

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG VỀ THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH CỦA NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI NGƯỜI CÓ CÔNG Ở TỈNH ĐẮK LẮK

Trương Văn Thủy¹, Phạm Thảo Vy², Phạm Phương Anh¹

Ngày nhận bài: 15/9/2023; Ngày phản biện thông qua: 10/10/2023; Ngày duyệt đăng: 15/10/2023

TÓM TẮT

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá sự hài lòng của người có công về việc thực hiện chính sách của Nhà nước đối với người có công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk. Trên cơ sở Pháp lệnh 02 và các mô hình nghiên cứu có liên quan, nhóm tác giả đã kế thừa, xây dựng các giả thuyết, đề xuất sáu yếu tố tác động đến sự hài lòng của người có công ở tỉnh Đắk Lắk đối với chính sách của Nhà nước, gồm: Trợ cấp hàng tháng; Bảo hiểm y tế; Điều dưỡng phục hồi sức khỏe; Hỗ trợ cải thiện nhà ở; Vay vốn ưu đãi và Ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm. Nghiên cứu sử dụng phương pháp định lượng phân tích nhân tố khám phá EFA và hồi quy đa biến với kết quả chỉ ra rằng yếu tố Trợ cấp hàng tháng và Điều dưỡng phục hồi sức khỏe có ảnh hưởng lớn hơn đến Sự hài lòng của người có công, các yếu tố Hỗ trợ cải thiện nhà ở, Ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm, Bảo hiểm y tế, Vay vốn ưu đãi ảnh hưởng không đáng kể. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất các giải pháp nhằm thực hiện có hiệu quả chính sách của Nhà nước và nâng cao chất lượng sống của người có công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

Từ khóa: Sự hài lòng, người có công, chính sách người có công, Đắk Lắk.

1. MỞ ĐẦU

Thực hiện chính sách ưu đãi người có công được xem là một chính sách đặc biệt thể hiện đạo lý “Đền ơn đáp nghĩa”, “Uống nước nhớ nguồn” của dân tộc ta và được thể hiện rõ thông qua các chính sách của Nhà nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Hơn 75 năm qua kể từ ngày ban hành Sắc lệnh số 20/SL quy định “Chế độ hưu bổng, thương tật và tiền tuất tử sĩ”, mở đầu cho sự ra đời và phát triển của hệ thống chính sách dành cho thương binh – liệt sĩ, đồng thời đồng ý với đề xuất chọn ngày 27-7 hàng năm là Ngày Thương binh toàn quốc, Đảng và Nhà nước ta luôn quan tâm chú trọng đến chính sách ưu đãi người có công và xem đây là một chính sách đặc biệt thể hiện đạo lý “Đền ơn đáp nghĩa”, “Uống nước nhớ nguồn” của dân tộc ta được thể hiện rõ thông qua các Pháp lệnh, Nghị quyết và gần đây nhất là Pháp lệnh số 02 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khóa XIV về việc hoàn thiện cơ chế, chính sách, chế độ với người có công với cách mạng. Nhờ đó công tác chăm sóc người có công đã có sự chuyển biến mạnh mẽ trong cả nước. Hiện nay, Việt Nam đã xác nhận được trên 9,2 triệu người có công, trong đó có trên 1,3 triệu người có công được hưởng trợ cấp hàng tháng. Riêng địa phương tỉnh Đắk Lắk tính đến hết năm 2022 tổng số đối tượng hưởng các chế độ ưu đãi trên địa bàn của tỉnh do Sở quản lý gần 60 nghìn hồ sơ đối tượng; trong đó, đối tượng Người có công, thân nhân Người có công hơn 45 nghìn hồ sơ; hơn 12 ngàn hồ sơ đối tượng liên quan khác.

Hơn 10.000 nghìn đối tượng đang hưởng trợ cấp ưu đãi hàng tháng [Sở Lao động – Thương binh và Xã hội tỉnh Đắk Lắk, 2022]. Trong thời gian qua, cả nước nói chung và tỉnh Đắk Lắk nói chung luôn chú trọng triển khai và thực hiện chính sách ưu đãi của Nhà nước với người có công mang lại những kết quả tích cực. Phong trào “Đền ơn đáp nghĩa” đối với người có công và các gia đình chính sách cũng thường xuyên được chú trọng và nâng cao.

Tuy vậy, trước những tác động trong điều kiện kinh tế thị trường dẫn đến chi phí sinh hoạt của người có công ngày càng tăng. Tình trạng thiên tai, dịch bệnh đã ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng cuộc sống của người dân cả nước nói chung và đặc biệt đối với cuộc sống của người có công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk nói riêng. Từ đó, những chế độ chính sách của Nhà nước đối với người có công hiện nay có đáp ứng được nhu cầu thực tiễn và đi vào cuộc sống hay không, đánh giá sự hài lòng của người có công về thực hiện chính sách ưu đãi người có công của Nhà nước như thế nào là một vấn đề quan trọng cần quan tâm nghiên cứu và có ý nghĩa thực tiễn.

Đề cập đến vấn đề nghiên cứu có liên quan đến đánh giá sự hài lòng của người dân nói chung và người có công nói riêng đối với thực hiện chính sách của Nhà nước ở Việt Nam chủ yếu được trình bày theo hai hướng nghiên cứu. Một là, các nghiên cứu liên quan đến chính sách người có công nổi bật như nghiên cứu của các tác giả Bùi Hồng Lĩnh (2008), Nguyễn Thị Bích

¹Khoa Lý luận - Chính trị, Trường Đại học Tây Nguyên;

²Khoa Kinh tế, Trường Đại học Tây Nguyên;

Tác giả liên hệ: Trương Văn Thủy; ĐT: 0913913544; Email: truongvanthuy@ttn.edu.vn.

Hà (2020), và nghiên cứu của tác giả Nguyễn Bá Hoan (2021) đã góp phần khái quát hóa những vấn đề lý luận, đồng thời nhấn mạnh đến vai trò và ý nghĩa thực hiện chính sách người có công ở nước ta. Hai là, các nghiên cứu về sự hài lòng của người dân nói chung về việc thực hiện các chính sách của Nhà nước ở Việt Nam có thể kể đến một số công trình như nghiên cứu của nhóm tác giả Lê Đức Niêm, Trương Thành Long (2017), Nguyễn Minh Hà và cộng sự (2013) và nhóm tác giả Mai Thị Vân Anh và cộng sự (2021) đã góp phần xây dựng các mô hình nghiên cứu và đo lường sự hài lòng của người dân đối với một số chính sách của Nhà nước với những kết quả nghiên cứu có giá trị thực tiễn.

Đối với nghiên cứu bản về đánh giá sự hài lòng của người có công đối với thực hiện chính sách ưu đãi của Nhà nước ở Việt Nam, theo sự hiểu biết của nhóm tác giả chưa có nhiều công trình nghiên cứu cụ thể về đánh giá sự hài lòng của người có công với chính sách của Nhà nước. Do đó, nghiên cứu đánh giá sự hài lòng về thực hiện chính sách của Nhà nước đối với người có công trong thực tiễn ở địa phương cấp tỉnh là cần thiết có ý nghĩa cả về phương diện lý luận và thực tiễn, góp phần làm rõ hơn những khoảng trống so với các nghiên cứu trước. Đồng thời nghiên cứu vừa có giá trị tham khảo và căn cứ đề xuất các hàm ý chính sách, vừa làm cơ sở cho các hướng nghiên cứu tiếp theo về vấn đề này.

2. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Nội dung nghiên cứu

2.1.1. Cơ sở lý thuyết

** Sự hài lòng của người có công đối với chính sách của Nhà nước:*

Người có công: Thuật ngữ người có công hay người có công với cách mạng được Đảng và Nhà nước ta cụ thể hóa trong các Nghị quyết, chủ trương, chính sách. Cụ thể, theo Pháp lệnh số 02 người có công với cách mạng là những người đã có thành tích trong cuộc đấu tranh giành độc lập dân tộc, bảo vệ Tổ quốc Việt Nam, tại Điều 3 của Pháp lệnh này quy định rõ về những người có công với cách mạng bao gồm những người sau đây:

"Điều 3. Đối tượng hưởng chế độ ưu đãi người có công với cách mạng

1. Người có công với cách mạng bao gồm:

a) Người hoạt động cách mạng trước ngày 01 tháng 01 năm 1945; b) Người hoạt động cách mạng từ ngày 01 tháng 01 năm 1945 đến ngày khởi nghĩa tháng Tám năm 1945; c) Liệt sĩ; d) Bà mẹ Việt Nam anh hùng; đ) Anh hùng Lực lượng vũ trang

nhân dân; e) Anh hùng Lao động trong thời kỳ kháng chiến; g) Thương binh, bao gồm cả thương binh loại B được công nhận trước ngày 31 tháng 12 năm 1993; người hưởng chính sách như thương binh; h) Bệnh binh; i) Người hoạt động kháng chiến bị nhiễm chất độc hoá học; k) Người hoạt động cách mạng, kháng chiến, bảo vệ Tổ quốc, làm nghĩa vụ quốc tế bị địch bắt tù, đày; l) Người hoạt động kháng chiến giải phóng dân tộc, bảo vệ Tổ quốc, làm nghĩa vụ quốc tế; m) Người có công giúp đỡ cách mạng.

2. *Thân nhân của người có công với cách mạng bao gồm cha đẻ, mẹ đẻ, vợ hoặc chồng, con (con đẻ, con nuôi), người có công nuôi liệt sĩ."*

Như vậy, người có công với cách mạng là những người thuộc 1 trong 12 đối tượng được chỉ rõ trong mục 1, Điều 3 của Pháp lệnh 02 này.

Sự hài lòng: Trong nghiên cứu về sự hài lòng của người tiêu dùng, tác giả Oliver và cộng sự (1985) cho rằng sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn. Với quan niệm này, sự hài lòng được hiểu là sự thỏa mãn của người tiêu dùng trong việc tiêu dùng sản phẩm hoặc dịch vụ do nó đáp ứng những mong muốn của họ, bao gồm cả mức độ đáp ứng trên mức mong muốn và dưới mức mong muốn. Còn theo nghiên cứu của nhóm tác giả Kotler và Armstrong (2012) định nghĩa sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm hoặc dịch vụ với những kỳ vọng của người đó. Tóm lại, các nghiên cứu trên đều cho rằng sự hài lòng là những cảm nhận, đánh giá giữa những kết quả thực tế đạt được so với kỳ vọng trước đó của các chủ thể.

Sự hài lòng của người có công với chính sách của Nhà nước: Trên cơ sở các khái niệm liên quan đến người có công, sự hài lòng, chúng tôi cho rằng: *Sự hài lòng của người có công đối với chính sách của Nhà nước là sự đánh giá tổng thể về những chế độ ưu đãi của Nhà nước đáp ứng được những kỳ vọng, mong đợi của người có công.* Sự đánh giá của người có công mang tính toàn diện ở các khía cạnh về những chế độ ưu đãi của Nhà nước đối với người có công được triển khai thực hiện và áp dụng trong thực tiễn.

** Tổng quan nghiên cứu liên quan đến thực hiện chính sách của Nhà nước với người có công và đánh giá sự hài lòng về thực hiện chính sách.*

Thực hiện chính sách ưu đãi của Nhà nước với người có công ở Việt Nam được nhiều tác giả quan tâm nghiên cứu và luận giải ở nhiều góc độ. Tác giả Bùi Hồng Lĩnh (2008) với nghiên cứu "Thực hiện tốt hơn nữa chính sách thương binh, liệt sĩ

và người có công với cách mạng” đã phân tích ý nghĩa quan trọng của công tác thương binh, liệt sĩ và người có công với cách mạng và chỉ rõ hai nội dung quan trọng trong công tác thương binh, liệt sĩ và người có công với cách mạng gồm bảo đảm công bằng trong chính sách xã hội đối với thương binh, gia đình liệt sĩ và người có công với cách mạng và phát động phong trào “Đền ơn đáp nghĩa”. Trong bài viết “Hoàn thiện chính sách ưu đãi người có công với cách mạng, nâng mức trợ cấp phù hợp với điều kiện kinh tế của đất nước” tác giả Nguyễn Bá Hoan (2021) đã đề xuất 5 vấn đề cần chú trọng thực hiện trong thời gian tới để tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện thể chế, chính sách ưu đãi người có công, coi đây là một lĩnh vực trọng tâm, hàng đầu như: tiếp tục quán triệt sâu sắc và thực hiện tư tưởng Chủ tịch Hồ Chí Minh về công tác thương binh, liệt sĩ; không ngừng chăm lo thương binh, bệnh binh, gia đình liệt sĩ và người có công với cách mạng; tập trung lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện đầy đủ chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước đối với thương binh, bệnh binh, gia đình liệt sĩ, người có công; tiếp tục đẩy mạnh tuyên truyền; ưu tiên nguồn lực; nâng cao năng lực, hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước đối với công tác chăm lo đời sống người có công với cách mạng.

Nghiên cứu sự hài lòng về thực hiện chính sách của Nhà nước được các tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu và phân tích ở các khía cạnh và lĩnh vực nghiên cứu như mô hình nghiên cứu của nhóm tác giả Lê Đức Niêm, Trương Thành Long (2017) về đánh giá sự hài lòng của người dân đối với công tác xây dựng nông thôn mới đã xây dựng mô hình đánh giá sự hài lòng dựa theo tư tưởng lấy dân làm gốc của Chủ tịch Hồ Chí Minh. Cụ thể, phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra” được các cấp chính quyền sử dụng nhằm phát huy vai trò làm chủ của người dân. Xuất phát từ thực tiễn đó, nghiên cứu đưa ra bốn nội dung: dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra là bốn nhân tố cơ bản tác động đến mức độ sự hài lòng của người dân trong xây dựng nông thôn mới. Ngoài ra, hai nội dung là dân hưởng thụ và năng lực của chính quyền địa phương cũng được đưa vào mô hình nhằm khảo sát một cách toàn diện hơn các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân ở địa bàn nghiên cứu.

Mô hình nghiên cứu của nhóm tác giả Mai Thị Vân Anh và cộng sự (2021) về sự hài lòng của người dân đối với chính sách ứng phó đại dịch COVID-19 của Chính phủ Việt Nam đã phân tích, tìm hiểu các nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người dân đối với chính sách ứng phó đại

dịch COVID-19 của Chính phủ Việt Nam trên cơ sở các nghiên cứu trước đây và thực tế hoạt động của Chính phủ Việt Nam thông qua các chính sách, biện pháp trong ứng phó với dịch COVID-19 qua các thông tin công bố chính thống và khảo sát, từ đó nhóm tác giả đã lựa chọn 6 mảng chính sách để đánh giá sự hài lòng của người dân, bao gồm: kinh tế - xã hội; khung pháp luật; y tế; truyền thông; cách ly phong tỏa và đối ngoại.

Nhìn chung, qua các nghiên cứu về thực hiện chính sách của Nhà nước với người có công và các nghiên cứu về mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân về các chính sách cụ thể của Nhà nước cho thấy phần lớn trong nghiên cứu của mình, các tác giả đã nhấn mạnh vai trò và ý nghĩa việc thực hiện chính sách người có công và các giải pháp để thực hiện hiệu quả như trong nghiên cứu của Bùi Hồng Lĩnh (2008) và Nguyễn Bá Hoan (2021). Các nghiên cứu về xây dựng mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân đều dựa theo các quan điểm, chủ trương của Đảng và Nhà nước về thực hiện chính sách đó như trong nghiên cứu của nhóm tác giả Lê Đức Niêm, Trương Thành Long (2017) đánh giá sự hài lòng của người dân đối với công tác xây dựng nông thôn mới. Bên cạnh đó, một số nghiên cứu dựa vào các nội dung, chính sách cụ thể của Nhà nước và căn cứ vào thực tiễn cũng như một số nghiên cứu trước để xây dựng các mô hình nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người dân như nghiên cứu của nhóm tác giả Mai Thị Vân Anh và cộng sự (2021).

Đối với vấn đề đánh giá sự hài lòng của người có công đối với thực hiện chính sách của Nhà nước về ưu đãi người có công, trong quá trình tìm hiểu và theo sự hiểu biết của nhóm tác giả nhận thấy chưa có nhiều nghiên cứu trực tiếp bàn về sự hài lòng của người có công và cũng chưa có nghiên cứu cụ thể nào làm rõ vấn đề đánh giá sự hài lòng của người có công đối với chính sách của Nhà nước. Do đó, các nghiên cứu trên đây là những tài liệu quan trọng, hữu ích và là cơ sở để nhóm tác giả kế thừa và bổ sung trong nghiên cứu.

2.1.2. Thành phần đánh giá sự hài lòng của người có công đối với chính sách của Nhà nước

Trên cơ sở Pháp lệnh số 02 cùng với quá trình nghiên cứu, khảo sát, phỏng vấn chuyên gia về nội dung chính sách người có công của Đảng và Nhà nước, nhóm tác giả kỳ vọng rằng năm nội dung, gồm: trợ cấp hàng tháng; bảo hiểm y tế; điều dưỡng phục hồi sức khỏe; hỗ trợ cải thiện nhà ở; vay vốn ưu đãi là năm nhân tố cơ bản tác động đến mức độ hài lòng của người có công ở tỉnh Đắk Lắk đối với chính sách của Nhà nước. Ngoài ra, vấn đề ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm cũng được nghiên

cứ đưa vào mô hình nhằm khảo sát một cách toàn diện hơn các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người có công.

Trợ cấp hàng tháng thể hiện sự quan tâm thể hiện đạo lý Đền ơn đáp nghĩa, uống nước nhớ nguồn của Đảng và Nhà nước ta đối với người có công, qua đó số tiền trợ cấp mà người có công nhận được góp phần ổn định và cải thiện cuộc sống của mình. Yếu tố này ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng cuộc sống của người có công.

Công tác thực hiện các chế độ, dịch vụ liên quan đến bảo hiểm y tế là yếu tố đóng vai trò quan trọng và ảnh hưởng đến vấn đề chăm sóc sức khỏe cho người có công. Yếu tố này được đưa vào vì ảnh hưởng đến vấn đề chăm sóc sức khỏe cho người có công khi đau ốm và có nhu cầu khám chữa bệnh.

Điều dưỡng, phục hồi sức khỏe là một trong những chế độ ưu tiên đối với người có công được Nhà nước triển khai rộng rãi nhằm tăng cường công tác điều dưỡng, chăm sóc sức khỏe cho người có công. Đây cũng là một trong những yếu tố ảnh

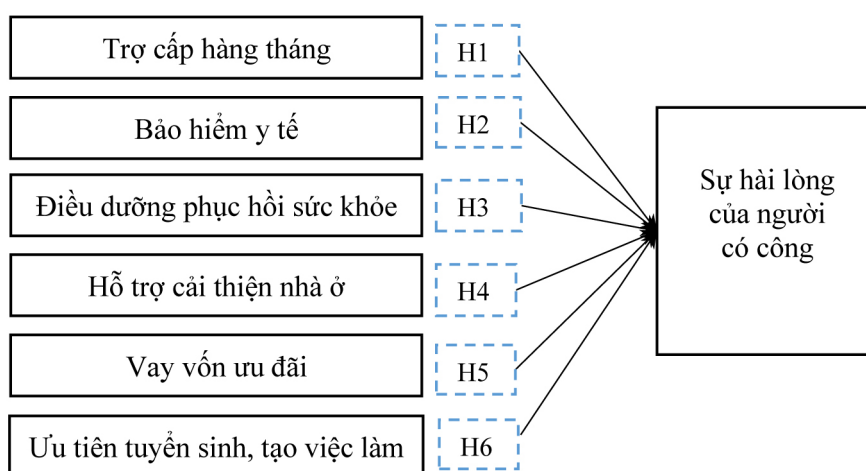
hưởng đến sự hài lòng của người có công đối với chính sách của Nhà nước.

Hỗ trợ cải thiện nhà ở cũng là một trong những chế độ của Nhà nước đối với người có công nhằm góp phần cải thiện hơn chất lượng nhà ở, nhất là đối với những người còn nhiều khó khăn, có nhu cầu cải thiện nhà ở khi gặp hoàn cảnh khó khăn, hư hỏng nhà ở.

Vay vốn ưu đãi là chế độ đối với người có công có nhu cầu vay vốn để làm ăn, kinh doanh hoặc có nhu cầu dùng vốn vay góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của người có công.

Ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm được Nhà nước triển khai thực hiện trong chính sách với người có công nhằm góp phần hỗ trợ, ưu tiên đối với người có công và thân nhân trong việc tuyển sinh, tạo việc làm. Qua đó, góp phần tăng cơ hội tham gia học tập và làm việc hơn đối với người có công và thân nhân trong cuộc sống.

2.1.3. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết



Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Bảng 2.1. Tổng hợp thang đo các yếu tố ảnh hưởng đối với sự hài lòng của người có công

Biến	Mã hóa	Diễn giải
Trợ cấp hàng tháng	TCHT1	Số tiền trợ cấp hàng tháng đáp ứng nhu cầu của cuộc sống hiện tại
	TCHT2	Thời gian nhận trợ cấp đúng theo quy định
	TCHT3	Thủ tục nhận trợ cấp đơn giản, nhanh chóng
	TCHT4	Hình thức nhận trợ cấp phù hợp
	TCHT5	Được hỗ trợ khi cần trong quá trình nhận trợ cấp
Bảo hiểm y tế	BHYT1	Được hưởng các quyền lợi về bảo hiểm y tế đầy đủ
	BHYT2	Thủ tục thanh toán bảo hiểm y tế nhanh gọn
	BHYT3	Bảo hiểm y tế đa dạng với nhiều lựa chọn
	BHYT4	Khi dùng bảo hiểm y tế được hướng dẫn, giúp đỡ nhiệt tình
	BHYT5	Chất lượng khám bảo hiểm y tế đảm bảo

Biến	Mã hóa	Diễn giải
Điều dưỡng phục hồi sức khỏe	PHSK1	Chế độ điều dưỡng phục hồi sức khỏe tốt
	PHSK2	Thủ tục điều dưỡng phục hồi sức khỏe đơn giản
	PHSK3	Được hỗ trợ, giúp đỡ khi cần
	PHSK4	Nhân viên điều dưỡng phục hồi sức khỏe chăm sóc chu đáo, tận tình
	PHSK5	Được thỏa mãn nhu cầu điều dưỡng phục hồi sức khỏe
Hỗ trợ cải thiện nhà ở	CTNO1	Được hỗ trợ cải thiện nhà ở khi khó khăn
	CTNO2	Thủ tục nhận hỗ trợ cải thiện nhà ở nhanh chóng
	CTNO3	Số tiền hỗ trợ cải thiện nhà ở hợp lý và đầy đủ
	CTNO4	Nhà ở được cải thiện tốt hơn, kang trang hơn
	CTNO5	Được giúp đỡ khi có nhu cầu cải thiện nhà ở
Vay vốn ưu đãi	VVUD1	Được hỗ trợ vay vốn ưu đãi khi cần
	VVUD2	Thủ tục vay vốn ưu đãi nhanh chóng, đơn giản
	VVUD3	Số tiền vay vốn ưu đãi phù hợp với nhu cầu
	VVUD4	Chế độ ưu đãi tốt khi vay vốn
	VVUD5	Được thỏa mãn nhu cầu vay vốn
Ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm	TSVL1	Được ưu tiên trong tuyển sinh, tạo việc làm
	TSVL2	Thủ tục ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm nhanh chóng
	TSVL3	Hình thức ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm cho người có công phù hợp
	TSVL4	Chế độ ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm đáp ứng nhu cầu
	TSVL5	Thỏa mãn nhu cầu ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm
Sự hài lòng của người có công	SHL1	Cảm thấy hài lòng với chế độ ưu đãi đối với người có công của Nhà nước hiện nay
	SHL2	Cảm thấy hài lòng về chất lượng cuộc sống hiện tại từ các chính sách với người có công của Nhà nước
	SHL3	Kết quả thực hiện chính sách với người có công đã đáp ứng được kỳ vọng

Nguồn: Nhóm nghiên cứu xây dựng.

Các giả thiết nghiên cứu được đặt ra như sau:

H1: Trợ cấp hàng tháng được đánh giá càng cao thì sự hài lòng của người có công càng cao và ngược lại

H2: Bảo hiểm y tế được đánh giá càng cao thì sự hài lòng của người có công càng cao và ngược lại

H3: Điều dưỡng phục hồi sức khỏe được đánh giá càng cao thì sự hài lòng của người có công càng cao và ngược lại

H4: Hỗ trợ cải thiện nhà ở được đánh giá càng cao thì sự hài lòng của người có công càng cao và ngược lại

H5: Vay vốn ưu đãi được đánh giá càng cao thì sự hài lòng của người có công càng cao và ngược lại

H6: Ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm được đánh giá càng cao thì sự hài lòng của người có công càng cao và ngược lại

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu thứ cấp: được thu thập từ các cơ quan có liên quan như: Sở Lao động – Thương binh và xã hội, Phòng Lao động – Thương binh và xã hội ở các địa phương cấp huyện và tương đương, báo cáo chuyên ngành có liên quan, niên giám thống kê, các tài liệu đã được nghiên cứu trước và thông tin từ sách, báo, tạp chí, Internet,... có liên quan đến vấn đề nghiên cứu.

Số liệu sơ cấp: được thu thập thông qua điều tra bằng bảng câu hỏi được chuẩn bị trước gồm những câu hỏi đánh giá về sự hài lòng của người có công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk về chính sách của Nhà nước.

2.2.2. Phương pháp chọn mẫu nghiên cứu và điều tra

Dựa theo nghiên cứu của Hair, Anderson, Tatham và Black (1998) cho tham khảo về kích thước mẫu dự kiến. Theo đó kích thước mẫu tối thiểu là gấp 5 lần tổng số biến quan sát. Đối với phân tích hồi quy đa biến: cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được tính theo công thức là $n=50 + 8*m$ (m: số

biến độc lập) (Tabachnick và Fidell, 1996). Trên cơ sở đó, nghiên cứu áp dụng công thức tính cỡ mẫu đối với phân tích hồi quy đa biến tối thiểu cần đạt theo công thức $n=(50 + 8*m)$ (Tabachnick và Fidell, 1996), mô hình nghiên cứu có 6 biến độc lập nên kích thước mẫu của nghiên cứu tối thiểu theo công thức là $n= 98$. Tuy nhiên, để tăng độ tin cậy và tính đại diện, tránh những sai sót có thể có trong quá trình điều tra và xử lý số liệu nghiên cứu, kích thước mẫu được lựa chọn là 325. Trong tổng số 350 phiếu khảo sát đã được phát đi, sau quá trình hiệu chỉnh, làm sạch số liệu 325 phiếu hợp lệ được đưa vào các bước phân tích tiếp theo. Phương pháp chọn mẫu sử dụng trong điều tra xã hội học là phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên không trùng lặp tại 3 đơn vị hành chính có nhiều người có công sinh sống trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk, gồm thành phố Buôn Ma Thuột, huyện Cư M'gar và huyện Krông Pắc, nghiên cứu sử dụng thang đo Likert, thang 5 điểm, để lượng hóa các chỉ tiêu. Câu hỏi được thiết kế để người trả lời có thể dễ dàng lựa chọn các phương án: (1) Hoàn toàn không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Phân vân; (4) Đồng ý; (5) Hoàn toàn đồng ý.

2.2.3. Phương pháp xử lý và phân tích thông tin

Phần mềm SPSS được sử dụng để xử lý dữ liệu. Phân tích độ tin cậy Cronbach Alpha, phân tích nhân tố EFA và phân tích hồi quy bội được dùng để nghiên cứu sự hài lòng của người có công ở tỉnh Đắk Lắk đối với chính sách của Nhà nước.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Đặc điểm xã hội học mẫu nghiên cứu

Người có công tham gia khảo sát có đặc điểm như sau: người có công là thương binh chiếm 68,9%, bệnh binh 28%, đối tượng khác là 3,1%. Người có công là nam chiếm 70,8%, nữ chiếm 29,2%. Người có công trong độ tuổi từ 50 đến 70 tuổi chiếm đa số với 57,2%, dưới 50 tuổi là 14,2% và trên 70 tuổi là 28,6%. Người có công tham gia phỏng vấn có nghề nghiệp chủ yếu làm nông với 55,4%. Mức hưởng trợ cấp của người có công được khảo sát chủ yếu dưới 3 triệu đồng/tháng với 68,9%, từ 3 triệu đến dưới 5 triệu/tháng

là 28,0%, còn lại là trên 5 triệu/tháng. Ngoài mức trợ cấp, phần lớn những người có công không có nguồn thu nhập khác chiếm 50,5%, có thu nhập khác dưới 5 triệu/tháng là 44%. Những thông tin cơ bản này cho thấy cơ cấu về giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, thu nhập của người có công tham gia khảo sát khá phù hợp với thực tiễn địa phương tỉnh Đắk Lắk. Người có công ở Đắk Lắk phần lớn trong độ tuổi từ 50 đến 70 tuổi, có mức hưởng trợ cấp chủ yếu dưới 3 triệu đồng/tháng và không có thu nhập khác.

3.2. Đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người có công ở tỉnh Đắk Lắk đối với chính sách của Nhà nước

3.2.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Độ tin cậy của thang đo nghiên cứu được đánh giá bằng công cụ Cronbach's Alpha nhằm đo lường hệ số tương quan lẫn nhau của các kết quả trả lời đối với các chỉ tiêu của thang đo. Hệ số Cronbach's Alpha là một phép kiểm định mức độ chặt chẽ mà các câu hỏi trong thang đo tương quan với nhau giúp loại bớt những biến hay câu hỏi không phù hợp. Theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu.

Phân tích độ tin cậy thang đo trong nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người có công ở tỉnh Đắk Lắk bằng phương pháp Cronbach's Alpha cho kết quả không có biến quan sát nào bị loại bỏ vì có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3; 33 biến quan sát đạt yêu cầu. Các thang đo Trợ cấp hàng tháng; bảo hiểm y tế; điều dưỡng, phục hồi sức khỏe; hỗ trợ cải thiện nhà ở; vay vốn ưu đãi; ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm; sự hài lòng của người có công lần lượt có hệ số Cronbach Alpha đều lớn hơn 0,6, giao động từ 0,642 đến 0,859. Do đó, 33 biến quan sát thuộc các thành phần của mô hình nghiên cứu được sử dụng cho các phân tích EFA vì chúng đảm bảo độ tin cậy về mặt thống kê.

Bảng 3.1. Độ tin cậy thang đo Cronbach Alpha

Ký hiệu	Tên biến quan sát	Tương quan biến - tổng	Cronbach's alpha nếu loại biến
<i>Trợ cấp hàng tháng: Cronbach's alpha = 0,852</i>			
TCHT1	Số tiền trợ cấp hàng tháng đáp ứng nhu cầu của cuộc sống hiện tại	0,636	0,829
TCHT2	Thời gian nhận trợ cấp đúng theo quy định	0,723	0,808
TCHT3	Thủ tục nhận trợ cấp đơn giản, nhanh chóng	0,584	0,844
TCHT4	Hình thức nhận trợ cấp phù hợp	0,780	0,789
TCHT5	Được hỗ trợ khi cần trong quá trình nhận trợ cấp	0,612	0,836

Ký hiệu	Tên biến quan sát	Tương quan biến - tổng	Cronbach's alpha nếu loại biến
Bảo hiểm y tế: Cronbach's alpha = 0,818			
BHYT1	Được hưởng các quyền lợi về bảo hiểm y tế đầy đủ	0,566	0,796
BHYT2	Thủ tục thanh toán bảo hiểm y tế nhanh gọn	0,612	0,782
BHYT3	Bảo hiểm y tế đa dạng với nhiều lựa chọn	0,643	0,773
BHYT4	Khi dùng bảo hiểm y tế được hướng dẫn, giúp đỡ nhiệt tình	0,637	0,775
BHYT5	Chất lượng khám bảo hiểm y tế đảm bảo	0,594	0,787
Điều dưỡng phục hồi sức khỏe: Cronbach's alpha = 0,800			
PHSK1	Chế độ điều dưỡng phục hồi sức khỏe tốt	0,580	0,763
PHSK2	Thủ tục điều dưỡng phục hồi sức khỏe đơn giản	0,639	0,744
PHSK3	Được hỗ trợ, giúp đỡ khi cần	0,646	0,743
PHSK4	Nhân viên điều dưỡng phục hồi sức khỏe chăm sóc chu đáo, tận tình	0,538	0,776
PHSK5	Được thỏa mãn nhu cầu điều dưỡng phục hồi sức khỏe	0,517	0,783
Hỗ trợ cải thiện nhà ở: Cronbach's alpha = 0,850			
CTNO1	Được hỗ trợ cải thiện nhà ở khi khó khăn	0,658	0,820
CTNO2	Thủ tục nhận hỗ trợ cải thiện nhà ở nhanh chóng	0,639	0,825
CTNO3	Số tiền hỗ trợ cải thiện nhà ở hợp lý và đầy đủ	0,673	0,816
CTNO4	Nhà ở được cải thiện tốt hơn, kang trang hơn	0,695	0,810
CTNO5	Được giúp đỡ khi có nhu cầu cải thiện nhà ở	0,638	0,825
Vay vốn ưu đãi: Cronbach's alpha = 0,823			
VVUD1	Được hỗ trợ vay vốn ưu đãi khi cần	0,523	0,814
VVUD2	Thủ tục vay vốn ưu đãi nhanh chóng, đơn giản	0,691	0,766
VVUD3	Số tiền vay vốn ưu đãi phù hợp với nhu cầu	0,627	0,785
VVUD4	Chế độ ưu đãi tốt khi vay vốn	0,634	0,783
VVUD5	Được thỏa mãn nhu cầu vay vốn	0,611	0,790
Ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm: Cronbach's alpha = 0,859			
TSVL1	Được ưu tiên trong tuyển sinh, tạo việc làm	0,729	0,817
TSVL2	Thủ tục ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm nhanh chóng	0,725	0,817
TSVL3	Hình thức ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm cho người có công phù hợp	0,641	0,839
TSVL4	Chế độ ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm đáp ứng nhu cầu	0,720	0,819
TSVL5	Thỏa mãn nhu cầu ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm	0,570	0,856
Sự hài lòng của người có công: Cronbach's alpha = 0,642			
SHL1	Cảm thấy hài lòng với chế độ ưu đãi đối với người có công của Nhà nước hiện nay	0,436	0,567
SHL2	Cảm thấy hài lòng về chất lượng cuộc sống hiện tại từ các chính sách với người có công của Nhà nước	0,473	0,516
SHL3	Kết quả thực hiện chính sách với người có công đã đáp ứng được kỳ vọng	0,449	0,551

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu SPSS của nhóm nghiên cứu.

3.2.2. Phân tích EFA

Bảng 3.2. Kết quả phân tích EFA các biến độc lập

	Hệ số nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
TCHT4	0,851					
TCHT2	0,776					
TCHT3	0,699					
TCHT1	0,696					
TCHT5	0,658					
TSVL1		0,785				
TSVL2		0,782				
TSVL4		0,724				
TSVL3		0,707				
TSVL5		0,641				
CTNO4			0,766			
CTNO3			0,736			
CTNO1			0,736			
CTNO5			0,716			
CTNO2			0,650			
VVUD2				0,757		
VVUD5				0,742		
VVUD3				0,707		
VVUD4				0,685		
VVUD1				0,567		
BHYT3					0,763	
BHYT4					0,689	
BHYT5					0,640	
BHYT1					0,638	
BHYT2					0,627	
PHSK2						0,731
PHSK3						0,722
PHSK1						0,630
PHSK4						0,629
Phương sai trích (%)				62,385%		
KMO				0,906		
Sig				0,000		

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu SPSS của nhóm nghiên cứu.

Bảng 3.3. Kết quả phân tích EFA các biến phụ thuộc

Biến quan sát	Hệ số nhân tố	Giá trị Eigen.	Phương sai trích
SHL		1,750	58,342%
SHL2	0,781		
SHL3	0,760		
SHL1	0,750		

Để đánh giá ý nghĩa thống kê của các biến quan sát, theo nghiên cứu của nhóm tác giả Hair & cộng sự (2006) cho rằng với kích thước mẫu nghiên cứu từ 300 trở lên thì Factor Loading ở mức $\geq 0,3$ biến quan sát có ý nghĩa thống kê tốt. Sau hai lần phân tích nhân tố, thang đo của biến độc lập còn lại 29 biến quan sát (loại biến PHSK5) (Ở bảng 3.2). Kết quả kiểm định Barlett's trong bảng kiểm định KMO và Barlett's đối với các biến quan sát có mức nghĩa sig = 0,000 và chỉ số KMO = 0,906 ($> 0,5$) tại các mức giá trị Eigenvalues > 1 , có 6 nhân tố được trích với phương sai trích 62,385%, các hệ số tải của các biến quan sát đều lớn hơn 0,5. Sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA, thang đo có biến quan sát bị loại được tính lại độ tin cậy Cronbach Alpha đều đạt trên 0,6. Ngoài ra, các nhân tố đưa

vào nghiên cứu không có sự xáo trộn, nghĩa là câu hỏi của nhân tố này không bị nằm lẫn lộn với câu hỏi của các nhân tố khác. Do đó, sau khi phân tích nhân tố thì 6 yếu tố tác động đến sự hài lòng của người có công ở tỉnh Đắk Lắk đối với chính sách của Nhà nước trong nghiên cứu được giữ nguyên.

Về kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến phụ thuộc Sự hài lòng của người có công (Ở bảng 3.3) cho kết quả: cả 3 biến quan sát ban đầu được trích thành 1 nhân tố. Tổng giá trị phương sai trích = 58,342% $> 50\%$, cho thấy mô hình EFA của biến phụ thuộc là phù hợp. Hệ số Eigenvalues của nhân tố cao (> 1). Các biến quan sát của nhân tố Sự hài lòng của người có công được đưa vào mô hình là phù hợp.

3.2.3. Phân tích tương quan (Pearson)

Bảng 3.4. Kết quả sự tương quan giữa các thang đo nghiên cứu

Thang đo	SHL	TCHT	BHYT	PHSK	CTNO	VVUD	TSVL
SHL	1	0,654**	0,613**	0,659**	0,630**	0,562**	0,597**
TCHT		1	0,468**	0,418**	0,410**	0,433**	0,448**
BHYT			1	0,572**	0,482**	0,489**	0,468**
PHSK				1	0,511**	0,432**	0,506**
CTNO					1	0,474**	0,473**
VVUD						1	0,473**
TSVL							1

Ghi chú: **. Tương quan có ý nghĩa thống kê ở mức 0,01.

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu SPSS của nhóm nghiên cứu.

Để giúp chúng ta xác định mối tương quan mạnh hay yếu giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc đã đưa vào mô hình, nghiên cứu đã dùng phương pháp Phân tích tương quan giữa các thang đo nghiên cứu. Theo Andy Field (2009), nếu $r < 0,3$ thì mối tương quan yếu, r nằm trong khoảng 0,3 đến gần 0,5 thì mức độ tương quan trung bình và nếu $r \geq 0,5$, mức độ tương quan mạnh. Bảng 3.4 cho thấy sáu yếu tố tác động đến sự hài lòng của người có công có mối tương quan từ trung bình đến mạnh. Tất cả các hệ số tương quan giữa các cặp giao động từ 0,562 đến 0,659 (hệ số tương quan lần lượt: với TCHT: 0,654,

với BHYT: 0,613, với PHSK: 0,659, với CTNO: 0,630, với VVUD: 0,562 và cuối cùng là TSVL: 0,597) và đều có ý nghĩa thống kê (Sig. $< 0,01$). Kết quả phân tích cũng cho thấy các yếu tố tác động được đề xuất đều đảm bảo giá trị phân biệt và có mối quan hệ khá tốt với Sự hài lòng của người có công ở tỉnh Đắk Lắk. Tất cả các thang đo đủ điều kiện để phân tích mô hình hồi quy thể hiện mức độ đóng góp của từng yếu tố đến sự hài lòng của người có công đối với chính sách của Nhà nước.

3.2.4. Phân tích hồi quy

Bảng 3.5. Kết quả hồi quy bội

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số HQ chuẩn hóa	Giá trị t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	SE	β			Tolerance	VIF	
(Constant)	0,226	0,127		1,785	0,075			
1	TCHT	0,265	0,032	0,307	8,243	0,000	0,674	1,483
	BHYT	0,099	0,036	0,115	2,791	0,006	0,552	1,811
	PHSK	0,211	0,035	0,244	5,957	0,000	0,557	1,795
	CTNO	0,168	0,031	0,212	5,432	0,000	0,612	1,635
	VVUD	0,088	0,032	0,104	2,709	0,007	0,629	1,591
	TSVL	0,110	0,032	0,133	3,404	0,001	0,607	1,648
	R ²				0,703			
	R ² hiệu chỉnh				0,698			
	Giá trị F				125,709			
	Thống kê Durbin-Watson				1,957			
	Mức ý nghĩa Sig,				0,000			

Ghi chú: Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của người có công

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu SPSS của nhóm nghiên cứu

Với kết quả phân tích hồi quy bội, ta có thể viết Phương trình hồi quy như sau:

$$\text{SHL} = 0,226 + 0,265 \cdot \text{TCHT} + 0,099 \cdot \text{BHYT} + 0,211 \cdot \text{PHSK} + 0,168 \cdot \text{CTNO} + 0,088 \cdot \text{VVUD} + 0,110 \cdot \text{TSVL}$$

Kết quả hồi quy bội ở bảng 3.5 cho thấy $F=125,709$ với mức ý nghĩa $\text{Sig} = 0,000 (<0.05)$, R^2 hiệu chỉnh = 0,698, nghĩa là mức độ tương thích của mô hình là 69,8%. Hay nói cách khác sự biến thiên của 6 biến độc lập của mô hình giải thích được 69,8% biến phụ thuộc là Sự hài lòng của người có công, còn lại 30,2% là do các yếu tố khác không đưa vào mô hình. Kiểm định Durbin-Watson (d) cho thấy kết quả $d=1,957$ ($1 < d < 3$), Theo Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), kết quả này cho thấy không xảy ra hiện tượng tự tương quan. Bên cạnh đó, các giá trị Sig. của kiểm định giả thuyết đều nhỏ hơn 0,05, chứng tỏ 6 giả thuyết nghiên cứu đều được chấp nhận và tính độc lập của sai số được đảm bảo

Kết quả về giá trị hệ số hồi quy chuẩn hóa của các biến độc lập (bảng 3.5) cho thấy mức độ ảnh hưởng khác nhau của chúng đến Sự hài lòng của người có công ở tỉnh Đắk Lắk đối với chính sách của Nhà nước. Mức độ ảnh hưởng theo thứ tự giảm dần là: Trợ cấp hàng tháng (TCHT: 0,307), Điều dưỡng phục hồi sức khỏe (PHSK: 0,244), Hỗ trợ cải thiện nhà ở (CTNO: 0,212), Ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm (TSVL: 0,133), Bảo hiểm y tế (BHYT: 0,115) và cuối cùng là Vay vốn ưu đãi (VVUD: 0,104). Kết quả nghiên cứu này cho thấy giữa các yếu tố có sự tác động khác nhau đến

sự hài lòng của người có công đối với chính sách của Nhà nước và phù hợp với tình hình thực tiễn phát triển kinh tế - xã hội của địa phương tỉnh Đắk Lắk cũng như các tác động từ yếu tố bên ngoài đến đời sống của người dân nói chung trong đó có chất lượng cuộc sống của người có công ở địa bàn nghiên cứu.

Thảo luận: Kết quả nghiên cứu này cho thấy vừa có sự khác biệt và vừa có những nét tương đồng so với một số nghiên cứu trước có liên quan. Điểm khác biệt thể hiện ở cách tiếp cận và phân tích vấn đề nghiên cứu, đối với các nghiên cứu trước liên quan đến thực hiện chính sách người có công của Nhà nước chủ yếu bàn về vai trò, ý nghĩa của chính sách và các giải pháp mang tính vĩ mô như trong nghiên cứu của tác giả Bùi Hồng Lĩnh (2008), Nguyễn Bá Hoan (2021). Trong nghiên cứu này, chúng tôi đã tiếp cận ở góc độ đánh giá sự hài lòng của người có công về thực hiện chính sách của Nhà nước, trên cơ sở đó đề xuất các hàm ý chính sách cụ thể dựa trên kết quả nghiên cứu. Nét tương đồng thể hiện ở kết quả nghiên cứu định lượng chỉ ra yếu tố có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người có công nói riêng và người dân nói chung khi đánh giá về thực hiện một số chính sách của Nhà nước. Đối với việc thực hiện chính sách của Nhà nước với người có công, nghiên cứu này đã chỉ ra yếu tố tiền trợ cấp có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng, kết quả này khá tương đồng với nghiên cứu đánh giá sự hài lòng người dân với thực hiện chính sách ứng phó đại dịch COVID-19 của Chính phủ Việt Nam (nhóm tác giả Mai Thị Vân Anh và cộng sự, 2021)

khi cũng cho rằng chính sách kinh tế - xã hội tác động mạnh nhất đến sự hài lòng. Kết quả tương đồng cùng là yếu tố liên quan đến tài chính, kinh tế tác động mạnh nhất đến sự hài lòng về thực hiện chính sách của Nhà nước, điều này phần nào phản ánh đúng thực tiễn ở Việt Nam hiện nay bởi lẽ đa phần người dân trong đó có người có công có mức sống thấp, cuộc sống bấp bênh chưa ổn và thuộc nhóm dễ bị tổn thương trước những tác động kinh tế - xã hội. Do đó, kết quả nghiên cứu là cơ sở để đề xuất những hàm ý chính sách cụ thể dựa trên kết quả phân tích các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người có công như Trợ cấp hàng tháng để có các giải pháp kịp thời điều chỉnh phù hợp với điều kiện thực tiễn hiện nay nhằm không ngừng giúp cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống cả về vật chất lẫn tinh thần cho người có công ở tỉnh Đắk Lắk nói riêng và cả nước chung trong thời gian tới.

4. KẾT LUẬN

Qua kết quả khảo sát, phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người có công ở tỉnh Đắk Lắk đối với chính sách của Nhà nước cho thấy khá phù hợp với thực tiễn của địa phương tỉnh Đắk Lắk. Nghiên cứu đã chỉ ra được các yếu tố Hỗ trợ cải thiện nhà ở, Ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm, Bảo hiểm y tế, Vay vốn ưu đãi tác động ít đến Sự hài lòng của người có công. Trong khi đó, Trợ cấp hàng tháng và Điều dưỡng phục hồi sức khỏe là 2 yếu tố ảnh hưởng lớn hơn đến Sự hài lòng của người có công. Vì vậy để góp phần nâng cao sự hài lòng của người có công đối với chính sách của Nhà nước cần ưu tiên điều chỉnh mức trợ cấp cho người có công phù hợp với điều kiện và bối cảnh hiện nay.

Tuy vậy, nghiên cứu này chỉ khảo sát người có công ở Đắk Lắk trong thời gian ngắn từ tháng 4 đến tháng 6 năm 2023 và chỉ mới tập trung ở 3 địa phương gồm thành phố Buôn Ma Thuột, huyện Cư M'gar và huyện Krông Pắc. Trong khi trên địa bàn toàn tỉnh Đắk Lắk còn có nhiều người có công sinh sống và làm việc. Mặt khác nhóm nghiên cứu chỉ mới đề cập 6 yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của người có công chiếm 69,8% yếu tố của mô hình, còn lại 30,2% yếu tố khác có thể ảnh hưởng đến Sự hài lòng của người có công. Do đó, các hướng nghiên cứu tiếp theo có thể triển khai nghiên cứu cụ thể hơn cho các đối tượng người có công với phạm vi nghiên cứu rộng hơn để có kết quả mang tính đại diện hơn và xây dựng thêm các yếu tố mới ảnh hưởng đến sự hài lòng của người có công bổ sung phân tích rõ hơn về sự hài lòng theo hai yếu tố mong đợi của người có công trước khi sử dụng, trải nghiệm và sau khi sử dụng, trải nghiệm chính

sách hay dịch vụ công mà chưa được đề cập, làm rõ trong nghiên cứu này.

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đưa ra một số giải pháp nhằm thực hiện có hiệu quả chính sách của Nhà nước và nâng cao sự hài lòng của người có công ở tỉnh Đắk Lắk như sau:

Một là, kết quả nghiên cứu định lượng đã chỉ ra yếu tố Trợ cấp hàng tháng có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của người có công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk khi phần lớn người có công cho rằng số tiền trợ cấp hàng tháng còn thấp chưa đáp ứng được nhu cầu của cuộc sống hiện tại, nhất là trong bối cảnh tác động sau đại dịch COVID-19 và tình trạng giá cả leo thang như hiện nay dẫn đến các chi phí sinh hoạt cũng tăng theo. Do đó, Nhà nước và chính quyền địa phương cần tập trung thực hiện đồng bộ các giải pháp tháo gỡ những khó khăn về chế độ trợ cấp hiện nay. Trước hết, Nhà nước và chính quyền địa phương cần điều chỉnh mức trợ cấp và xác định rõ lộ trình điều chỉnh mức trợ cấp cho người có công trên cơ sở bám sát nhu cầu cuộc sống của người có công để mức trợ cấp hàng tháng mà người có công nhận được đáp ứng nhu cầu thực tiễn cuộc sống hiện nay. Bên cạnh đó, chính quyền các cấp và các tổ chức chính trị - xã hội cần huy động và mở rộng các nguồn lực xã hội để hỗ trợ, giúp đỡ cho người có công. Cùng với việc nâng cao mức hỗ trợ, cần đơn giản tinh gọn các thủ tục hành chính trong quá trình giải quyết trợ cấp cho người có công. Triển khai các phương thức nhận trợ cấp đơn giản, hiệu quả hơn, tránh trường hợp đến tập trung đông đúc, chờ đợi để được nhận trợ cấp gây khó khăn, vất vả cho người có công.

Hai là, kết quả phân tích hồi quy cũng cho thấy yếu tố Điều dưỡng, phục hồi sức khỏe đối với người có công có ảnh hưởng lớn thứ hai sau yếu tố Trợ cấp hàng tháng đến sự hài lòng của người có công. Điều này có ý nghĩa quan trọng trong việc tăng cường chăm sóc sức khỏe tốt cho người có công thường xuyên góp phần nâng cao sự hài lòng, yên tâm để người có công mạnh khỏe và tiếp tục đóng góp và sự nghiệp phát triển chung của đất nước. Do đó, các giải pháp cần được thực thi chú trọng giải quyết vấn đề điều dưỡng phục hồi sức khỏe cho người có công, Nhà nước và các cơ quan hữu quan ở Đắk Lắk cũng như các địa phương khác cần tuyên truyền về ý nghĩa quan trọng của công tác điều dưỡng phục hồi sức khỏe và tạo mọi điều kiện thuận lợi cả về kinh phí, phương tiện đi lại, các thủ tục hành chính để người có công tham gia đầy đủ và đúng đối tượng, tránh trường hợp những người có công muốn tham gia nhưng vì một số khó khăn, trợ lại mà dẫn đến không tham gia được. Chế độ điều dưỡng, phục hồi sức khỏe cho

người có công cần không ngừng được cải thiện và nâng cao về chất lượng, thiết thực và phù hợp với nhu cầu, mong muốn của người có công để mang lại hiệu quả tốt nhất trong quá trình chăm sóc người có công.

Ba là, các yếu tố Hỗ trợ cải thiện nhà ở, Ưu tiên tuyển sinh, tạo việc làm, Bảo hiểm y tế và Vay vốn ưu đãi với kết quả khảo sát cho thấy có ảnh hưởng đến cuộc sống và sự hài lòng của người có công được thể hiện thông qua các chính sách hỗ trợ, chế độ ưu đãi đối với người có công trong quá trình sửa chữa, cải thiện nhà ở đối với các trường hợp người có công khó khăn, cấp phát thẻ bảo hiểm y tế và các dịch vụ khám chữa bệnh cho người có công hay hỗ trợ vay vốn, lãi suất ưu đãi để người có công làm ăn kinh tế và những ưu tiên trong quá trình tìm kiếm việc làm, tham gia học tập,... nhằm kịp thời hỗ trợ khi người có công có nhu cầu hay cần sự giúp đỡ. Do vậy, Nhà nước và chính quyền địa phương tỉnh Đắk Lắk cần chú trọng triển khai các chế độ ưu đãi sâu rộng đến tất cả người có công và linh hoạt trong thực hiện phù hợp với điều kiện thực tiễn của địa phương. Chú trọng đến công tác truyền thông, thông tin đầy đủ để người có công nắm được các quyền lợi, chế độ ưu đãi của mình. Đồng thời, đối với các chính sách như vay vốn, hỗ trợ cải thiện nhà ở, ưu tiên tuyển sinh tạo việc làm cần đơn giản hóa các thủ tục hành chính tránh rườm rà, phức tạp gây khó khăn cho người có công khi thực hiện. Bên cạnh đó, cần làm tốt công tác tuyên truyền rộng rãi đến người có công và thân nhân với các chính sách, chế độ ưu đãi khi có thay đổi nhằm thông tin kịp thời để chính sách của Nhà nước sớm đến được với người

có công và thuận lợi hơn trong thực hiện. Chính quyền địa phương các cấp trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk cần tiếp tục thực hiện và mở rộng các phong trào đền ơn đáp nghĩa với nhiều hình thức phù hợp, gây dựng các nguồn quỹ xã hội giúp nhau vượt khó cho người có công làm kinh tế,... Qua đó, góp phần thực hiện có hiệu quả các chính sách của Nhà nước đối với người có công với cách mạng trong bối cảnh hiện nay, đồng thời, chất lượng cuộc sống của người có công không ngừng được cải thiện và nâng cao cả về vật chất lẫn tinh thần, làm khơi dậy mạnh mẽ tinh thần, ý chí, khát vọng vượt qua khó khăn và xây dựng cuộc sống ngày càng tốt đẹp.

Ngoài ra, để góp phần thực hiện có hiệu quả chính sách của Nhà nước đối với người có công ở tỉnh Đắk Lắk trong bối cảnh tác động của nền kinh tế thị trường trong nước cũng như trên thế giới cùng với những khó khăn do thiên tai, dịch bệnh ảnh hưởng lớn đến chất lượng cuộc sống của người có công khi phần lớn người có công ở địa phương phụ thuộc vào các khoản trợ cấp, nghề nghiệp không ổn định, chủ yếu dựa vào kinh tế gia đình. Do đó, bên cạnh những giải pháp đã đề xuất cần tăng cường và phát huy vai trò của các cấp bộ Đảng, chính quyền địa phương, các tổ chức chính trị xã hội quan tâm, tạo điều kiện giúp đỡ. Đồng thời, không ngừng nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ thực hiện chính sách, đẩy mạnh chuyển đổi số trong quá trình thực thi nhằm tạo ra những thay đổi mang tính thực tiễn để người có công được thụ hưởng các chính sách một cách thuận lợi góp phần thực hiện có hiệu quả chính sách của Nhà nước nâng cao chất lượng cuộc sống của người có công trong bối cảnh hiện nay.

AN EVALUATION OF THE SATISFACTION WITH THE IMPLEMENTATION OF STATE POLICIES FOR REVOLUTION CONTRIBUTORS IN DAK LAK PROVINCE

Truong Van Thuy¹, Pham Thao Vy², Pham Phuong Anh¹

Received Date: 15/9/2023; Revised Date: 10/10/2023; Accepted for Publication: 15/10/2023

ABSTRACT

This research was conducted to evaluate the satisfaction with the implementation of state policies for revolution contributors in Dak Lak province. Based on Decree 02 and related research models, the authors have developed hypotheses and proposed six factors that influence the satisfaction of revolution contributors in Dak Lak province regarding state policies, including Monthly Allowances, Health Insurance, Health Rehabilitation, Housing Improvement Support, Preferential Loans, and Employment Priority. The study utilized quantitative methods, including exploratory factor analysis (EFA) and multivariate regression, with results indicating that Monthly Allowances and Health Rehabilitation have a more significant impact on the satisfaction of revolution contributors, while factors such as Housing Improvement Support, Employment Priority, Health Insurance, and Preferential Loans have a negligible impact. Based on these findings, the research suggests solutions to effectively implement state policies and enhance the quality of life for revolution contributors in Dak Lak province.

Keywords: Satisfaction, Revolution Contributors, Policies for Revolution Contributors, Dak Lak.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng việt

- Mai Thị Vân Anh và cộng sự (2021). “Sự hài lòng của người dân đối với chính sách ứng phó đại dịch COVID-19 của Chính phủ Việt Nam”, *Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ*, Số 20, <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/su-hai-long-cua-nguoi-dan-doi-voi-chinh-sach-ung-pho-dai-dich-covid-19-cua-chinh-phu-viet-nam-83829.htm> [Truy cập 2/4/2022]
- Ban Chấp hành Trung ương (2017). *Chỉ thị Số 14-CT/TW ngày 19/7/2017 của Ban bí thư về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác người có công với cách mạng*, Hà Nội.
- Chính phủ (2021). *Nghị định Số 75/2021/NĐ-CP ngày 24/7/2021 về Quy định mức hưởng trợ cấp, phụ cấp và các chế độ ưu đãi người có công với cách mạng*, Hà Nội.
- Chính phủ (2021). *Nghị định Số 131/2021/NĐ-CP ngày 30/12/2021 về Quy định chi tiết và biện pháp thi hành pháp lệnh ưu đãi người có công với cách mạng*, Hà Nội.
- Đảng Cộng sản Việt Nam (2021). *Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
- Nguyễn Minh Hà, Trương Tấn Tâm (2013). “Nghiên cứu sự hài lòng về chất lượng cuộc sống của người dân tại Thành phố Hồ Chí Minh”, *Tạp chí Khoa học trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh*, Số 8 (2) 2013, tr.18-36.
- Nguyễn Thị Bích Hà (2020). Đắc Lắc triển khai thực hiện hiệu quả chính sách người có công với cách mạng, <http://tctdaklak.gov.vn/documents/10181/159432/chinh+sach+nguoi+co+cong+%28Bich+Ha%292020.pdf/300f830e-811b-49bf-b3ed-c371eb136ed6>, [truy cập ngày 4/5/2022].
- Nguyễn Bá Hoan (2021). “Hoàn thiện chính sách ưu đãi người có công với cách mạng, nâng mức trợ cấp phù hợp với điều kiện kinh tế của đất nước”, *Tạp chí Cộng sản*, https://tapchicongsan.org.vn/web/guest/media-story//asset_publisher/V8hnp4dK31Gf/content/hoan-thien-chinh-sach-uu-dai-nguoi-co-cong-voi-cach-mang-nang-muc-tro-cap-phu-hop-voi-dieu-kien-kinh-te-cua-dat-nuoc [Truy cập ngày 1/5/2022]
- Bùi Hồng Lĩnh (2008). “Thực hiện tốt hơn nữa chính sách thương binh, liệt sĩ và người có công với cách mạng” *Tạp chí Cộng sản*, số 789, tr. 86-88.
- Hồ Chí Minh (2011). *Toàn tập*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội.

¹Faculty of Political Science, Tay Nguyen University;

²Faculty of Economics, Tay Nguyen University;

Corresponding author: Truong Van Thuy; Tel: 0913913544; Email: truongvanthuy@ttn.edu.vn.

- Lê Đức Niêm, Trương Thành Long (2017), “Nghiên cứu sự hài lòng của người dân trong công tác xây dựng nông thôn mới ở xã Ea Tiêu, huyện Cư Kuin, tỉnh Đắk Lắk”, *Tạp chí Khoa học – Đại học Huế*, tập 126, số 5A, tr.219-227.
- Nguyễn Phương Thúy (2019). *Nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ bảo hiểm xã hội ngắn hạn tại tỉnh Kiên Giang*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Trà Vinh, Trà Vinh.
- Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Thống Kê, Hà Nội.
- Ủy ban Thường vụ Quốc hội (2020). *Pháp lệnh số: 02/2020/UBTVQH 14 ngày 9/12/2020 về Ưu đãi người có công với cách mạng*, Hà Nội.
- UBND tỉnh Đắk Lắk (2021). *Quyết định Số 17/2021/QĐ-UBND về Ban hành quy định hỗ trợ người có công với cách mạng được giao đất làm nhà ở, được miễn, giảm tiền sử dụng đất trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk*, Đắk Lắk.
- Báo Đắk Lắk (2019). “Chăm Lo Thực Hiện Chế độ, Chính Sách Cho Người Có Công.” Website: baodaklak.vn/channel/3484/201907/cham-lo-thuc-hien-che-do-chinh-sach-cho-nguoi-co-cong-5642966/.
- <https://baodaklak.vn/channel/3484/201907/cham-lo-thuc-hien-che-do-chinh-sach-cho-nguoi-co-cong-5642966/>
- UBND tỉnh Đắk Lắk (2018). Báo cáo Kết quả thực hiện công tác chính sách ưu đãi người có công năm 2018 và Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ năm 2019, Phòng Người có công, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Đắk Lắk.
- UBND tỉnh Đắk Lắk (2019). Báo cáo Kết quả thực hiện công tác chính sách ưu đãi người có công năm 2019 và Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ năm 2020, Phòng Người có công, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Đắk Lắk.
- UBND tỉnh Đắk Lắk (2020). Báo cáo Kết quả thực hiện công tác chính sách ưu đãi người có công năm 2020 và Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ năm 2021, Phòng Người có công, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Đắk Lắk.
- UBND tỉnh Đắk Lắk (2021). Báo cáo Kết quả thực hiện công tác chính sách ưu đãi người có công năm 2021 và Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ năm 2022, Phòng Người có công, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Đắk Lắk.
- UBND tỉnh Đắk Lắk (2022). Báo cáo Kết quả thực hiện công tác chính sách ưu đãi người có công năm 2022 và Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ năm 2023, Phòng Người có công, Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Đắk Lắk.
- Phạm Thảo Vy, Từ Thị Thanh Hiệp (2022). “Các yếu tố ảnh hưởng đến Tài sản thương hiệu Mobifone theo quan điểm khách hàng tại Đắk Lắk”, *Tạp chí Khoa học trường Đại học Tây Nguyên*, Số 57, tr. 84-95.

Tài liệu tiếng nước ngoài

- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS. 3rd Edition*, Sage Publications Ltd., London.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. and Black, W. (1998). *Multivariate data analysis. 5th Edition*, Prentice Hall, New Jersey.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis (6th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall*.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*, 14th Edition, Global Edition, Pearson Prentice Hall.
- Oliver, R. L. & W. O. Bearden (1985). “Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage”, *Journal of Business Research*, 13, tr.235-246.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1996). *Using Multivariate Statistics (3rd ed.)*. New York: Harper Collins.