

SỬ DỤNG MÔ HÌNH PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ (EFAM) TRONG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ TẠI NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC: TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

Trần Văn Quyết^{1*}, Nguyễn Ngọc Lý², Lê Chí Vinh²

¹Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh - ĐH Thái Nguyên

²Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Chi nhánh Thái Nguyên

TÓM TẮT

Từ những đặc điểm về các hoạt động của hệ thống ngân hàng nhà nước (NHNN) ở Việt Nam và những mô hình nghiên cứu về chất lượng cán bộ, nhân viên trong ngành ngân hàng ở trong và ngoài nước, bài viết xây dựng mô hình đánh giá chất lượng cán bộ của NHNN. Với kết quả nghiên cứu thực nghiệm tại chi nhánh tỉnh Thái Nguyên, bài viết cũng thực hiện kiểm định và hiệu chỉnh mô hình thông qua: Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, Phân tích nhân tố khám phá, Phân tích nhân tố khẳng định. Qua đó, đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cán bộ đang làm việc tại Chi nhánh từ đó nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Từ khóa: *chất lượng cán bộ, Mô hình phân tích nhân tố, ngân hàng nhà nước*

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng, khách hàng thường xuyên tiếp xúc giao dịch với nhân viên, mọi thái độ, phong cách làm việc của nhân viên có ảnh hưởng quyết định đến hình ảnh và uy tín của ngân hàng. Vì vậy, với kiến thức, kinh nghiệm, thái độ phục vụ, khả năng thuyết phục khách hàng, ngoại hình, trang phục nhân viên... có thể làm tăng thêm chất lượng dịch vụ hoặc cũng có thể sẽ làm giảm chất lượng dịch vụ. Hiện nay, với sự xuất hiện của nhiều ngân hàng trong và ngoài nước, trình độ công nghệ, sản phẩm gần như không có sự khác biệt, các ngân hàng chỉ có thể nâng cao tính cạnh tranh bằng chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên. Chất lượng nhân viên càng cao thì lợi thế cạnh tranh của ngân hàng càng lớn. Nhận thức được tầm quan trọng đó, thời gian qua, NHNN Việt Nam nói chung, NHNN Chi nhánh Thái Nguyên nói riêng đã không ngừng thực hiện các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ. Tuy nhiên trình độ, chất lượng của đội ngũ cán bộ vẫn còn một số tồn tại, chưa đáp ứng được yêu cầu của tình hình mới. Trên thực tế, đã có nhiều phương pháp đánh giá chất lượng cán bộ như: thống kê mô tả, thống kê so sánh, hồi quy tương

quan... Tuy nhiên trong bài báo này, tác giả sẽ sử dụng một phương pháp mới, phương pháp của thống kê đa chiều – Phân tích nhân tố khám phá (EFA – Explore Factors Analysis) để đánh giá chất lượng đội ngũ cán bộ làm việc tại NHNN Chi nhánh Thái Nguyên qua đó nhận định những hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng tới chất lượng đội ngũ cán bộ làm việc tại làm việc tại Chi nhánh ngân hàng.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Cơ sở khoa học của mô hình

Mô hình nghiên cứu được xây dựng dựa trên những cơ sở lý thuyết nền tảng về dịch vụ, chất lượng dịch vụ và một số mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos, Parasuraman và đặc biệt là mô hình chất lượng dịch vụ của Gi-Du Kang & Jeffrey James. Ở Việt Nam, cũng đã có những đề tài nghiên cứu về chất lượng của nhân viên trong ngành ngân hàng của các tác giả Nguyễn Văn Hân (2008) và Nguyễn Thị Phương Châm (2008). Mục tiêu của bài viết này là giới thiệu mô hình đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng cán bộ và nhân viên trong các ngân hàng thương mại thông qua sử dụng phương pháp phân tích nhân tố nhằm tìm ra những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng, những nhân tố ảnh hưởng đến

* 0966 553579; Email: Quyuetran@tueba.edu.vn

chất lượng cán bộ, nhân viên trong ngân hàng, đề ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tại ngân hàng.

Chất lượng đội ngũ cán bộ là khái niệm tổng hợp bao gồm những nét đặc trưng về trạng thái thể lực, trí lực, kỹ năng, phong cách đạo đức, lối sống và tinh thần của đội ngũ cán bộ. Nói cách khác là trình độ học vấn, trạng thái sức khỏe, trình độ chuyên môn kỹ thuật, cơ cấu nghề nghiệp, thành phần xã hội... của đội ngũ cán bộ, trong đó trình độ học vấn là quan trọng bởi vì đó là cơ sở để đào tạo kỹ năng nghề nghiệp và là yếu tố hình thành nhân cách và lối sống của một con người. Ngoài ra chất lượng đội ngũ cán bộ còn chịu chi phối bởi các yếu tố khách quan bên ngoài tổ chức như: những yếu tố thuộc về truyền thống, sự vận động của xã hội nhưng chủ yếu là do quá trình giáo dục, đào tạo, việc làm, thu nhập, năng suất lao động, quan hệ xã hội mà hình thành nên. Cụ thể mô hình phân tích sẽ được sử dụng trong nghiên cứu này như miêu tả trong sơ đồ 1.

Các giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết H1: Qui mô dân số có ảnh hưởng cùng chiều đối với chất lượng của đội ngũ cán

bộ trong chi nhánh ngân hàng nhà nước tại tỉnh Thái Nguyên.

Giả thuyết H2: Sự phát triển KT-XH có ảnh hưởng cùng chiều đối với chất lượng của đội ngũ cán bộ trong chi nhánh ngân hàng nhà nước tại tỉnh Thái Nguyên.

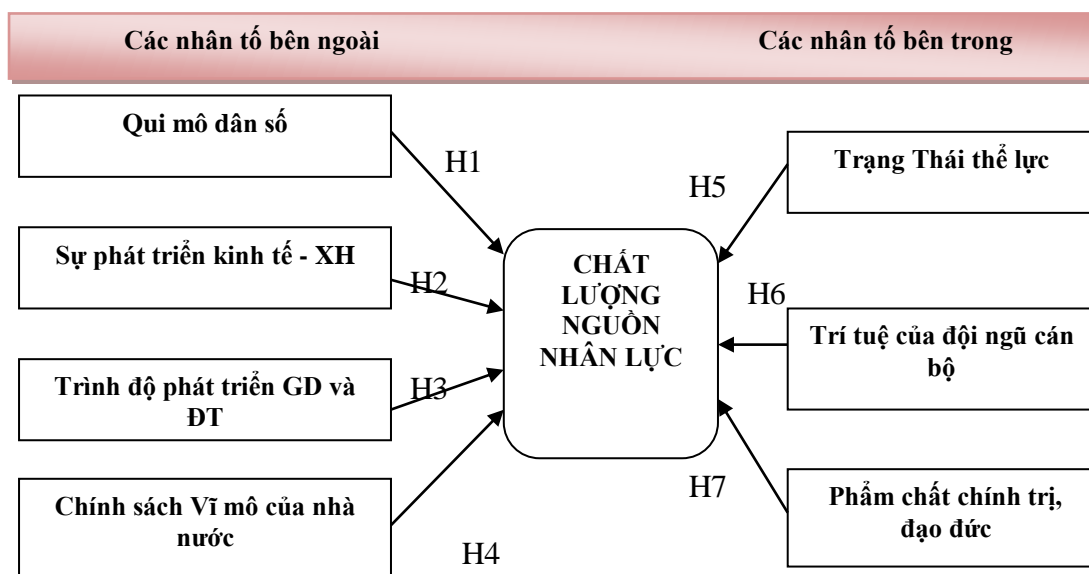
Giả thuyết H3: Trình độ phát triển GD&ĐT có ảnh hưởng cùng chiều đối với chất lượng của đội ngũ cán bộ trong chi nhánh ngân hàng nhà nước tại tỉnh Thái Nguyên.

Giả thuyết H4: Chính sách Vĩ mô của nhà nước có ảnh hưởng đến chất lượng của đội ngũ cán bộ trong chi nhánh ngân hàng nhà nước tại tỉnh Thái Nguyên.

Giả thuyết H5: Trạng thái thể lực có ảnh hưởng cùng chiều đối với chất lượng của đội ngũ cán bộ trong chi nhánh ngân hàng nhà nước tại tỉnh Thái Nguyên.

Giả thuyết H6: Trí tuệ của đội ngũ cán bộ có ảnh hưởng cùng chiều đối với chất lượng của đội ngũ cán bộ trong chi nhánh ngân hàng nhà nước tại tỉnh Thái Nguyên.

Giả thuyết H7: Phẩm chất chính trị và đạo đức có ảnh hưởng cùng chiều đối với chất lượng của đội ngũ cán bộ trong chi nhánh ngân hàng nhà nước tại tỉnh Thái Nguyên.



Sơ đồ 1. Mô hình phân tích chất lượng nguồn nhân lực/chất lượng đội ngũ cán bộ trong ngân hàng nhà nước chi nhánh tỉnh Thái Nguyên

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**Nguồn số liệu và phương pháp chọn mẫu**

Để xác định, đo lường và phân tích các yếu tố cấu thành lên chất lượng đội ngũ cán bộ cũng như các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng cán bộ (nguồn nhân lực) trong Chi nhánh, nghiên cứu này sử dụng số liệu phỏng vấn nhận thức của các nhà quản lý, các cán bộ và các khách hàng (các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái nguyên) về chất lượng cán bộ của Chi nhánh. Để chọn ra số lượng mẫu nghiên cứu tác giả sử dụng công thức thống kê chọn mẫu của Sevilla, et.al/(1998)

$$n = N / (1 + N * e^2)$$

Ở đây n là cỡ mẫu (số người được lựa chọn để phỏng vấn);

N là tổng thể (tổng số nhà quản lý, nhân viên của NHTM có liên quan tới cán bộ của NHNN chi nhánh Thái Nguyên).. e là sai số mong muốn (5%);

Áp dụng công thức trên chúng ta sẽ xác định được số lượng cán bộ cần phỏng vấn của NHTM là 195 người.

Phương pháp phân tích số liệu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chính là phân tích khám phá (EFA) và phân tích hồi quy.

Các nhân tố chung có thể được diễn tả như những kết hợp tuyến tính của các biến số quan sát. Mô hình có dạng:

$$F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + \dots + W_{ik}X_{k-1} + W_{ik}X_k$$

Trong đó: F_i : ước lượng trị số của nhân tố chung thứ i hay nhóm i ($i=1,2,3,\dots, n-1,n$)

W_{ij} : là quyền số hay trọng số của biến quan sát X_j ($j=1.2.3.\dots,k-1,k$)

k: số biến quan sát

Điều kiện áp dụng mô hình phân tích nhân tố:

- Các biến số có quan hệ tương quan.
- Hàm số phải đồng thời thỏa mãn hai điều kiện là:
 - + Kiểm định Bartlett được dùng để kiểm định xem có sự tương quan hay không giữa các biến.
 - + Chỉ số Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) dùng để kiểm định xem mẫu có đủ lớn để có thể áp

dụng phương pháp Phân tích Nhân tố được hay không. Để có thể áp dụng được công cụ phân tích nhân tố thì các giá trị tương quan phải lớn hơn 0,5.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN**Thực trạng chất lượng đội ngũ cán bộ tại NHNN chi nhánh Thái Nguyên**

Chất lượng đội ngũ cán bộ làm việc tại NHNN chi nhánh Thái Nguyên được đánh giá theo các tiêu chí như: độ tuổi; kinh nghiệm công tác; chính sách trẻ hóa, quy hoạch cán bộ; ngạch công chức; trình độ chuyên môn, chính trị; chuyên ngành đào tạo; trình độ ngoại ngữ, tin học.

Tính đến thời điểm 31/12/2013, hầu hết CBCC trong Chi nhánh có trình độ Đại học với 33 người (chiếm 67.34%), CBCC có trình độ Thạc sỹ là 4 người (chiếm 8.16%), CBCC có trình độ Cao đẳng và Trung cấp là 5 người (chiếm 10.2%), còn lại là lao động chưa qua đào tạo với 7 người (chiếm 14,28%). Phòng Hành chính – Nhân sự có 7 người là lao động phổ thông chưa qua đào tạo, đây là số lao động thực hiện các công việc không liên quan đến chuyên môn nghiệp vụ như lái xe, bảo vệ.....Nói chung trình độ chuyên môn của CBCC làm việc tại Chi nhánh hầu hết là phù hợp và đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ tác nghiệp. Tuy nhiên để đáp ứng yêu cầu của thời kỳ hội nhập mới đòi hỏi CBCC phải tiếp tục nâng cao trình độ thông qua việc học chuyển tiếp lên các cấp đào tạo cao hơn. Cụ thể hiện nay số CBCC có trình độ Thạc sỹ vẫn còn khiêm tốn (chỉ có 4/49 lao động tương đương 8.16%). Do đó thời gian tới Chi nhánh cần tiếp tục tạo điều kiện để CBCC có điều kiện học tập nâng cao trình độ chuyên môn phục vụ công tác góp phần nâng cao hiệu quả quản lý điều hành lĩnh vực tiền tệ, ngân hàng trên địa bàn.

Kết quả phân tích nhân tố về chất lượng cán bộ tại NHNN chi nhánh tỉnh Thái Nguyên

Theo mô hình nghiên cứu có 07 nhóm nhân tố với 32 biến quan sát ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ cán bộ của chi nhánh NHNN

ting Thái Nguyên. Sau khi khảo sát, dùng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA với phép quay Varimax để phân tích 32 biến quan sát. Sử dụng phương pháp kiểm định KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) và Bartlett để đo lường sự tương thích của mẫu khảo sát (bảng 2).

Hệ số KMO là 0,822 ($> 0,5$) và $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ nên giả thuyết Ho trong phân tích này “Độ tương quan giữa các biến quan sát bằng 0 trong tổng thể” sẽ bị bác bỏ, điều này có nghĩa là các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể và phân tích nhân tố EFA là thích hợp.

Bảng kết quả phân tích nhân tố cho thấy có tất cả 32 nhân tố nhưng chỉ có bảy nhân tố có Eigenvalue lớn hơn 1. Bảy nhân tố này sẽ được giữ lại tiếp tục phân tích. Ta cũng thấy được với bảy nhân tố này sẽ giải thích được 65.47% biến thiên của dữ liệu (phần trăm của phương sai). Tỷ lệ này là khá cao trong phân tích nhân tố.

Bước tiếp theo ta tiến hành xây dựng phương trình hồi quy tuyến tính. Dựa vào cơ sở lý thuyết và kết quả phân tích hệ số tương quan

Pearson ở trên, ta sẽ đưa tất cả các biến độc lập trong mô hình hồi quy đã điều chỉnh bằng phương pháp đưa vào cùng một lúc (Enter). Phần mềm xử lý số liệu cho ra kết quả hồi quy như trong bảng trên.

Từ việc kiểm định ý nghĩa thống kê của các hệ số hồi quy (quan sát giá trị sig ta thấy những biến nào có giá trị $\text{sig} > 0,05$ thì sẽ bị loại ra khỏi mô hình) ta viết được mô hình hồi quy tuyến tính bội với 6 biến độc lập như sau:

$$Y_i = 1,21 + 0,15F_1 + 0,31F_2 + 0,08F_3 + 0,24F_4 + 0,29F_5 + 0,07F_6 + e_i$$

Trong đó:

F1 là nhân tố phản ánh Qui mô dân số

F2 là nhân tố phản ánh Sự phát triển KT –XH

F3 là nhân tố phản ánh Trình độ phát triển giáo dục và đào tạo

F4 là nhân tố phản ánh Trạng thái thể lực của người lao động

F5 là nhân tố phản ánh Trí tuệ của người lao động

F6 là nhân tố phản ánh Phẩm chất chính trị, đạo đức và thái độ với công việc của người lao động.

Bảng 2: Kiểm định của KMO và Bartlett KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.822
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	254.972
	df	207
	Sig.	.000

Bảng 3: Mô hình hồi quy bội

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa		t	Sig.	Collinearity statistic	
	B	Std. Error	Beta				Toleranc e	VIF
Hằng số	1,21	0,32			3,78	,000		
Qui mo dan so	0,15	0,22	0,68	0,50	0,15	0,71	1,41	
Su phat trien kinh te XH	0,31	0,04	0,35	7,23	0,00	0,68	1,48	
Trinh do phat trien GD va DT	0,08	0,04	0,11	2,10	0,04	0,53	1,89	
Trang thai the luc	0,24	0,05	0,26	4,51	0,00	0,67	1,48	
Tri tue cua nguon nhan luc	0,29	0,06	0,26	5,14	0,00	0,76	1,31	
Pham chat chinh tri va dao duc	0,07	0,03	0,11	2,24	0,03	0,71	1,41	
Chinh sach vi mo	0,03	0,04	0,04	0,81	0,42	0,71	1,41	

Nguồn: Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình hồi quy bội lúc này cơ bản đã đáp ứng được các điều kiện như hệ số phóng đại phương sai VIF bé hơn 10 nghĩa là không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Và lần lượt sig của 6 biến còn lại đều nhỏ hơn 0,05 (ngoại trừ biến chính sách vĩ mô của nhà nước) chứng tỏ các biến độc lập có mối tương quan với biến phụ thuộc. Nhìn vào mô hình hồi quy ta thấy biến ảnh hưởng mạnh nhất đến biến phụ thuộc ở đây là nhân tố *Sự phát triển kinh tế xã hội* với hệ số hồi quy là 0,31. Còn biến tác động ít nhất tới chất lượng đội ngũ cán bộ là biến *Phẩm chất chính trị và đạo đức* với hệ số hồi quy là 0,07.

Kết quả kiểm định đã chỉ ra rằng, có 6/7 giả thuyết đã được chấp nhận và các nhân tố đều có ảnh hưởng tích cực tới chất lượng đội ngũ cán bộ trong chi nhánh ngân hàng. Ngoài những nhân tố có tác động nhiều tới chất lượng đội ngũ cán bộ thì có hai nhân tố tổng hợp đó là “phẩm chất chính trị, đạo đức và thái độ với công việc” và “trình độ giáo dục và đào tạo” còn ảnh hưởng rất thấp. Điều này phản ánh thực trạng chất lượng giáo dục nghề nghiệp ở Thái Nguyên còn hạn chế. Giáo dục chuyên môn, kỹ năng và phẩm chất đạo đức vẫn chưa thực sự được đào tạo chuyên nghiệp, bài bản. Vì vậy đây cũng là một vấn đề mà các nhà quản lý giáo dục cũng cần quan tâm. Như ta biết, gắn đào tạo với thực tế sẽ nâng cao chất lượng lao động, kỹ năng nghề nghiệp. Bên cạnh đó người lao động có phẩm chất chính trị vững vàng, trung thực, làm việc nhiệt tình sẽ góp phần không nhỏ tới hiệu quả công việc được giao.

Thảo luận và đánh giá kết quả

Những hạn chế gặp phải của chất lượng đội ngũ cán bộ tại chi nhánh NHNN tại Thái Nguyên

Mặc dù chất lượng CBCC làm việc tại NHNN chi nhánh Thái Nguyên có một số ưu điểm, tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế sau:

Một là, CBCC có trình độ Sau đại học còn ít, chủ yếu là cán bộ quản lý mà chưa có các chuyên gia hàng đầu chuyên ngành tài chính ngân hàng tại Chi nhánh. Một số bộ phận cần

CBCC có trình độ chuyên môn cao như thanh tra, giám sát... nhưng chưa có cán bộ có trình độ Sau đại học theo chuyên ngành này. Bên cạnh đó các CBCC có trình độ Sau đại học lại là các cán bộ quản lý, điều đó chưa thể khẳng định là chuyên gia đầu ngành của lĩnh vực đó vì những vị trí này thiên về chức năng quản lý và điều hành hơn là chuyên gia. CBCC có trình độ thạc sỹ không đúng chuyên ngành tài chính ngân hàng mà là các chuyên ngành như Quản lý kinh tế, Kinh tế chính trị,...

Hai là, còn thiếu những cán bộ trẻ có trình độ nghiệp vụ, năng lực và phẩm chất tốt ở những lĩnh vực hoạt động trọng yếu, như xây dựng chính sách, thanh tra - giám sát, xây dựng chiến lược, nghiên cứu... Nhiều cán bộ làm công tác chuyên môn, nghiệp vụ có văn bằng đại học nhưng trình độ thực sự không tương xứng, đặc biệt có sự khoảng cách lớn giữa lý thuyết và thực tiễn trong đào tạo của các trường đại học ngân hàng, nên số cán bộ mới ra trường thường phải mất nhiều thời gian để tham gia đào tạo lại. Số CBCC có kỹ năng sâu về kinh tế và luật pháp không nhiều

Ba là, kỹ năng nghề nghiệp của một số CBCC chưa đạt được mức mong muốn, số cán bộ xử lý công việc theo cách truyền thống vẫn còn; nhất là những công chức có thời gian công tác lâu năm. Về kinh nghiệm công tác của công chức, hiện còn thiên về kinh nghiệm trong một lĩnh vực hẹp, thiếu năng động và dẫn đến hạn chế chất lượng công tác. Còn nặng tính công chức hành chính trong tư duy và tác nghiệp thiếu khả năng giải quyết vấn đề một cách tự chủ cũng như khả năng kết hợp làm việc theo nhóm chưa mạnh.

Bốn là, số CBCC có trình độ ngoại ngữ cao còn quá ít chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của hệ thống TCTD trong thời kỳ mới.

Năm là, một số CBCC còn yếu kém về lề lối làm việc, tác phong chậm chạp và vẫn còn một bộ phận CBCC còn chưa thực hiện đầy đủ tinh thần trách nhiệm trong thực thi công vụ, vẫn để xảy ra các tiêu cực trong hoạt động tiền tệ ngân hàng.

Nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng đội ngũ cán bộ tại NHNN chi nhánh Thái Nguyên

Một là, thiếu một chiến lược phát triển đội ngũ cán bộ hoàn chỉnh, các mục tiêu ngắn hạn, trung hạn và dài hạn; kèm theo đó là các bước thực hiện với kinh phí và giải pháp cụ thể cần thiết. Các chiến lược vẫn phụ thuộc vào NHNN Việt Nam và nếu có thì các chiến lược này chỉ là ngắn hạn do đó không tránh khỏi bị động

Hai là, giữa tuyển dụng, đánh giá, sử dụng cán bộ cũng như đào tạo nhân sự chưa có sự gắn kết chặt chẽ làm ảnh hưởng mục tiêu cuối cùng là nâng cao năng lực và trình độ cho nhân sự. Mặt khác nó cũng làm ảnh hưởng đến chất lượng từng chức năng quản trị phát triển nhân sự, ví dụ việc bố trí sử dụng độc lập với qui hoạch đào tạo, nên qui mô đào tạo mở rộng hàng năm mà mặt bằng kỹ năng và năng lực của công chức không được nâng cao như mong muốn. Đào tạo còn xuất phát từ nhu cầu cá nhân dẫn đến tự phát, như "cao học hóa", chưa có định hướng chuyên môn cho các đối tượng tham gia đào tạo dài hạn, chưa kết hợp nghiên cứu khoa học và đào tạo sau đại học; hiện tượng đào tạo không đúng đối tượng và lệch chuyên ngành vẫn còn.

Ba là, công tác đánh giá, xếp loại cán bộ nhiều khi còn mang tính hình thức, chưa khuyến khích công chức phát huy hết tiềm năng trong thực thi nhiệm vụ và phấn đấu trưởng thành. Thiếu căn cứ khoa học để đánh giá một cách đúng đắn mức độ hoàn thành nhiệm vụ chuyên môn. Do hiệu quả đánh giá không sát thực, còn nặng về định tính, nên chưa phải là cơ sở tham chiếu cho sử dụng và phát triển công chức. Việc đánh giá xếp loại hàng năm tại Chi nhánh còn chung chung, chưa có tiêu chí cụ thể rõ ràng.

Bốn là, công tác tuyển dụng hầu hết phụ thuộc vào NHNN Việt Nam. Hiện nay đối với công chức loại A đến loại C đều do NHNN Việt Nam tổ chức thi tuyển, NHNN chi nhánh Thái Nguyên chỉ tiếp nhận. Điều này làm cho Chi nhánh không tuyển được nhân sự theo

yêu cầu như chuyên ngành đào tạo, ngoại hình...NHNN chi nhánh Thái Nguyên chỉ tổ chức xét tuyển đối với công chức loại D, việc xét tuyển còn dựa chủ yếu vào các thông số đầu vào của cá nhân (bằng cấp, chứng chỉ, tuổi đời...) mà chưa có khung chuẩn về chất lượng nhân sự để đánh giá chính xác khả năng phù hợp của đối tượng tuyển chọn.

Năm là, chế độ đãi ngộ (tiền lương, khen thưởng, ưu đãi...) hiện còn thiếu công bằng, mang tính bình quân, không gắn với khối lượng, chất lượng và hiệu quả của công việc, nên không có hiệu quả trong việc khuyến khích người tích cực và giáo dục người chậm tiến. Chưa có biện pháp hữu hiệu hướng và động viên công chức tham gia nghiên cứu khoa học, thông qua các nghiên cứu triển khai tại nơi làm việc để nâng cao trình độ chuyên môn, tăng năng lực nghiên cứu và ứng dụng tri thức khoa học vào công việc.

Sáu là, chính sách đào tạo, đã có chính sách hỗ trợ, khuyến khích công chức nâng cao trình độ, nhưng mới dừng ở mức độ động viên đi học mà chưa định hướng cho phát triển sau đào tạo. Thiếu sự gắn kết giữa sử dụng, đãi ngộ và đào tạo dễ dẫn đến thiếu động lực phấn đấu của cá nhân, làm ảnh hưởng đến kết quả hoàn thành nhiệm vụ chung của tổ chức.

KẾT LUẬN

Thời gian qua, NHNN Việt Nam nói chung, NHNN Chi nhánh Thái Nguyên nói riêng đã không ngừng thực hiện các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng CBCC. Tuy nhiên trình độ, chất lượng của CBCC vẫn còn một số tồn tại, chưa đáp ứng được yêu cầu của tình hình mới. Thời gian tới, trước xu hướng hội nhập ngày càng sâu rộng trong lĩnh vực tiền tệ, ngân hàng thì NHNN Việt Nam cần tiếp tục các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ làm việc trong hệ thống. Để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ làm việc trong hệ thống NHNN thì ngoài các biện pháp từ phía cơ quan chủ quản là NHNN Việt Nam, NHNN chi nhánh các tỉnh, thành thì cần sự vào cuộc từ phía các cơ sở giáo dục nhất là

các cơ sở đào tạo nhân lực các chuyên ngành tiền tệ, ngân hàng. Đặc biệt, để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ làm việc tại hệ thống NHNN thì bản thân đội ngũ cán bộ cần luôn nâng cao ý thức tự học tập, trau dồi kỹ năng, kiến thức nghề nghiệp để có thể đáp ứng yêu cầu công việc trong giai đoạn hội nhập.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Chính phủ (2003), *Quyết định số 161/2003/QĐ-TTg ngày 4/8 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức*, Hà Nội.
2. Chính Phủ (2003), *Nghị định số 117/2003/NĐ-CP ngày 10/10 “Về tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, công chức trong các cơ quan nhà nước”*, Hà Nội.
3. Chính Phủ (2008), *Quyết định số 770/2008/QĐ-TTg ngày 23/6 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt chương trình xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức hành chính nhà nước giai đoạn 2008-2010*, Hà Nội.

4. Nguyễn Văn Huân (2008), Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên tại ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam, *Tạp chí khoa học và công nghệ, ĐH Đà Nẵng, số 6(29)*

5. NHNN chi nhánh Thái Nguyên (2010, 2011, 2012, 2013), *Báo cáo tổng kết hoạt động Ngân hàng Nhà nước tỉnh*

7. Thang Văn Phúc - Nguyễn Minh Phương (2005), *“Cơ sở lý luận và thực tiễn xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức”*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.

8. Nguyễn Thị Phương Trâm (2008), Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử: So sánh giữa mô hình SERVQUAL và GRONROOS, *Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại Kinh tế TP HCM.*

Tiếng Anh

1. Gi-Du Kang & Jeffrey James (2004), Service quality dimensions: An examination of Gronroos's service quality model, *Emerald Group Publishing Limited, managing service quality*, Volume 14 – Number 14, 2004, pp 266-277.

2. Gronroos (1984), A Service Quality Model and Its Marketing Implications, *European Journal of Marketing*

SUMMARY

USING EXPLORATORY FACTOR ANALYSIS MODEL (EFAM) IN ASSESSING QUALITY OF STATE BANK STAFF: THE CASE STUDY OF STATE BANK OF VIETNAM - THAI NGUYEN BRANCH

Tran Van Quyet^{1*}, Nguyen Ngoc Ly², Le Chi Vinh²

¹Thai Nguyen university of Economics and Business Administration

²Senior Official, State Bank of Vietnam, Thai Nguyen province Branch

From the characteristics of the activities of State Bank systems in Vietnam and the research models on staff quality of domestic and international banks, this article builds up the model of assessing State Bank personnel quality. With empirical research results at Thai Nguyen branch, this article also carries out the testing and adjusting model through: Reliability coefficient Cronbach's Alpha, Exploratory Factor Analysis, Confirmatory Factor Analysis. Thereby, solutions to improve the quality of staff working at the branch are suggested to improve customer's satisfaction.

Key words: *staff quality, Factor Analysis Model, State Bank*

Ngày nhận bài: 15/8/2014; Ngày phản biện: 03/9/2014; Ngày duyệt đăng: 15/9/2014

Phản biện khoa học: TS. Trần Quang Huy – Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh - ĐHTN

* 0966 553579; Email: Quyettran@tueba.edu.vn