Alpha. Phân tích EFA, xác định các nhân tố có ảnh hưởng sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng, và sử dụng phân tích hồi quy đa biến để nhận diện các yếu tố ảnh hưởng mô hình nghiên cứu, thông qua hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa xác định mức độ đóng góp của các thành phần vào sự đáp ứng công việc của công chức tại tỉnh Sóc Trăng. Thông kết quả nghiên cứu như trên làm cơ sở đưa ra các giải pháp và kiến nghị ở Chương 5 như sau:

CHƯƠNG 5

KẾT LUẬN, KIẾN NGHỊ

5.1 Kết luận

Phát triển nguồn nhân lực trong giai đoạn hiện nay là một vấn đề rất cấp bách, đó còn là yếu tố rất quan trọng để thực hiện thành công sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước nhất là trong thời kỳ hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới như hiện nay. Trong thời gian qua lãnh đạo ngành Thuế nói chung, lãnh đạo ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng nói riêng luôn có sự quan tâm kịp thời đến công tác bồi dưỡng, đào tạo nâng cao trình độ công chức, quan tâm đến sự đáp ứng công việc của công chức đối với nhiệm vụ được giao, đồng thời xây dựng các tiêu chí nhằm đánh giá chất lượng công chức, nhằm đảm bảo hoàn thành ngày càng tốt hơn nhiệm vụ của ngành.

Trên cơ sở tiến hành nghiên cứu đề tài “*Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng*” kết quả xác định có 05 thành phần có ảnh hưởng đến mô hình gồm: (1) Năng lực chuyên môn, (2) Thái độ làm việc, (3) Điều kiện làm việc, (4) Động lực làm việc, (5) Môi trường làm việc. Thông qua phân tích dữ liệu từ 165 phiếu khảo sát và chuyển đổi dạng phần trăm, ta thấy thành phần NLCM đóng góp 34,29%, thành phần TĐLV đóng góp 37,83%, thành phần ĐKLV đóng góp 0,11%, thành phần ĐLLV đóng góp 11,62%, thành phần MTLV đóng góp 16,15%. Thứ tự ảnh hưởng của các thành phần đến sự đáp ứng công việc là TĐLV, NLCM, MTLV, ĐLLV, ĐKLV.

- Nghiên cứu đã kế thừa có chọn lọc các phương pháp nghiên cứu, các kiểm định, thang đo với nhiều ý kiến đóng góp của chuyên gia trong ngành, giúp cho nghiên cứu sát với thực tế.

- Kết quả nghiên cứu có ý nghĩa thực tiễn, nhất là trong giai đoạn hiện nay, ngành Thuế đang đẩy mạnh tính minh bạch hóa trong hoạt động của mình. Trong khi đó, để đáp ứng tốt yêu cầu của khách hàng thì trước hết, công chức ngành Thuế phải thể hiện được tính đáp ứng yêu cầu công việc đặt ra. Do vậy, xác định đúng yếu tố tác động, ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế là một bước quan trọng nhằm tăng hiệu quả phục vụ khách hàng.

Kết quả nghiên cứu trên cho thấy, thái độ làm việc của công chức luôn đóng vai trò then chốt trong nền hành chính công vụ. Nhất là trong giai đoạn hiện nay, khi các cơ quan nhà nước và Chính phủ đang nỗ lực tạo một

môi trường đầu tư thông thoáng, thuận lợi, nhằm từng bước minh bạch hóa trong công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực thuế. Trong giai đoạn hội nhập sâu rộng của nền kinh tế, sự thu hút vốn đầu tư từ nước ngoài cũng như việc tạo thuận lợi cho các doanh nghiệp trong nước khởi nghiệp được thuận lợi sẽ tạo một môi trường tài chính, thuế tốt hơn cho ngân sách.

Tuy nhiên, trong giai đoạn phát triển hiện nay để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ của ngành, ngoài thái độ làm việc của từng công chức lãnh đạo ngành cần quan tâm nhiều vấn đề khác như: năng lực chuyên môn, năng lực tâm lý, điều kiện về cơ sở vật chất, môi trường làm việc, đảm bảo sự chặt chẽ và phối hợp hài hòa giữa các yếu tố. Trong thực tế có những trường hợp công chức không đáp ứng được công việc một phần nguyên nhân do yếu tố khách quan, nhưng cũng có những trường hợp do yếu tố chủ quan. Do đó, yếu tố con người trong giai đoạn hiện nay phải có sự phối hợp, bố trí hợp lý trong điều kiện có nhiều thay đổi như hiện nay.

Trong thực hiện chiến lược phát triển ngành, ứng dụng công nghệ tin học vào hệ thống đang trở thành nhu cầu và nhiệm vụ cấp thiết, do đó cũng không thể hoặc rất khó để đào tạo lại tất cả công chức để có thể sử dụng thành thạo chương trình ứng dụng, một mặt nào đó cần đào tạo để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, một mặt cần có sự điều chỉnh hợp lý nhằm tạo nên một môi trường làm việc phát huy hiệu suất công việc cao nhất.

5.2 Kiến nghị

*** Đối với ngành:**

- Kiến nghị ngành Thuế tham mưu cùng Bộ Tài chính trình Chính phủ nhằm tạo cơ chế thuận lợi để ngành thực hiện tốt và đảm bảo công tác tuyển dụng, đáp ứng kịp thời nhu cầu biên chế của ngành. Trên cơ sở đảm bảo biên chế thực hiện tốt Quyết định số 550/QĐ-TCT ngày 30 tháng 3 năm 2015 về việc ban hành tạm thời bảng mô tả công việc cho từng vị trí việc làm của công chức Thuế trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho doanh nghiệp, tổ chức và hộ, cá nhân kinh doanh.

Qua đó mỗi công chức đảm bảo chỉ thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ được phân công tương ứng với từng vị trí việc làm, hạn chế việc phân công kiêm nhiệm nhiều việc làm hạn chế khả năng hoàn thành tốt nhiệm vụ của công chức, dẫn đến hạn chế về mặt thời gian nghiên cứu của công chức, dẫn đến sự thiếu chuyên nghiệp và thiếu sâu sát trong công việc.

Bên cạnh đó, theo số liệu về nguồn nhân lực ngành Thuế hiện nay, số lượng công chức ở độ tuổi từ 45 đến 54 chiếm đa số, do đó nếu ngành không có kế hoạch, cơ chế tuyển dụng kịp thời sẽ tạo ra sự thiếu hụt trầm trọng trong công tác nhân sự, nhất là công chức trẻ có khả năng đáp ứng tốt nhu cầu công việc trong giai đoạn hội nhập, đảm bảo các kỹ năng mềm về sử dụng tin học, ngoại ngữ và các ứng dụng khác. Do đó, kiến nghị ngành xem xét đánh giá, có kế hoạch tạo nguồn bổ sung kịp thời, đồng thời có kế hoạch chi tiết hàng năm để tăng cường đào tạo, bồi dưỡng công chức nhằm đáp ứng tốt công việc trong giai đoạn hiện nay.

- Ngành Thuế cần xem xét việc giao quyền tự chủ cơ quan thuế cấp tỉnh trong việc tuyển dụng và đào tạo nguồn nhân lực, tạo thế chủ động cho địa phương. Vì trong những năm qua tình hình thiếu biên chế kéo dài qua nhiều năm, trong khi hàng năm kết quả thi tuyển tỷ lệ đạt rất thấp, có những kỳ thi với hàng trăm người dự thi nhưng chỉ thi đạt 01 người, việc này dẫn đến ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của ngành Thuế.

- Kiến nghị ngành có kế hoạch cụ thể mang tính chiến lược trong công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức. Ngoài việc chú trọng đào tạo năng lực chuyên môn cần quan tâm đào tạo các kỹ năng mềm, giúp cho công chức tự tin trong xử lý công việc. Đồng thời thường xuyên có biện pháp đánh giá công chức một cách nghiêm túc, hiệu quả nhằm định hướng tốt trong công tác đào tạo, bồi dưỡng và bố trí công việc hợp lý.

- Trong giai đoạn hiện nay, với sự phát triển mạnh mẽ của doanh nghiệp, ngành Thuế cần đầu tư xây dựng mới, cải tạo các trụ sở cơ quan hiện đại, thuận tiện; trang bị hệ thống máy móc thiết bị một cách đồng bộ, kịp thời cho các cơ quan thuế cấp cơ sở; Nâng cấp và triển khai kịp thời các phần mềm ứng dụng quản lý thuế theo chức năng, đảm bảo yêu cầu phát triển, phục vụ tốt nhiệm vụ của ngành.

*** Đối với Cục Thuế tỉnh Sóc Trăng:**

- Thường xuyên quan tâm, kiểm tra, đánh giá nghiêm túc về trình độ, năng lực, đạo đức của công chức, xem xét và bố trí phù hợp tiêu chuẩn về vị trí việc làm theo Quyết định số 550/QĐ-TCT ngày 30 tháng 3 năm 2015 về việc ban hành tạm thời bảng mô tả công việc cho từng vị trí việc làm của công chức Thuế trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho doanh nghiệp, tổ chức và hộ, cá nhân kinh doanh, làm cơ sở để xây dựng các chương trình đào tạo theo kỹ năng cho công chức.

- Hằng năm tổ chức các đợt thi nghiệp vụ, xem đây là sân chơi bổ ích để công chức có sự giao lưu học hỏi, trau dồi kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ và rút ra bài học kinh nghiệm cho bản thân, áp dụng vào công việc thực tiễn mang lại hiệu quả thiết thực.

- Có sự quan tâm, tạo điều kiện thuận lợi, khuyến khích tinh thần tự học để nâng cao trình độ trong đội ngũ công chức, góp phần thực hiện tốt công tác hiện đại đội ngũ công chức theo định hướng phát triển của ngành.

- Rà soát, đánh giá năng lực cán bộ, phân loại cán bộ theo trình độ, theo độ tuổi, năng lực. Xác định cán bộ có thể bố trí vào các bộ phận chuyên môn, bộ phận quản lý phù hợp với cơ cấu mới. Lập kế hoạch đào tạo cán bộ đáp ứng với yêu cầu nhiệm vụ trong giai đoạn hiện nay. Xác định số cán bộ không đủ điều kiện, tiêu chuẩn để bố trí theo chức danh qua đó xây dựng phương án và sắp xếp làm công việc phù hợp.

5.3 Hạn chế của nghiên cứu

Do hạn chế về thời gian và kinh phí cho nghiên cứu, nên tác giả chỉ phân tích kết quả nghiên cứu dựa trên cơ sở công chức ngành Thuế tự đánh giá bản thân mình về sự đáp ứng công việc, mà chưa khảo sát riêng ý kiến của công chức làm công tác quản lý để có sự so sánh kết quả khảo sát của các thủ trưởng cơ quan Thuế trong việc đánh giá công chức do họ quản lý về sự đáp ứng yêu cầu công việc. Để từ đó làm cơ sở đối chiếu, so sánh với kết quả khảo sát, phân tích mà công chức tự đánh giá trước đó để xác thực tính khách quan, đảm bảo việc đánh giá mang tính hai chiều, giữa người sử dụng lao động và người lao động, qua đó phát hiện những tồn tại trong nhìn nhận vấn đề, đồng thời nghiên cứu xác định nguyên nhân làm cơ sở tham mưu và kiến nghị hướng xử lý phù hợp, nhằm làm tăng sự đáp ứng công việc của công chức.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bùi Anh Tuấn & Phạm Thúy Hương (2011), *Giáo trình Hành vi Tổ chức*, HN:Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
2. Bùi Văn Danh & MBA. Nguyễn Văn & ThS. Lê Quang Khôi (2011), *Giáo trình Quản trị Nguồn nhân lực*, TPHCM: Nhà xuất bản Phương Đông
3. Chỉ thị số 03/CT-BTC ngày 20/5/2014 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc tăng cường kỷ cương, kỷ luật trong quản lý thuế, tạo thuận lợi cho người nộp thuế;
4. Căn cứ ý kiến của Vụ Tổ chức cán bộ - Bộ Tài chính tại Công văn số 405/TCCB-BCTL ngày 12/9/2014 về việc xây dựng bản mô tả công việc cho từng vị trí và trách nhiệm của công chức thuế trong giải quyết thủ tục hành chính của Tổng cục Thuế;
5. Đào Duy Huân & Nguyễn Tiến Dũng (2014), *Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh*, TPCT: Nhà xuất bản Đại học Cần Thơ
6. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, TPHCM: Nhà xuất bản Thống kê.
7. Luật Quản lý thuế số 78/2006/QH11 ngày 29/11/2006; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật quản lý thuế số 21/2012/QH13 ngày 20/11/2012;
8. Jerry P. Haenisch (2012), *Các nhân tố ảnh hưởng đến năng suất làm việc của cán bộ Chính phủ (Factors Affecting the Productivity of Government Workers)*. Truy cập tại <http://sgo.sagepub.com/content/2/1/2158244012441603>
9. Lưu Tiến Dũng (2013), *Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội và nhân văn, Khoa Quản trị - Kinh tế Quốc tế, Đại học Lạc Hồng, Đồng Nai, Việt Nam*, truy cập tại <http://tapchi.vnu.edu.vn/upload/2014/04/1190/1.pdf>
10. Lý Thị Kim Bình (2008), *Môi trường làm việc là điều kiện để cán bộ, công chức phát huy khả năng công tác*, truy cập tại http://tcnn.vn/Plus.aspx/vi/News/125/0/9/0/4826/Moi_truong_lam_viec_la_dieu_kien_de_can_bo_cong_chuc_phat_huy_kha_nang_cong_tac
11. Ngô Thị Thanh Tùng (2009), *Nghiên cứu đánh giá mức độ đáp ứng với công việc của sinh viên tốt nghiệp đại học ngành kinh tế giai đoạn 2000 - 2005 thông qua ý kiến người sử dụng lao động của một số doanh nghiệp trên địa bàn Hà Nội*, Luận văn Thạc sĩ, Khoa Quản lý Giáo dục, Trường ĐH Quốc gia Hà Nội.
12. Nghị định số 36/2013/NĐ-CP ngày 22/4/2013 của Chính phủ quy định về vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức; Thông tư số 05/2013/TT-BNV ngày 25 tháng 6 năm 2013 của Bộ Nội vụ hướng dẫn thực hiện Nghị định số 36/2013/NĐ-CP ngày 22/4/2013 của Chính phủ Quy định về vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức;
13. Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, TPHCM: Nhà xuất bản Lao động-Xã hội
14. Nguyễn Quốc Nghi, Trần Tiến Dũng, Hà Vũ Sơn và Bùi Văn Trịnh (2015), *Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của cán bộ công chức, viên chức Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ*, Trường Đại học Cần Thơ, truy cập tại: <file:///C:/Users/admin/Downloads/13-XHNV->

NGUYEN%20QUOC%20NGHI(91-101)%20(3).pdf

15. Nguyễn Thị Hóa, Nguyễn Thị Như Quỳnh , Bùi Thị Phương Thảo (2014), Khả năng đáp ứng của sinh viên mới tốt nghiệp khối ngành kinh tế đối với yêu cầu tuyển dụng của doanh nghiệp – nghiên cứu tại địa bàn tỉnh Đồng Nai, Tạp chí Khoa học Lạc Hồng Tập 1, Số 1 (2014)
16. Quyết định số 115/2009/QĐ-TTg ngày 28/9/2009 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Thuế trực thuộc Bộ Tài chính;
17. Quyết định số 1766/QĐ-TCT, ngày 01/11/2012 của Tổng cục Thuế về việc ban hành Tuyên ngôn Ngành Thuế Việt Nam.
- 18.http://tcnn.vn/Plus.aspx/vi/News/125/0/5020/0/4540/Tao_dong_luc_lam_viec_cho_can_bo_cong_chuc_nham_nang_cao_hieu_qua_hoat_dong_cua_To_chuc_hanh_chinh_nha, truy cập ngày 15/3/2016

Công việc		Tuần thứ																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Nghiên cứu định tính	Tìm kiếm dữ liệu thứ cấp																	
	Tham khảo ý kiến chuyên gia, trao đổi chỉnh sửa đề cương																	
Nghiên cứu định lượng Thu thập dữ liệu sơ cấp	Lập bảng câu hỏi																	
	Hiệu chỉnh bảng câu hỏi																	
	Thu thập dữ liệu																	
	Mã hóa, làm sạch dữ liệu																	
	Phân tích dữ liệu																	
Soạn thảo báo cáo kết quả	Trình bày, chỉnh sửa, nộp bản nháp																	
	Hoàn chỉnh bài làm và nộp bản chính																	

PHỤ LỤC 1**BẢNG CÂU HỎI NGHIÊN CỨU
“PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
SỰ ĐÁP ỨNG CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC NGÀNH THUẾ
TẠI TỈNH SÓC TRĂNG”**

Xin chào các Anh/Chị!

Tôi tên: **Đặng Thị Thúy Kiều**, là học viên Lớp MBA2A - Quản trị Kinh doanh tại Trường Đại học Tây Đô.

Hiện tôi đang tiến hành nghiên cứu đề tài: *Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng*” làm đề tài tốt nghiệp, đồng thời cũng nhằm tìm ra giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công việc của đội ngũ công chức ngành Thuế trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

Để có thể hoàn thành đề tài nghiên cứu trên, tôi rất mong các Anh/Chị vui lòng giúp đỡ, dành ít thời gian để trả lời câu hỏi của nghiên cứu này. Những ý kiến trả lời của các Anh/Chị không mang tính chất đúng hay sai, ở góc độ khách quan tất cả các câu trả lời của Anh/Chị đều có giá trị cho nghiên cứu của tôi.

Tôi xin cam đoan, yếu tố bảo mật thông tin cá nhân của Anh/Chị được đảm bảo tuyệt đối, bảng câu hỏi được ẩn danh, do đó các thông tin liên quan đến Anh/Chị sẽ không bị tiết lộ.

Xin chân thành cảm ơn và cho phép tôi gửi đến các Anh/Chị và gia đình lời chúc sức khỏe, thành công và hạnh phúc!

I. PHÂN NỘI DUNG**1. Phiếu đánh giá sự đáp ứng công việc của công chức ngành Thuế**

Nhằm tìm ra giải pháp nâng cao hiệu suất làm việc của công chức ngành Thuế trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng, đề nghị các Anh/Chị cho biết ý kiến đối với những phát biểu dưới đây bằng cách đánh dấu (X) vào sự lựa chọn căn cứ vào các mức độ như sau:

- (1) Hoàn toàn không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Bình thường;
- (4) Đồng ý; (5) Hoàn toàn đồng ý (*Vui lòng không bỏ trống*)

TT	Yếu tố	Hoàn toàn không đồng Ý	không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
A	Năng lực tâm lý	1	2	3	4	5
1	Tôi rất tự tin khi trình bày ý kiến, quan điểm cá nhân					
2	Khi gặp khó khăn trong công việc tôi vẫn bình tĩnh, lạc quan					
3	Dễ dàng hồi phục sau những rắc rối trong công việc					
4	Có khả năng chịu áp lực công việc					
B	Năng lực chuyên môn	1	2	3	4	5
5	Tôi hiểu biết tốt về chuyên môn, nắm bắt kịp thời văn bản, chế độ quy định					
6	Khả năng sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học, đáp ứng tốt công việc					
7	Khả năng vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả					
8	Tôi có khả năng sáng tạo trong công việc					
C	Thái độ làm việc	1	2	3	4	5
9	Tác phong làm việc chuyên nghiệp					
10	Chấp hành tốt quy chế của cơ quan, định của ngành, pháp luật					
11	Tinh thần trách nhiệm cao trong công việc					
12	Tinh thần ham học hỏi, cầu tiến					
D	Điều kiện làm việc	1	2	3	4	5
13	Cơ sở vật chất, trang thiết bị nơi làm việc đáp ứng tốt					
14	Các ứng dụng tin học hiện đại, đáp ứng tốt yêu cầu công việc					
15	Quy chế làm việc rõ ràng					
16	Công văn, hướng dẫn nghiệp vụ được cung cấp kịp thời					
17	Lãnh đạo tôn trọng tính độc lập về chuyên môn					
18	Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng quy trình					
E	Động lực làm việc	1	2	3	4	5
19	Khen thưởng kịp thời những người có thành tích					
20	Công bằng, trung thực trong các quyền lợi					
21	Thường được sự động viên, khích lệ từ lãnh đạo					
22	Lãnh đạo quan tâm đến đời sống vật chất của công chức					

F	Môi trường làm việc	1	2	3	4	5
23	Tôi có mối quan hệ tốt với các đồng nghiệp					
24	Bầu không khí trong cơ quan thân thiện					
25	Môi trường làm việc dân chủ, đoàn kết tốt					
26	Các bộ phận chuyên môn có sự phối hợp tốt					
G	Sự đáp ứng công việc chung					
27	Khả năng hoàn thành công việc trên số công việc được giao					
28	Khả năng đảm bảo sự chính xác, hoàn chỉnh của kết quả công việc					
29	Mức độ đảm bảo thời gian hoàn thành công việc					
30	Khả năng xử lý linh hoạt khi gặp những tình huống phát sinh trong công việc					
31	Khả năng tìm ra những phương pháp mới để giải quyết công việc					

2. Ý kiến bổ sung: (Ngoài các nội dung trên, Anh/ Chị có ý kiến nào khác, vui lòng ghi rõ dưới đây nhằm mục đích giúp ngành Thuế tại tỉnh Sóc Trăng hoàn thiện và nâng cao hiệu suất công việc của công chức tại đơn vị.

.....

.....

.....

.....

.....

II. PHẦN THÔNG CÔNG CHỨC NGÀNH THUẾ

Đánh dấu (X) vào các lựa chọn bên dưới

1. Thời gian công tác trong ngành Thuế:

1 đến 3 năm	> 3 – 5 năm	> 5 – 7 năm	> 7 – 15 năm	Trên 15 năm

2. Anh/ Chị vui lòng cho biết độ tuổi

18 – 24	25 – 34	35 - 44	45 – 54	>55

3. Anh/ Chị vui lòng cho biết trình độ chuyên môn

Sơ cấp	Trung cấp	Cao đẳng	Đại học	Sau đại học

4. Anh/ Chị vui lòng cho biết thu nhập trung bình /tháng

< 3 triệu đồng	3,1 – 5 triệu đồng	5,1 - 7 triệu đồng	7,1 – 10 triệu đồng	>10 triệu đồng

5. Anh/Chị đang phụ trách chuyên môn thuộc đội nào sau đây:

Đội Hành chính	Đội Kế khai	Đội trước bạ	Tuyên truyền	Quản lý nợ	Đội Kiểm tra	Đội Thuế liên xã

Khác:.....

6. Giới tính

Nam	Nữ

PHỤ LỤC 2**Thâm niên công tác**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 đến 3 năm	8	4.8	4.8
	>3 đến 5 năm	7	4.2	9.1
	>5 đến 7 năm	9	5.5	14.5
	>7 đến 15 năm	39	23.6	38.2
	Trên 15 năm	102	61.8	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Độ tuổi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-24 tuổi	1	.6	.6
	25 - 34 tuổi	18	10.9	11.5
	35 - 44 tuổi	49	29.7	41.2
	45 - 54 tuổi	81	49.1	90.3
	Trên 55 tuổi	16	9.7	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Học vấn

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sơ cấp	1	.6	.6
	Trung cấp	40	24.2	24.8
	Cao đẳng	6	3.6	28.5
	Đại học	113	68.5	97.0
	Sau đại học	5	3.0	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Thu nhập

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 3 triệu đồng	2	1.2	1.2
	3,1 - 5 triệu đồng	16	9.7	10.9
	5,1 - 7 triệu đồng	48	29.1	40.0
	7,1 - 10 triệu đồng	70	42.4	82.4
	Trên 10 triệu đồng	29	17.6	100.0
	Total	165	100.0	100.0

Bộ phận công tác

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Đội HC - Nhân sự - TV – AC	25	15.2	15.2
	Đội Kế khai - KKT & Tin học	29	17.6	32.7
	Đội trước bạ, thu khác	21	12.7	45.5
	Đội tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế	12	7.3	52.7
	Đội tổng hợp, dự toán	10	6.1	58.8
	Đội quản lý nợ	13	7.9	66.7
	Đội kiểm tra	27	16.4	83.0
	Đội thuế liên xã	28	17.0	100.0
	Total	165	100.0	100.0

Giới tính

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nam	123	74.5	74.5
	Nữ	42	25.5	100.0
	Total	165	100.0	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tôi rất tự tin khi trình bày ý kiến, quan điểm cá nhân (TL1)	11.10	5.137	.612	.776
Khi gặp khó khăn trong công việc tôi vẫn bình tĩnh, lạc quan (TL2)	11.08	4.895	.694	.739
Dễ dàng hồi phục sau những rắc rối trong công việc (TL3)	11.19	4.608	.728	.719
Có khả năng chịu áp lực công việc (TL4)	11.22	5.248	.512	.824

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tôi hiểu biết tốt về chuyên môn, nắm bắt kịp thời văn bản, chế độ quy định (CM1)	11.42	5.159	.698	.840
Khả năng sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học, đáp ứng tốt công việc (CM2)	11.44	4.516	.718	.836
Khả năng vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả (CM3)	11.45	4.871	.761	.815
Tôi có khả năng sáng tạo trong công việc (CM4)	11.55	4.956	.713	.834

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tác phong làm việc chuyên nghiệp (TĐ1)	12.45	4.395	.760	.824
Chấp hành tốt quy chế của cơ quan, định của ngành, pháp luật (TĐ2)	12.10	5.125	.679	.857
Tinh thần trách nhiệm cao trong công việc (TĐ3)	12.16	4.601	.756	.826
Tinh thần ham học hỏi, cầu tiến	12.25	4.471	.724	.839

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tác phong làm việc chuyên nghiệp (TĐ 1)	12.45	4.395	.760	.824
Chấp hành tốt quy chế của cơ quan, định của ngành, pháp luật (TĐ 2)	12.10	5.125	.679	.857
Tinh thần trách nhiệm cao trong công việc (TĐ 3)	12.16	4.601	.756	.826
Tinh thần ham học hỏi, cầu tiến	12.25	4.471	.724	.839

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Cơ sở vật chất, trang thiết bị nơi làm việc đáp ứng tốt (ĐK1)	20.89	8.464	.663	.873
Các ứng dụng tin học hiện đại, đáp ứng tốt yêu cầu công việc (ĐK2)	20.92	8.183	.714	.865
Quy chế làm việc rõ ràng (ĐK3)	20.87	8.392	.676	.871
Công văn, hướng dẫn nghiệp vụ được cung cấp kịp thời (ĐK4)	21.04	8.199	.682	.870
Lãnh đạo tôn trọng tính độc lập về chuyên môn (ĐK5)	21.05	7.705	.751	.858
Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng quy trình (ĐK6)	20.95	8.022	.719	.864

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Khen thưởng kịp thời những người có thành tích (ĐL 1)	12.01	5.116	.721	.869
Công bằng, trung thực trong các quyền lợi (ĐL 2)	11.96	5.126	.775	.851
Thường được sự động viên, khích lệ từ lãnh đạo (ĐL 3)	12.10	4.581	.804	.837
Lãnh đạo quan tâm đến đời sống vật chất của công chức (ĐL 4)	12.01	4.787	.729	.867

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tôi có mối quan hệ tốt với các đồng nghiệp (MT1)	12.15	4.373	.607	.874
Bầu không khí trong cơ quan thân thiện (MT2)	12.21	4.018	.733	.822
Môi trường làm việc dân chủ, đoàn kết tốt (MT3)	12.16	3.902	.830	.782
Các bộ phận chuyên môn có sự phối hợp tốt (MT4)	12.16	4.341	.707	.833

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Khả năng hoàn thành công việc trên số công việc được giao (ĐU'1)	15.55	8.152	.722	.881
Khả năng đảm bảo sự chính xác, hoàn chỉnh của kết quả công việc (ĐU'2)	15.62	7.943	.773	.871
Mức độ đảm bảo thời gian hoàn thành công việc (ĐU'3)	15.53	7.763	.687	.889
Khả năng xử lý linh hoạt khi gặp những tình huống phát sinh trong công việc (ĐU'4)	15.70	7.478	.782	.867
Khả năng tìm ra những phương pháp mới để giải quyết công việc (ĐU'5)	15.68	7.229	.785	.867

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
DL3	.882					
DL4	.835					
DL2	.781					
DL1	.752					
DK6	.590					
DK5						
DK2		.793				
DK1		.769				
DK3		.763				
DK4		.643				
TĐ1			.779			
TĐ4			.772			
TĐ3			.754			
TĐ2			.684			
CM4				.757		
CM2				.750		
CM1				.727		
CM3				.726		
MT3					.835	
MT2					.748	
MT4					.737	
MT1						
TL1						.769
TL3						.698
TL2						.630
TL4						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
DL3	.890				
DL4	.843				
DL2	.797				
DL1	.763				
DK6	.570				
TD1		.797			
TD3		.781			
TD4		.780			
TD2		.710			
DK2			.799		
DK1			.786		
DK3			.773		
DK4			.636		
CM4				.792	
CM3				.767	
CM2				.749	
CM1				.737	
MT3					.873
MT4					.799
MT2					.722

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Correlations

		ĐU'	ĐLLV	ĐKLV	TĐLV	NVCM	MTLV
ĐU'	Pearson Correlation	1	.443**	.447**	.654**	.644**	.526**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	165	165	165	165	165	165
ĐLLV	Pearson Correlation	.443**	1	.505**	.401**	.428**	.460**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	165	165	165	165	165	165
ĐKLV	Pearson Correlation	.447**	.505**	1	.491**	.475**	.530**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	165	165	165	165	165	165
TĐLV	Pearson Correlation	.654**	.401**	.491**	1	.627**	.511**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	165	165	165	165	165	165
NVCM	Pearson Correlation	.644**	.428**	.475**	.627**	1	.506**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	165	165	165	165	165	165
MTLV	Pearson Correlation	.526**	.460**	.530**	.511**	.506**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	165	165	165	165	165	165

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.402	.301		1.334	.184		
ĐLLV	.106	.066	.105	1.609	.110	.670	1.492
ĐKLV	.002	.084	.001	.021	.984	.585	1.708
TĐLV	.333	.071	.342	4.682	.000	.534	1.872
NVCM	.295	.069	.310	4.248	.000	.536	1.865
MTLV	.144	.068	.146	2.102	.037	.589	1.697

a. Dependent Variable: ĐU'

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Tôi rất tự tin khi trình bày ý kiến, quan điểm cá nhân (TL1)	3.77	.874	165
Khi gặp khó khăn trong công việc tôi vẫn bình tĩnh, lạc quan (TL2)	3.78	.870	165
Dễ dàng hồi phục sau những rắc rối trong công việc (TL3)	3.67	.918	165
Có khả năng chịu áp lực công việc (TL4)	3.64	.937	165
Tôi hiểu biết tốt về chuyên môn, nắm bắt kịp thời văn bản, chế độ quy định (CM1)	3.87	.793	165
Khả năng sử dụng thành thạo các ứng dụng tin học, đáp ứng tốt công việc (CM2)	3.85	.947	165
Khả năng vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết công việc hiệu quả (CM3)	3.84	.821	165
Tôi có khả năng sáng tạo trong công việc (CM4)	3.73	.835	165
Tác phong làm việc chuyên nghiệp (TĐ 1)	3.87	.871	165
Chấp hành tốt quy chế của cơ quan, định của ngành, pháp luật (TĐ 2)	4.22	.735	165
Tinh thần trách nhiệm cao trong công việc (TĐ 3)	4.16	.819	165
Tinh thần ham học hỏi, cầu tiến	4.07	.877	165
Cơ sở vật chất, trang thiết bị nơi làm việc đáp ứng tốt (ĐK 1)	4.25	.669	165
Các ứng dụng tin học hiện đại, đáp ứng tốt yêu cầu công việc (ĐK 2)	4.22	.693	165
Quy chế làm việc rõ ràng (ĐK 3)	4.27	.675	165

Công văn, hướng dẫn nghịệp vụ được cung cấp kịp thời (ĐK 4)	4.10	.712	165
Lãnh đạo tôn trọng tính độc lập về chuyên môn (ĐK 5)	4.10	.767	165
Lãnh đạo quan tâm, tôn trọng quy trình (ĐK 6)	4.19	.723	165
Khen thưởng kịp thời những người có thành tích (ĐL 1)	4.02	.808	165
Công bằng, trung thực trong các quyền lợi (ĐL 2)	4.07	.766	165
Thường được sự động viên, khích lệ từ lãnh đạo (ĐL 3)	3.92	.883	165
Lãnh đạo quan tâm đến đời sống vật chất của công chức (ĐL 4)	4.02	.887	165
Tôi có mối quan hệ tốt với các đồng nghiệp (MT 1)	4.07	.808	165
Bầu không khí trong cơ quan thân thiện (MT 2)	4.02	.815	165
Môi trường làm việc dân chủ, đoàn kết tốt (MT 3)	4.07	.782	165
Các bộ phận chuyên môn có sự phối hợp tốt (MT4)	4.07	.742	165

Descriptive Statistics

Group Statistics

	Giới tính	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
REGR factor score 1 for analysis 2	Nam	123	.0203403	.97737991	.08812738
	Nữ	42	-.0595679	1.07359618	.16565949

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower		Upper
REGR factor score 1 for analysis 2	Equal variances assumed	.581	.447	.446	163	.656	.07990822	.17915463	-.27385491	.43367136
	Equal variances not assumed			.426	65.721	.672	.07990822	.18764195	-.29476071	.45457715

ANOVA

REGR factor score 1 for analysis 2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7.707	4	1.927	1.972	.101
Within Groups	156.293	160	.977		
Total	164.000	164			

ANOVA

REGR factor score 1 for analysis 2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.412	4	.853	.850	.496
Within Groups	160.588	160	1.004		
Total	164.000	164			

ANOVA

REGR factor score 1 for analysis 2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	11.681	4	2.920	3.067	.018
Within Groups	152.319	160	.952		
Total	164.000	164			

ANOVA

REGR factor score 1 for analysis 2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	11.467	4	2.867	3.007	.020
Within Groups	152.533	160	.953		
Total	164.000	164			

ANOVA

REGR factor score1 for analysis 2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	17.516	7	2.502	2.682	.012
Within Groups	146.484	157	.933		
Total	164.000	164			