

YẾU TỐ TÂM LÝ TÁC ĐỘNG ĐẾN KẾT QUẢ THỰC THI CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP QUẬN TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Dương Đình Bắc

Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

TÓM TẮT

Nghiên cứu trên tổng số 124 cán bộ văn phòng về một số yếu tố tâm lý đến kết quả thực thi công việc của công chức văn phòng trên địa bàn thành phố Hà Nội cho thấy kết quả thực thi công việc của công chức văn phòng cấp quận được khảo sát ở mức khá. Điều này có nghĩa là các hoạt động của công chức văn phòng đã đáp ứng yêu cầu của công việc. So sánh kết quả đánh giá các biểu hiện của kết quả thực thi công việc giữa hai nhóm khách thể đó là cán bộ công chức văn phòng và cán bộ quản lý công chức văn phòng có sự khác nhau. Công chức văn phòng tự đánh giá có điểm trung bình cao hơn đánh giá của cán bộ lãnh đạo quản lý.

Từ khóa: Công chức; Văn phòng; Tâm lý công chức; Thực thi công việc

Ngày nhận bài: Tháng 1/2021; **Ngày duyệt đăng bài:** 20/2/2021

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh thực hiện đổi mới phương thức điều hành và hiện đại hoá công sở của nền hành chính, việc đổi mới công tác văn phòng là công tác trọng tâm đối với nhiều cơ quan, tổ chức. Trong quá trình đổi mới, mỗi đơn vị trong văn phòng luôn có ý thức đánh giá lại nhiệm vụ của mình, tổng kết những gì đã làm được, những gì còn hạn chế, đề ra phương hướng kiện toàn

đề tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác văn phòng. Cần có tầm nhìn lâu dài với lộ trình thực hiện chắc chắn, rõ ràng cho từng thời kỳ cụ thể.

Công tác văn phòng tại một số Ủy ban nhân dân (UBND) cấp quận tại Hà Nội chưa đạt được hiệu quả như mong muốn. Số lượng, khối lượng và trách nhiệm, thái độ trong quá trình thực thi công việc chưa cao. Vẫn còn tình trạng làm việc bị động, phụ thuộc vào đồng nghiệp và cấp trên. Điều này có ảnh hưởng nhất định đến kết quả hoạt động của đơn vị. Theo Nguyễn Thị Hồng Hải, công chức văn phòng cần có các năng lực chuyên môn và các nghiệp vụ, đặc biệt phải có sự thích ứng cao để đáp ứng các nhiệm vụ hành chính hiện nay (Nguyễn Thị Hồng Hải, 2010).

Trong nghiên cứu về vị thế xã hội dưới góc độ giới, tác giả Trần Thị Diệu Linh, vị thế xã hội dùng để chỉ địa vị của một người trong cơ cấu tổ chức của xã hội, theo sự thẩm định và đánh giá của xã hội đó. Vị thế xã hội của một người là cái mà xã hội công nhận với người đó xét trong thang bậc xã hội. Vị thế xã hội của một người hay một nhóm người được bắt nguồn từ quan điểm của những người khác dựa trên một hệ thống giá trị cộng đồng (Trần Thị Diệu Linh, 2020). Tác giả cho rằng vị thế xã hội của người phụ nữ Việt Nam hiện nay có sự thay đổi vượt trội, thể hiện ở quyền tham gia chính trị của họ ngày càng được nâng cao.

Mai Anh đã nghiên cứu và chỉ ra được ảnh hưởng của động lực làm việc lên hiệu quả lao động của nhân viên. Theo tác giả, các yếu tố về chế độ đãi ngộ và điều kiện học tập, cơ hội thăng tiến có ảnh hưởng tới chất lượng và tiến độ công việc (Mai Anh, 2011). Tác giả Nguyễn Quốc Nghi đã nghiên cứu và đưa ra những nhận định về mối quan hệ giữa năng lực tâm lý, môi trường làm việc và kết quả công việc của nhân viên. Tác giả cho rằng yếu tố bản thân của nhân viên công sở như chuyên môn nghề nghiệp, kỹ năng làm chủ bản thân có ảnh hưởng quan trọng tới năng suất, chất lượng công việc (Nguyễn Quốc Nghi, 2012). Tác giả cũng đã chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của cán bộ công chức viên chức văn phòng như môi trường làm việc, năng lực bản thân, động lực làm việc, đặc điểm cá nhân. Các yếu tố này có mối quan hệ mật thiết và ảnh hưởng mạnh tới hiệu quả làm việc của công chức văn phòng (Nguyễn Quốc Nghi, 2015).

Cùng với yếu tố chuyên môn, động lực làm việc, các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc, vị thế xã hội, các đặc điểm tâm lý thì hứng thú nghề cũng tác động đến kết quả thực thi công việc. Nghiên cứu của tác giả Lã Thị Thu Thủy về mức độ hứng thú nghề nghiệp của trí thức và mối tương quan

giữa hứng thú nghề nghiệp và sự gắn bó nghề của trí thức. Theo tác giả, những nguyên nhân khiến trí thức muốn chọn lại nghề là thu nhập không đảm bảo, công việc không thể hiện được năng lực, điều kiện vật chất và môi trường không thuận lợi (Lã Thị Thu Thủy, 2009). Tác giả Lê Hương lại cho rằng quan niệm về sự thành đạt trong hoạt động nghề nghiệp có liên quan mật thiết với hứng thú nghề nghiệp. Mặt khác, hứng thú nghề nghiệp bị ảnh hưởng bởi tâm trạng của công chức, tác động mạnh tới việc họ có gắn bó với nghề hay không (Lê Hương, 2003).

Với mong muốn nâng cao hiệu quả làm việc của công chức văn phòng, bài viết tập trung vào trình bày, phân tích kết quả khảo sát thực trạng và mức độ tác động của một số yếu tố tâm lý đến kết quả thực thi công việc của công chức văn phòng.

2. Khách thể và phương pháp nghiên cứu

2.1. Khách thể nghiên cứu

Bảng 1. Thông tin về địa bàn và khách thể nghiên cứu

TT	Địa bàn (quận, huyện)	Số lượng (người)	Giới tính		Tuổi		
			Nam	Nữ	Dưới 30	Từ 30 đến 50	Trên 50
1	Hai Bà Trưng	15	8	7	5	7	3
2	Thanh Oai	14	6	8	4	8	2
3	Thanh Xuân	13	8	5	2	9	2
4	Thường Tín	12	7	5	5	7	1
5	Ứng Hòa	12	8	4	5	5	1
6	Ba Đình	11	6	5	5	6	0
7	Hoàn Kiếm	12	8	2	5	7	0
8	Ba Vì	13	6	7	6	6	1
9	Mỹ Đức	10	6	4	4	6	0
10	Phú Xuyên	12	7	5	3	8	1

Nghiên cứu được tiến hành trên phạm vi 10 quận, huyện của thành phố Hà Nội, với các tiêu chí giới, độ tuổi, nghề nghiệp, học vấn khác nhau. Tổng số khách thể nghiên cứu gồm 124 cán bộ văn phòng.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng các dữ liệu qua tổng kết đánh giá công chức hàng tháng, năm để đưa ra những dữ liệu thứ cấp.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi để thu thập số liệu và xác định thực trạng các yếu tố tâm lý. Bên cạnh đó, nghiên cứu sử

dụng phương pháp phỏng vấn để tìm hiểu các nội dung cần làm rõ về các biểu hiện, thái độ của công chức văn phòng trong quá trình thực thi công việc. Số liệu khảo sát được xử lý bằng phương pháp thống kê toán học bằng phần mềm SPSS.

Thang đo gồm 5 mức độ. Điểm của thang đo như sau: Mức kém: Từ 1,00-1,89; Mức trung bình yếu: Từ 1,90-2,69; Mức trung bình: Từ 2,70-3,49; Mức khá: Từ 3,50-4,29; Mức tốt: Từ 4,30-5,0.

3. Kết quả nghiên cứu và bàn luận

3.1. Kết quả thực thi công việc của công chức văn phòng

Bảng 1. Đánh giá chung về kết quả thực thi công việc của công chức văn phòng

TT	Các biểu hiện của kết quả thực thi công việc	Tự đánh giá của công chức văn phòng		Đánh giá của cán bộ quản lý, đồng nghiệp	
		ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
1	Hoàn thành khối lượng công việc theo kế hoạch	3,82	0,68	3,42	0,71
2	Đảm bảo chất lượng công việc	3,63	0,66	3,34	0,70
3	Thực hiện đúng trình tự, thủ tục, cách thức thực hiện công việc	3,75	0,67	3,41	0,72
4	Sáng kiến trong quá trình thực hiện công việc	3,61	0,64	3,36	0,72
5	Tinh thần trách nhiệm trong công việc	3,57	0,69	3,33	0,74
ĐTB chung		3,67	0,67	3,37	0,72

Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ thực thi công việc của công chức văn phòng cấp quận ở mức khá, với ĐTB chung=3,52. Điều này có nghĩa là các hoạt động của công chức văn phòng đã đáp ứng yêu cầu của công việc.

Tiêu chí “Hoàn thành khối lượng công việc theo kế hoạch” có điểm trung bình cao nhất (ĐTB=3,82). Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất là “Tinh thần trách nhiệm” (ĐTB=3,57). Như vậy, đối với công chức văn phòng, kết quả lao động, thực thi nhiệm vụ là hoàn thành khối lượng công việc, Bên cạnh đó, thì những biểu hiện của kết quả đó là thực hiện đúng trình tự, thủ tục, đảm bảo chất lượng công việc cũng được công chức đánh giá cao,

So sánh kết quả đánh giá các biểu hiện của kết quả thực thi công việc giữa hai nhóm khách thể đó là cán bộ công chức văn phòng và cán bộ quản lý công chức văn phòng có sự khác nhau. Công chức văn phòng tự đánh giá có điểm trung bình cao hơn đánh giá của cán bộ lãnh đạo quản lý (ĐTB=3,67 so với

ĐTB=3,37). Trong đó, một số tiêu chí đánh giá kết quả thực thi giữa hai nhóm có sự chênh lệch đáng kể. Tiêu chí “Hoàn thành khối lượng công việc theo kế hoạch” công chức tự đánh giá có điểm trung bình là 3,82 chênh lệch 0,4 điểm so với kết quả đánh giá của lãnh đạo quản lý và đồng nghiệp (ĐTB=3,42).

3.2. Thực trạng các yếu tố tâm lý của công chức văn phòng

3.2.1. Mức độ nhận thức về nhiệm vụ của công chức văn phòng

Bảng 2. Mức độ nắm vững nhiệm vụ của công chức văn phòng

TT	Các nhiệm vụ	ĐTB	ĐLC	Mức độ nắm vững (%)				
				Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
1	Tôi và đồng nghiệp chỉ tham gia, phối hợp thực hiện tham mưu khi thực sự cần thiết.	3,35	0,55	28,3	42,1	15,5	11,1	3,0
2	Việc phân phân tích chọn lọc là công việc thường xuyên tôi phải thực hiện	3,38	0,61	20,2	46,1	19,0	11,8	3,0
3	Tôi là đầu mối tiếp nhận các phương án tham mưu từ các bộ phận chuyên môn.	3,96	0,69	32,0	36,7	17,4	10,4	3,5
4	Tôi và đồng nghiệp là người trực tiếp giúp việc cho ban lãnh đạo trong công tác quản lý điều hành cơ quan đơn vị.	3,90	0,70	25,7	43,1	19,3	9,2	2,6
5	Tôi cần xây dựng và triển khai chương trình kế hoạch công tác, tổ chức tiếp khách, tổ chức hội họp.	3,22	0,60	15,1	44,0	25,7	11,3	3,8
6	Tôi và đồng nghiệp cần tư vấn đề mua sắm trang thiết bị phương tiện.	3,88	0,73	25,6	39,0	18,8	11,1	5,6
7	Tôi thực hiện nhiệm vụ truyền đạt các quyết định quản lý của lãnh đạo.	3,87	0,74	18,4	45,2	19,5	13,0	3,8
8	Tôi cần theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các văn bản ở các bộ phận.	4,04	0,64	25,6	39,0	18,8	11,1	5,6
9	Tôi cần tư vấn về văn bản cho thủ trưởng, trợ giúp thủ trưởng về kỹ thuật soạn thảo văn bản.	3,67	0,70	18,4	45,2	19,5	13,0	3,8
10	Khi cơ quan tạm ngừng hoạt động tôi vẫn phải tham gia các công việc của văn phòng.	3,61	0,59	21,4	42,1	23,0	9,6	4,0
	Trung bình chung	3,71	0,66					

Với ĐTB chung = 3,71 cho thấy công chức văn phòng đều nắm vững các nhiệm vụ của bản thân và những nhiệm vụ của đồng nghiệp ở mức khá.

Trong các biểu hiện nhận thức thì biểu hiện “Tôi cần theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các văn bản ở các bộ phận” được đánh giá tốt nhất với ĐTB=4,04. Tiếp đến là “Tôi và đồng nghiệp là người trực tiếp giúp việc cho ban lãnh đạo trong công tác quản lý điều hành cơ quan đơn vị.” với ĐTB=3,90. Khía cạnh có điểm thấp nhất là “Tôi và đồng nghiệp chỉ tham gia, phối hợp thực hiện tham mưu khi thực sự cần thiết.” với ĐTB=3,35.

3.2.2. Nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng

Bảng 3. Mức độ nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng

TT	Các biểu hiện nhận thức về vị thế xã hội	ĐTB	ĐLC	Mức độ đánh giá (%)				
				Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
1	Tôi cảm thấy thoải mái, hài lòng, gắn bó với công việc ở tổ chức, cơ quan	3,67	0,70	18,4	45,2	19,5	13,0	3,8
2	Trong cơ quan, tôi luôn được mọi người luôn tôn trọng.	3,61	0,59	21,4	42,1	23,0	9,6	4,0
3	Khi tôi đưa ra ý kiến đồng nghiệp và cấp trên luôn lắng nghe	3,92	0,60	25,6	39,0	18,8	11,1	5,6
4	Tôi thường cố gắng giao tiếp với lãnh đạo.	3,23	0,72	27,1	37,4	19,7	11,5	4,3
5	Tôi thường cố gắng giao tiếp với đồng nghiệp.	3,66	0,73	20,0	48,0	17,9	11,3	2,8
6	Tôi muốn biết nhiều thông tin về những gì đang xảy ra trong đơn vị.	3,88	0,73	25,6	39,0	18,8	11,1	5,6
7	Công việc tôi đang làm được xã hội coi trọng.	3,87	0,74	18,4	45,2	19,5	13,0	3,8
8	Tôi có học thức cao nên tự tin trong công việc và các mối quan hệ xã hội.	3,54	0,66	25,6	39,0	18,8	11,1	5,6
9	Nam giới thường có địa vị cao hơn so với nữ giới.	3,27	0,72	18,4	45,2	19,5	13,0	3,8
10	Tôi lớn tuổi nên thường được thường được coi trọng hơn.	3,14	0,69	21,4	42,1	23,0	9,6	4,0
11	Tôi cố gắng, phấn đấu của nên được mọi người tôn trọng.	3,72	0,63	25,6	39,0	18,8	11,1	5,6
	Trung bình chung	3,59	0,68					

Với ĐTB toàn thang đo là 3,59 cho thấy, nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng UBND cấp quận ở mức khá.

Tiêu chí: “Khi tôi đưa ra ý kiến đồng nghiệp và cấp trên luôn lắng nghe” và “Tôi muốn biết nhiều thông tin về những gì đang xảy ra trong đơn vị” là hai tiêu chí được đánh giá ở mức cao nhất với ĐTB lần lượt là 3,92 và 3,88. Đây là biểu hiện vị thế xã hội được bản thân công chức tự đánh giá cao hơn so với những người xung quanh. Chỉ khi tự nhận thức về bản thân như vậy thì công chức văn phòng mới có ý thức và sẵn sàng tìm hiểu thông tin từ những người xung quanh để có thể nắm vững tình hình nhằm bao quát và xác định hướng giải quyết công việc. Các tiêu chí được đánh giá thấp nhất như: “Tôi lớn tuổi nên thường được thường được coi trọng hơn” và “Tôi thường cố gắng giao tiếp với lãnh đạo” có ĐTB ở mức thấp lần lượt là 3.14 và 3.23.

3.2.3. Sự yên tâm nghề nghiệp của công chức văn phòng trong quá trình thực thi công việc

Kết quả khảo sát đánh giá sự yên tâm nghề nghiệp của công chức văn phòng được thể hiện ở bảng số liệu sau:

Bảng 4. Đánh giá của công chức văn phòng về mức độ yên tâm nghề nghiệp

TT	Các biểu hiện	ĐTB	ĐLC	Mức độ đánh giá (%)				
				Kém	Kém	Kém	Kém	Kém
1	Tôi không phải làm thêm giờ	2,58	0,74	18,4	45,2	19,5	13,0	3,8
2	Tôi không phải làm nhiều báo cáo, thủ tục giấy tờ	2,61	0,63	21,4	42,1	23,0	9,6	4,0
3	Tôi cảm thấy có khả năng thực hiện chỉ tiêu được giao	3,66	0,73	25,6	39,0	18,8	11,1	5,6
4	Cảm thấy được kích thích bởi các nhiệm vụ trong công việc	3,22	0,61	27,1	37,4	19,7	11,5	4,3
5	Cảm thấy sự cống hiến cho công việc là rất lớn, và điều đó không trở ngại đến cuộc sống gia đình	2,61	0,70	20,0	48,0	17,9	11,3	2,8
6	Thường tự nguyện mang công việc về nhà để làm	3,38	0,61	20,2	46,1	19,0	11,8	3,0
7	Tôi vẫn có thể tranh thủ nghỉ trưa khi có quá nhiều công việc	2,96	0,69	32,0	36,7	17,4	10,4	3,5
8	Lương của tôi có mặt bằng tương đương với các ngành nghề khác	3,30	0,70	25,7	43,1	19,3	9,2	2,6
9	Tôi được hưởng các chế độ phúc lợi hợp lý	3,72	0,60	15,1	44,0	25,7	11,3	3,8

10	Tôi có luôn thực hiện công việc mà không lo vi phạm quy chế làm việc	3,68	0,73	25,6	39,0	18,8	11,1	5,6
11	Tôi hài lòng với sự đánh giá của cấp trên và đồng nghiệp,	3,07	0,74	18,4	45,2	19,5	13,0	3,8
Trung bình chung		2,88	0,68					

Kết quả khảo sát ở bảng 4 cho thấy mức độ yên tâm nghề nghiệp của công chức văn phòng chỉ đạt mức trung bình với ĐTB chung = 2,88. Tức là công chức có yên tâm nghề nghiệp, song mức độ chưa cao.

Trong các nội dung trên, công chức văn phòng cảm thấy yên tâm với nghề nghiệp, với các vấn đề về chế độ đãi ngộ đủ trang trải và cảm thấy yên tâm trong cuộc sống, sự quan tâm của cấp trên được thể hiện rõ nét. Các tiêu chí như: “Tôi được hưởng các chế độ phúc lợi hợp lý” có ĐTB = 3,72 (mức khá); “Tôi có luôn thực hiện công việc mà không lo vi phạm quy chế làm việc” có ĐTB = 3,68. Ngoài ra, vẫn còn một số tiêu chí thể hiện sự chưa yên tâm với nghề nghiệp như: “Tôi không phải làm thêm giờ” có ĐTB = 2,58.

Từ những phân tích, nhận định trên cho thấy công chức văn phòng được khảo sát khá yên tâm với nghề nghiệp.

3.3. Thực trạng các yếu tố tâm lý tác động tới kết quả thực thi công việc của công chức văn phòng

3.3.1. Mối tương quan giữa các yếu tố tâm lý và kết quả thực thi công việc

Sử dụng hệ số tương quan Pearson (Pearson correlation coefficient) để đo lường mức độ tương quan tuyến tính giữa hai biến. Kết quả thu được như sau:

Bảng 5. Phân tích tương quan

TT	Biến	1	2	3	4	5
1.	Kết quả thực thi công việc	1				
2.	Nhận thức về vị thế xã hội	0,431**	1			
3.	Nhận thức nhiệm vụ	0,452**	0,483**	0,373*	1	
4.	Yên tâm nghề nghiệp	0,559**	0,328**	0,241*	0,308**	1
- **Tương quan có ý nghĩa thống kê ở mức 0,01%						
* Tương quan có ý nghĩa thống kê ở mức 0,05%						

Theo mô hình của đề tài biến phụ thuộc là biến kết quả thực thi công việc của công chức văn phòng. Các biến độc lập bao gồm: nhận thức về vị thế xã hội, nhận thức nhiệm vụ, và sự yên tâm nghề nghiệp. Dựa vào bảng phân tích tương quan chúng ta thấy sự yên tâm nghề nghiệp là yếu tố có tương quan mạnh mẽ nhất đến quá trình thực thi công việc của nhân viên ($r=0,559, p<0,01$). Yếu tố

nhận thức nhiệm vụ có tương quan với quá trình thực thi công việc của nhân viên ($r=0,452$, $p<0,01$). Yếu tố có tương quan yếu nhất với quá trình thực thi công việc là nhận thức về vị thế xã hội ($r=0,431$, $p<0,01$). Như vậy, tất cả các biến độc lập đều có tương quan dương với biến phụ thuộc (kết quả thực thi công việc). Do vậy các nhân tố này đều được đưa vào hồi quy.

3.3.2. Mức độ tác động của các yếu tố tâm lý tới kết quả thực thi công việc

Xem xét yếu tố quá trình thực thi công việc là biến phụ thuộc, các yếu tố tác động chính là các biến tác động được đưa vào phân tích gồm: (1) Nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng; (2) Nhận thức về nhiệm vụ văn phòng của công chức văn phòng; (3) Sự yên tâm nghề nghiệp của công chức văn phòng. Kết quả phân tích được thể hiện trong bảng 6:

Bảng 6. Kết quả phân tích hồi quy bậc nhất giữa các yếu tố tâm lý tác động và kết quả thực thi công việc của công chức văn phòng

Bốn mô hình tác động đến kết quả thực thi công việc của công chức văn phòng		Beta	Mức ý nghĩa (p)
Mô hình 1: $r^2 = 0,186$; hằng số = 1,93; $p < 0,001$			
1	Nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng	0,432	0,000
Mô hình 2: $r^2 = 0,193$; hằng số = 1,814; $p < 0,001$			
1	Nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng	0,355	0,000
2	Nhận thức về nhiệm vụ của công chức văn phòng	0,428	0,002
Mô hình 3: $r^2 = 0,441$; hằng số = 0,651; $p < 0,001$			
1	Nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng	0,266	0,000
2	Nhận thức về nhiệm vụ của công chức văn phòng	0,340	0,021
3	Sự yên tâm nghề nghiệp của công chức văn phòng	0,349	0,000

Chú thích:

Biến phụ thuộc: Kết quả thực thi công việc của công chức văn phòng.

Biến tác động: Mô hình 1: Nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng; Mô hình 2: Nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng; Nhận

thức về nhiệm vụ của công chức văn phòng; Mô hình 3: Nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng; Nhận thức về nhiệm vụ văn phòng của công chức văn phòng; Sự yên tâm nghề nghiệp của công chức văn phòng,

Kết quả phân tích hồi quy bội Stepwise cho thấy, có 3 mô hình dự báo tối ưu khi đưa 3 biến tác động vào phân tích mô hình, gồm: (1) Nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng (giải thích được 18,6% những thay đổi trong quá trình thực thi công việc của công chức văn phòng; (2) Nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng; Nhận thức về nhiệm vụ văn phòng của công chức văn phòng (giải thích được 19,3% sự thay đổi); (3) Nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng; Nhận thức về nhiệm vụ của công chức văn phòng; Sự yên tâm nghề nghiệp của công chức văn phòng (giải thích được 44,1%).

Với phép hồi quy bội, có thể thấy rằng, khi cả 3 biến được lựa chọn để đưa vào xử lý thì không có yếu tố nào bị đưa ra khỏi mô hình hồi quy, cho thấy những tác động nhất định của các yếu tố này đến kết quả thực hiện công việc. Dựa vào mô hình hồi quy bội ta thấy, sự yên tâm nghề nghiệp ($\beta = 0,349$) vẫn là yếu tố có tác động mạnh mẽ nhất đến quá trình thực thi công việc của nhân viên. Tiếp đến là nhận thức về nhiệm vụ của công chức văn phòng ($\beta=0,244$). Tác động thấp nhất là nhận thức về vị thế xã hội của công chức văn phòng ($\beta=0,221$). Như vậy, khi xây dựng các biện pháp nhằm bồi dưỡng tâm lý cho công chức văn phòng cần chú ý đến một số biến quan trọng được triết xuất trong những mô hình hồi quy trên.

4. Kết luận

Nghiên cứu thực trạng biểu hiện về một số yếu tố tâm lý của công chức văn phòng tại các UBND cấp quận trong thành phố Hà Nội cho thấy yếu tố tâm lý của công chức văn phòng có ảnh hưởng và tác động mạnh tới kết quả thực thi công việc của họ. Công chức văn phòng đã có nhận thức khá tốt vị trí việc làm, tập trung chủ yếu ở những người mới làm việc.

Đánh giá chung về kết quả thực thi công việc của công chức văn phòng cấp quận được khảo sát ở mức khá. Điều này có nghĩa là các hoạt động của công chức văn phòng đã đáp ứng yêu cầu của công việc. So sánh kết quả đánh giá các biểu hiện của kết quả thực thi công việc giữa hai nhóm khách thể đó là cán bộ công chức văn phòng và cán bộ quản lý công chức văn phòng có sự khác nhau. Công chức văn phòng tự đánh giá có điểm trung bình cao hơn đánh giá của cán bộ lãnh đạo quản lý.

Tài liệu tham khảo

Mai Anh (2011), *Ảnh hưởng của động lực làm việc lên hiệu quả lao động tại các công ty có vốn nhà nước ở Việt Nam*. Khoa Quốc tế, Đại học Quốc gia Hà Nội.

Đào Xuân Chúc (2107), *Chức năng và công nghệ quản trị văn phòng*, Tập bài giảng cao học ngành Quản trị văn phòng, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn.

Nguyễn Thành Độ (2013), *Giáo trình Quản trị văn phòng*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

IU. N. Dubrovski (1974), *Tổ chức lao động khoa học*, NXB Kinh tế Matxcova.

Nguyễn Thị Hồng Hải (2010), *Một số vấn đề về phát triển năng lực thực thi công vụ của công chức nhằm đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính*, Học viện hành chính Quốc gia.

Lê Hương (2003), *Tích cực nghề nghiệp của công chức, một số yếu tố ảnh hưởng*, NXB Khoa học xã hội.

Luật Viên chức năm 2010, Điều 2.

Võ Thị Ngọc Lan (2012), *Giáo trình Xã hội học giáo dục*, NXB Đại học Quốc gia TP.HCM.

Trần Thị Diệu Linh (2020), *Một số giải pháp nâng cao vị thế của phụ nữ Việt Nam trong xã hội đương đại*, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, Đại học Thái Nguyên.

Phạm Văn Lý (2017), *Năng lực thực thi công vụ của công chức văn phòng - thống kê cấp xã huyện Hòn Đất, tỉnh Kiên Giang*, Học viện Hành chính Quốc gia.

Nghị định 29/2012 về việc tuyển dụng, sử dụng và quản lý viên chức.

Nghị định số 37/2014/NĐ-CP(2014), *Quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh*, Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

Nguyễn Quốc Nghi (2012), *Năng lực tâm lý, môi trường làm việc và kết quả công việc của nhân viên ngân hàng trên địa bàn Thành phố Cần Thơ*, *Tạp chí Công nghệ ngân hàng*, số 73, trang 12-18.

Nguyễn Quốc Nghi (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*, *Tạp chí khoa học trường Đại học Cần Thơ*, số 39, trang 91-101.

Hoàng Phê (2009), *Từ điển tiếng Việt*, NXB Đà Nẵng.

Vũ Thị Phụng, Chuẩn hóa và đào tạo, bồi dưỡng trình độ chuyên môn cho cán bộ, công chức các cơ quan quản lý nhà nước về văn thư, lưu trữ, *Tạp chí Văn thư - Lưu trữ Việt Nam*, số tháng 8/2017.

Nguyễn Thị Minh Phương (2006), *Tìm hiểu thực trạng và kiến nghị giải pháp nâng cao vai trò, vị trí của người cán bộ nữ với công tác quản lý trong ngành giáo dục và đào tạo*. Viện chiến lược và phát triển chương trình giáo dục.

Lê Hồng Thái (1998), Vấn đề kích thích hứng thú nhận thức của học viên các trường Đại học Quân sự, *Tạp chí Tâm lý học*, số 06/1998.

Nguyễn Văn Thâm (2005), *Văn phòng, công tác văn phòng và đào tạo công chức quản trị văn phòng trong quá trình cải cách hành chính* (trong: Kỳ yếu hội thảo khoa học: Quản trị văn phòng - Lý luận và thực tiễn), NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

Lã Thị Thu Thủy (2009), Hứng thú nghề nghiệp của trí thức hiện nay, *Tạp chí Tâm lý học*, số 10/2009.

Trường Đại học Kinh tế Quốc dân (2005), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, NXB Lao động - xã hội Hà Nội.

Linda Hargreaves, Mark Cunningham, Anders Hansen, Donald McIntyre, Caroline Oliver, Tony Pell (2006), *The status of teachers and the teaching profession in England*, trường Đại học Cambridge và Đại học Leicester.

Luthans, F., Youssef, CM., & Avolio, BJ. (2007), *Psychological*, New York: *Oxford University Press*, ISBN 0195187520