

TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUY NHƠN
QUY NHON UNIVERSITY

TẠP CHÍ KHOA HỌC
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUY NHƠN

QUY NHON UNIVERSITY
JOURNAL OF SCIENCE

KHOA HỌC XÃ HỘI, NHÂN VĂN VÀ KINH DOANH
SOCIAL SCIENCES, HUMANITIES AND BUSINESS

19 (2)

2025

APRIL 2025

CONTENTS

1.	Development of exercises for efficacy improvement of target grenades throwing within national defense and security education course at Center for National Defense and Security Education, Quy Nhon University	
	Nguyen Huy Bao Hoang, Nguyen Thanh Hung	5
2.	Digital transformation in public administration in Vietnam: a case of Binh Dinh province's improvement of PAPI index from 2020 to the present	
	Nguyen Minh Tri	15
3.	Factors affecting cultural destination brand equity: the case of Hue city	
	Doan Khanh Hung, Nguyen Thi Trang, Tran Thi Nhung	35
4.	Positive politeness in Vietnamese congratulations: a study through film dialogues	
	Le Do Thanh Hien, Truong Vien	47
5.	The changing role of lecturers in the digital education environment	
	Nguyen Le Ha	61
6.	Applying a pilot model and evaluating inspection and supervision of the construction and application of a quality management system according to national standard ISO 9001:2015 and integrating, connecting, and sharing data in the electronic ISO software	
	Nguyen Lam Sinh, Le Thi Kim Nga	75
7.	The impact of digital transformation on risk-taking in Vietnamese commercial banks: the moderating role of state ownership	
	Tran Thi Thanh Dieu, Nguyen Tien Dung	87
8.	Impact of Microcredit on the basic education of children in rural Vietnamese households	
	Dao Vu Phuong Linh, Su Thi Thu Hang, Tran Le Dieu Linh, Le My Kim	101
9.	Promoting the application of electronic ISO with building electronic government and digital transformation	
	Dang Ky Duyen, Le Thi Kim Nga	121
10.	Impact of leader personality traits on employee trust in leaders of non-governmental organizations in Vietnam	
	Duong Thi Hoai Nhung, Doan Phuong Anh	131

Development of exercises for efficacy improvement of target grenades throwing within national defense and security education course at Center for National Defense and Security Education, Quy Nhon University

Nguyen Huy Bao Hoang*, Nguyen Thanh Hung

Center for National Defense and Security Education, Quy Nhon University, Vietnam

Received: 03/07/2024; Revised: 17/09/2024;

Accepted: 23/09/2024; Published: 28/04/2025

ABSTRACT

This paper investigates over 200 students, including 100 male and 100 female students studying national defense and security education of courses 31 and 32 at Center for National Defense and Security Education of Quy Nhon University using seven groups of exercises. On application of these exercises, the experimental group performed better than the control group and there was a statistically significant difference between the two groups. After completing an experimental course in the national defense and security education program, there was a change, for both male and female students when the rate of being classified as excellent, good, and pass increased significantly. The study yielded specific conclusions aiming at enhancing the technique effectiveness of grenade throwing in the national defense and security education curriculum at the Center for National Defense and Security Education, Quy Nhon University.

Keywords: *Exercises, improving efficiency, throwing grenades at a distance and hitting the target.*

*Corresponding author.

Email: nguyenhuybaohong@qnu.edu.vn

Nghiên cứu xây dựng các bài tập nâng cao hiệu quả kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích trong môn học Giáo dục quốc phòng và an ninh tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh Trường Đại học Quy Nhơn

Nguyễn Huy Bảo Hoàng*, Nguyễn Thanh Hùng

Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Trường Đại học Quy Nhơn, Việt Nam

Ngày nhận bài: 03/07/2024; Ngày sửa bài: 17/09/2024
Ngày nhận đăng: 23/09/2024; Ngày xuất bản: 28/04/2025

TÓM TẮT

Kết quả đánh giá trên 200 sinh viên học môn Giáo dục quốc phòng và an ninh (GDQPAN) của khóa 31, 32 tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn (100 sinh viên nam và 100 sinh viên nữ). Đề tài đã lựa chọn ra 7 nhóm bài tập. Khi ứng dụng các bài tập nhóm thực nghiệm tốt hơn nhóm đối chứng và có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê. Sau khi kết thúc một khóa học thực nghiệm trong chương trình môn học GDQPAN đã có sự thay đổi, cả nam và nữ sinh viên tỷ lệ xếp loại giỏi, khá, đạt tăng lên rõ rệt. Tác giả đã có những kết luận cụ thể, làm cơ sở cho việc nâng cao hiệu quả kỹ thuật Ném lựu đạn xa trúng đích, trong môn học Giáo dục quốc phòng và an ninh cho sinh viên học tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh Trường Đại học Quy Nhơn.

Từ khóa: Bài tập, nâng cao hiệu quả, ném lựu đạn xa trúng đích.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Giáo dục quốc phòng và an ninh là một bộ phận của nền giáo dục quốc dân, là nội dung quan trọng trong xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân, GDQPAN luôn giữ vị trí đặc biệt quan trọng trong công tác quốc phòng của Đảng, Nhà nước hiện nay. GDQPAN cho học sinh, sinh viên (HSSV) là chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước ta, nhằm giáo dục cho HSSV truyền thống yêu nước, truyền thống đấu tranh chống ngoại xâm của dân tộc, nâng cao lòng yêu nước, yêu chủ nghĩa xã hội, trách nhiệm và nghĩa vụ của công dân trong sự nghiệp bảo vệ Tổ quốc; có ý thức cảnh giác trước âm mưu, thủ đoạn của các thế lực thù địch; có kiến thức về đường lối

quốc phòng, an ninh (QPAN) và công tác quản lý nhà nước về QPAN; có kỹ năng quân sự, an ninh cần thiết; sẵn sàng tham gia thực hiện hai nhiệm vụ chiến lược xây dựng và bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa, để HSSV nhận thức đầy đủ hơn trách nhiệm, quyền, nghĩa vụ, đối với sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc. Chính vì vậy Nghị định số 116/NĐ-CP ngày 10 tháng 7 năm 2007 của Chính phủ về QPAN chỉ rõ: “Giáo dục quốc phòng và an ninh là bộ phận của nền giáo dục quốc dân, một nội dung cơ bản trong xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân; là môn học chính khóa trong chương trình giáo dục và đào tạo trung học phổ thông đến đại học và các trường chính trị, hành chính, đoàn thể”.

*Tác giả liên hệ chính.

Email: nguyenhuybaohoang@qnu.edu.vn

Hiện nay và những năm tới, dự báo tình hình thế giới, khu vực và trong nước tiếp tục có những diễn biến nhanh chóng, khó lường; Các thế lực thù địch tiếp tục đẩy mạnh chiến lược “diễn biến hòa bình”, bạo loạn lật đổ thúc đẩy “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ, chống phá sự nghiệp cách mạng của Đảng và nhân dân ta; thách thức an ninh phi truyền thống ngày càng gia tăng; Cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư tác động đến mọi lĩnh vực đời sống xã hội.¹ Chủ trương của Đảng được thể chế hóa, khẳng định tường minh: “Quốc phòng là công cuộc giữ nước bằng sức mạnh tổng hợp của toàn dân tộc”.² Do đó, việc nâng cao chất lượng công tác GDQPAN cho sinh viên có ý nghĩa rất quan trọng trong thực hiện kế sách bảo vệ Tổ quốc từ sớm, từ xa, từ khi đất nước chưa nguy của Đảng, Nhà nước ta hiện nay.³

Trung tâm GDQPAN, Trường Đại học Quy Nhơn trong nhiều năm qua luôn quán triệt chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước về công tác GDQPAN trong trường học, lãnh đạo Trung tâm, nhà trường luôn coi trọng và tạo mọi điều kiện thuận lợi để việc giảng dạy và học tập môn học GDQPAN đạt kết quả tốt nhất... Tuy nhiên, trong quá trình giảng dạy nội dung “ném lựu đạn xa trúng đích” tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn còn nhiều khó khăn như: giáo trình giảng dạy GDQPAN cho sinh viên cao đẳng, đại học do Bộ GD&ĐT ban hành năm 2014, nội dung biên soạn bài “*Tính năng, cấu tạo và cách sử dụng một số loại lựu đạn thường dùng. Ném lựu đạn bài 1*” chỉ nêu lên các kỹ thuật động tác ném lựu đạn, không có hướng dẫn các bài tập luyện tập cụ thể, đồng thời chúng tôi cũng tiến hành nghiên cứu sách hướng dẫn lựu đạn - Bộ tham mưu - xuất bản năm 2009 và một số tài liệu liên quan khác đều không giới thiệu cụ thể các bài tập trong giảng dạy ném lựu đạn xa trúng đích, giảng viên khi lên lớp đa số áp dụng các bài tập theo kinh nghiệm nên không đồng nhất và đôi khi hiệu quả chưa như mong muốn. Từ thực tế trên, chúng tôi tiến hành nghiên cứu nội dung “*Nghiên cứu xây dựng các bài tập nâng cao hiệu quả kỹ thuật*

ném lựu đạn xa trúng đích trong môn Giáo dục quốc phòng và an ninh tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh Trường Đại học Quy Nhơn” làm vấn đề nghiên cứu, với mong muốn nâng cao hơn nữa chất lượng kỹ thuật “Ném lựu đạn xa trúng đích” môn học GDQPAN.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Chúng tôi sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau: tổng hợp, phân tích số liệu, phân tích tài liệu; kiểm tra sự phạm, thực nghiệm sự phạm; phương pháp điều tra bằng bảng hỏi phỏng vấn chuyên gia; toán thống kê,...

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Khái niệm và một số hiểu biết về lựu đạn

- Kỹ thuật ném lựu đạn: là dùng sức vút của cánh tay, kết hợp sức rướn của thân người, sức bật của chân để ném lựu đạn đi, thời cơ buông lựu đạn phù hợp và đúng hướng ném.⁴

- Bài tập: là “sự thực hiện nhiều lần các hành động nhất định hay những dạng hoạt động lời nói với mục đích nắm vững chúng, dựa trên sự hiểu biết có kèm theo việc kiểm tra và điều chỉnh một cách có ý thức”. Bài tập là một phương pháp giáo dục và học tập quan trọng trong quá trình học tập. Nó giúp học sinh hoặc sinh viên nắm vững kiến thức, phát triển kỹ năng và khả năng tự học.⁴

- Lựu đạn: Lựu đạn là loại vũ khí đánh gần, trang bị cho từng người trong chiến đấu. Lựu đạn cấu tạo đơn giản, gọn nhẹ, sử dụng thuận tiện, có khả năng sát thương sinh lực, phá hủy phương tiện chiến đấu của địch.⁴

Một số loại Lựu đạn thông dụng hiện nay:

*) *Lựu đạn Φ-1*

Lựu đạn Φ-1 được trang bị cho từng người trong chiến đấu, dùng để sát thương sinh lực và phá hủy các phương tiện chiến đấu của đối phương bằng các mảnh gang vụn và áp lực khí thuốc.⁴



*) *Lựu đạn LD-01 VN*

Lựu đạn LD-01 được trang bị cho từng người trong chiến đấu, dùng để sát thương sinh lực và phá hủy các phương tiện chiến đấu của đối phương bằng các mảnh gang vụn và áp lực khí thuốc.⁴



3.2. Đánh giá thực trạng kết quả kiểm tra kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích của SV

- Chúng tôi thực hiện khảo sát và phân tích đánh giá kết quả kiểm tra nội dung “ném lựu đạn xa trúng đích” cho 100 sinh viên (nam 50 SV, nữ 50 SV) sinh viên khóa 13 khi tham gia học tập, kiểm tra đánh giá môn học GDQPAN tại Trung tâm khi chưa áp dụng các bài tập nâng cao kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích kết quả thu được:

Bảng 1. Kết quả ném lựu đạn xa trúng đích sinh viên khóa 13 (trước thực nghiệm).

TT	GIỎI		KHÁ		ĐẠT		KHÔNG ĐẠT	
	sv	%	sv	%	sv	%	sv	%
Nam	5	10,0	9	18,0	32	64,0	4	8,0
Nữ	3	6,0	10	20,0	30	60,0	7	14,0
Tổng	8	8,0	19	19,0	62	62,0	11	11,0

- Bảng 1 cho kết quả: Sinh viên đạt kết quả Khá, Giỏi còn khá ít: 27 SV chiếm 27% trên tổng số 100 sinh viên được khảo sát, kết quả Đạt: 62 SV chiếm 62% trên tổng số 100 sinh viên được khảo sát, Không Đạt: 11 SV chiếm 11% trên tổng số 100 sinh viên được khảo sát.

*) *Qua kết quả phân tích trên chúng tôi nhận thấy còn nhiều nội dung cần khắc phục để nâng cao thành tích ném lựu đạn xa trúng đích cho SV.*

3.3. Đánh giá thực trạng sử dụng các bài tập giảng dạy kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích trong môn học GDQPAN

- Nhằm đánh giá thực trạng sử dụng các bài tập giảng dạy kỹ thuật “ném lựu đạn xa trúng đích”,

chúng tôi tiến hành phương pháp phỏng vấn các giảng viên dạy GDQPAN lâu năm - có kinh nghiệm trong giảng dạy nội dung kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích, làm cơ sở khoa học nghiên cứu và đề đưa đến kết luận sau này. Qua phiếu khảo sát và tổng hợp số liệu, qua phân tích số liệu chúng tôi thu được kết quả như sau:

Bảng 2. Kết quả đánh giá thực trạng sử dụng các bài tập giảng dạy kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích (trước thực nghiệm).

TT	Nội dung	Mức độ thực hiện			
		Rất thường xuyên	Thường xuyên	Ít thường xuyên	Không thường xuyên
1	Khởi động chung trước khi giảng dạy	20/20 (100%)	0/20 (0%)	0/20 (0%)	0/20 (0%)
2	Khởi động chuyên môn trước khi giảng dạy	12/20 (60%)	4/20 (20%)	4/20 (20%)	0/20 (0%)
3	Tổ chức các trò chơi vận động trong giảng dạy	0/20 (0%)	2/20 (10%)	2/20 (10%)	16/20 (80%)
4	Sử dụng các bài tập phát triển sức nhanh, mạnh, bền, khéo léo,...	3/20 (15%)	5/20 (25%)	8/20 (40%)	6/20 (30%)

Kết quả bảng 2, cho thấy:

- 100% giảng viên rất thường xuyên cho sinh viên khởi động chung trước khi luyện tập kỹ thuật “ném lựu đạn xa trúng đích”.

- 60% giảng viên rất thường xuyên, 20% thường xuyên và 20% ít thường xuyên cho sinh viên khởi động chuyên môn trước khi luyện tập kỹ thuật “ném lựu đạn xa trúng đích”.

-10% giảng viên thường xuyên, 10% thường xuyên và 80% ít thường xuyên cho sinh viên tổ chức các trò chơi vận động khi luyện tập kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích.

- Giảng viên giảng dạy GDQPAN khi cho sinh viên luyện tập kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích, lựa chọn các bài tập còn chưa nhiều. Chủ yếu các bài tập rất thường xuyên như: Luyện tập nhanh cử động 2 và cử động 3 (tay không) trong ném lựu đạn theo nhịp hô của giảng viên; Luyện tập động tác ném lựu đạn khi tay hợp với mặt phẳng ngang 45 độ; Luyện tập bài tập tại chỗ ra sức cuối cùng nhiều lần trong ném lựu đạn; Ném lựu đạn cự ly gần nhiều lần vào một vị trí cố định, sau đó tăng dần khoảng cách; Ném lựu đạn xa trúng hướng hết lực; Tăng dần số lượng lần ném lựu đạn trong các buổi tập; Ném lựu đạn xa trúng đích theo nội dung kiểm tra. Còn lại ít áp dụng các bài tập khác khi tham gia giảng dạy nội dung ném lựu đạn xa trúng đích.

3.4. Lựa chọn các bài tập đưa vào thực nghiệm nhằm nâng cao hiệu quả kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích trong môn học GDQPAN

Với mong muốn nâng cao kết quả học tập nội dung ném lựu đạn xa trúng đích cho sinh viên khi tham gia học tập GDQPAN, trên cơ sở nghiên cứu các kiến thức về Giáo dục thể chất, GDQPAN tôi nhận thấy các yếu tố chủ yếu ảnh hưởng đến kết quả như: sức nhanh, sức mạnh, sức bền, khéo léo và sự hứng thú tích cực luyện tập của sinh viên, ý thức luyện tập sau giờ học,... Từ đó, chúng tôi đã xây dựng hệ thống bài tập nâng cao kết quả ném lựu đạn xa trúng đích cho sinh viên. Qua đánh giá, khảo sát, thống kê, xử lý số liệu chúng tôi đi đến lựa chọn và đưa vào luyện tập các nhóm bài tập sau nhằm nâng cao kỹ thuật ném lựu đạn cho sinh viên.

3.4.1. Nhóm bài tập khởi động: Gồm khởi động chung và khởi động chuyên môn

- Khởi động chung
- Khởi động chuyên môn

3.4.2. Nhóm bài tập phát triển sức nhanh: gồm 03 bài tập

- Bài tập 1: Chạy nâng cao đùi tại chỗ

- Bài tập 2: Luyện tập nhanh cử động 2 và cử động 3 (tay không) trong ném lựu đạn theo nhịp hô của giảng viên.^{4,5}

- Bài tập 3: bật nhảy tại chỗ

3.4.3. Nhóm bài tập phát triển sức mạnh: gồm 04 bài tập

- Bài tập 1: Chống đẩy.

- Bài tập 2: Luyện tập bài tập ra sức cuối cùng nhiều lần trong ném lựu đạn (tay không).^{4,5}

- Bài tập 3: Ném lựu đạn xa trúng đích hết lực.

- Bài tập 4: Tập sức vút của tay và sức rướn của thân người (dùng dây cao su, dây thừng hoặc người phục vụ).^{4,5}

3.4.4. Nhóm bài tập phát triển sức bền: gồm 03 bài tập

- Bài tập 1: Tăng dần số lượng lần ném lựu đạn trong các buổi tập.^{4,5}

- Bài tập 2: Bật cóc với cự ly tăng dần trong các buổi học.

- Bài tập 3: Gập cơ bụng, cơ lưng.

3.4.5. Nhóm bài tập phát triển khéo léo: gồm 03 bài tập

- Bài tập 1: Luyện tập ném lựu đạn khi tay hợp với mặt phẳng ngang 45 độ.^{4,5}

- Bài tập 2: Ném lựu đạn cự ly gần nhiều lần vào một vị trí cố định, sau đó tăng dần khoảng cách.

- Bài tập 3: Tập động tác ra sức cuối cùng (thực hiện cử động 2, cử động 3 liên hoàn khi có lựu đạn).^{4,5}

3.4.6. Nhóm bài tập tăng cường hứng thú tích cực luyện tập của sinh viên: gồm 04 bài tập

- Bài tập 1: Chọn sinh viên ném tốt thực hiện động tác ném lựu đạn xa trúng đích.

- Bài tập 2: Tổ chức hội thi ném lựu đạn xa trúng đích giữa các tiểu đội nhằm tăng tính hứng thú, quyết tâm cho sinh viên khi luyện tập.^{4,5}

- Bài tập 3: Sử dụng các trò chơi vận động trong giờ học để phát triển các yếu tố sức nhanh, mạnh, bền, khéo léo cho sinh viên như: Cướp cờ, kéo co, nhảy cừu, bật cóc,...

- Bài tập 4: Tuyên dương và cộng điểm khi SV ném đạt loại giỏi khi luyện tập.

3.4.7. Nhóm bài tập tự tập sau buổi học (bài tập về nhà): gồm 03 bài tập

- Bài tập 1: Nhảy dây cá nhân
- Bài tập 2: Chống đẩy
- Bài tập 3: Gập cơ bụng, cơ lưng^{4,5}

3.5. Kết quả sau thực nghiệm các nhóm bài tập nhằm nâng cao hiệu quả kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích trong môn học GDQPAN

- Sau khi áp dụng các bài tập trên vào đối tượng thực nghiệm: sinh viên khóa 31- 100 sinh viên (50 Nam, 50 Nữ), sinh viên khóa 32 - 100 sinh viên (50 Nam, 50 Nữ), kết quả thu được như sau:

Bảng 3. Kết quả ném lựu đạn xa trúng đích sinh viên khóa 31, 32.

TT	GIỎI		KHÁ		ĐẠT		KHÔNG ĐẠT	
	sv	%	sv	%	sv	%	sv	%
Khóa 31								
Nam	10	20,0	19	38,0	20	40,0	1	2,0
Nữ	8	16,0	18	36,0	22	44,0	2	4,0
Tổng	18	18,0	37	37,0	42	42,0	3	3,0
Khóa 32								
Nam	12	24,0	20	40,0	18	36,0	0	0,0
Nữ	10	20,0	23	46,0	16	32,0	1	2,0
Tổng	22	22,0	43	43,0	32	32,0	1	1,0

- Kết quả bảng 3, cho thấy thành tích ném lựu đạn xa trúng đích của sinh viên tăng lên rõ rệt cụ thể:

+ Khóa 31: 55 SV đạt kết quả khá, giỏi chiếm 55,0% trên tổng số 100 SV được khảo sát, kết quả đạt: 42 SV chiếm 42% trên tổng số 100 SV được khảo sát, không đạt: 03 SV chiếm 3% trên tổng số 100 SV được khảo sát.

+ Khóa 32: 65 SV đạt kết quả khá, giỏi chiếm 65,0% trên tổng số 100 SV được khảo sát, kết quả đạt: 32 SV chiếm 32% trên tổng số 100 SV được khảo sát, không đạt: 01 SV chiếm 1% trên tổng số 100 SV được khảo sát.

- So sánh với kết quả trước thực nghiệm Bảng 1 100 SV khóa 13 và Bảng 3 với 100 SV khóa 31, 100 SV khóa 32 sau thực nghiệm cho thấy: sinh viên đạt kết quả khá, giỏi tăng lên rõ rệt: từ 27 SV (khóa 13) tăng lên 55 SV (khóa 31), 65 SV (khóa 32); Kết quả đạt và không đạt thấp xuống nhiều từ: 73 SV (khóa 13) còn 45 SV (khóa 31) và 35 SV (khóa 32).

Kết luận: Kết quả cho thấy thành tích ném lựu đạn xa trúng đích được nâng lên khá rõ sau khi áp dụng các nhóm bài tập trên. Đánh giá quá trình luyện tập, kết quả kiểm tra và việc sử dụng các phương pháp, biện pháp giảng dạy kỹ thuật Ném lựu đạn xa trúng đích sau khi đưa các nhóm bài tập nâng cao chất lượng ném lựu đạn xa trúng đích trong môn học GDQPAN đạt hiệu quả cao.

3.6. Đánh giá hiệu quả sử dụng các phương pháp, biện pháp giảng dạy kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích trong môn học GDQPAN sau thực nghiệm

Để hiểu sâu hơn về 07 nhóm bài tập ném lựu đạn xa trúng đích, chúng tôi tiến hành phỏng vấn các chuyên gia (giảng viên dạy GDQPAN lâu năm - có kinh nghiệm trong giảng dạy nội dung ném lựu đạn xa trúng đích), làm cơ sở khoa học để đưa đến kết luận sau này. Qua tiến trình phỏng vấn chúng tôi nhận được các kết quả như sau:

- Đánh giá về mục tiêu và nhiệm vụ của hoạt động GDQPAN cho sinh viên tham gia học tập tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn trong giai đoạn hiện nay: *Xác định đúng, phù hợp đối tượng huấn luyện về mục tiêu và nhiệm vụ.*

- Đánh giá mức độ phù hợp về phương pháp và hình thức dạy học GDQPAN cho sinh viên tham gia học tập tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn trong giai đoạn hiện nay: *Hình thức, phương pháp dạy học phù hợp đối tượng.*

- Đánh giá về phương tiện và cơ sở vật chất và đội ngũ nhân viên phục vụ công tác dạy học GDQPAN cho sinh viên tham gia học tập tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn trong giai đoạn hiện nay: *Cơ sở vật chất cơ bản đảm bảo, thao trường bãi tập chuẩn. Đội ngũ giảng viên còn ít, vừa tham gia quản lý nên chưa có nhiều thời gian cho thực giảng,...*

- Đánh giá về các nhóm bài tập khởi động và nhóm bài tập phát triển các yếu tố sức nhanh, mạnh, bền, khéo léo, hứng thú học tập cho sinh viên tham gia luyện tập kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích cho sinh viên tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn trong giai đoạn hiện nay: *Các nhóm bài tập khoa học, hợp lý, phù hợp với đối tượng huấn luyện, cần tăng cường áp dụng cả trong giờ lên lớp.*

- Đánh giá về các nhóm bài tập tự tập sau giờ học (bài tập về nhà) của sinh viên khi tham gia luyện tập kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích cho sinh viên tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn trong giai đoạn hiện nay: *Cần hướng dẫn cụ thể nội dung và phương pháp tập cho sinh viên khi thực hiện các bài tập về nhà, bảo đảm an toàn khi luyện tập.*

- Đánh giá về mức độ và kết quả hình thức kiểm tra đánh giá kết quả ném lựu đạn xa trúng đích cho sinh viên khi tham gia học tập GDQPAN tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn trong giai đoạn hiện nay như thế nào: *Mức độ luyện tập ném lựu đạn xa trúng đích còn ít, vì theo Thông tư số 05/2020/TT-BGDĐT số tiết học còn ít, dẫn đến khả năng luyện tập chưa nhiều. Hình thức kiểm tra đánh giá phù hợp cho cả đối tượng Nam và Nữ.*

- Đánh giá về mức độ ảnh hưởng của các yếu tố (Nhận thức của cán bộ quản lý nhà trường, Ban Giám đốc đối với tầm quan trọng của công tác GDQPAN đối với sinh viên trong quá trình đào tạo. Trình độ năng lực của người thầy ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả GDQPAN, thành tích ném lựu đạn xa trúng đích của sinh viên. Nhận thức của sinh viên đối với môn học GDQPAN nói chung, ý thức luyện tập, kỹ năng

và thành tích ném lựu đạn xa trúng đích của sinh viên nói riêng) đến thành tích kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích của sinh viên khi tham gia học tập GDQPAN tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn trong giai đoạn hiện nay: *Rất quan trọng trong triển khai và thực hiện.*

**) Đánh giá sử dụng các phương pháp, biện pháp giảng dạy kỹ thuật Ném lựu đạn xa trúng đích trong môn học GDQPAN sau thực nghiệm*

- Giảng viên đưa nhiều nội dung bài tập trong quá trình lên lớp, giúp sinh viên nắm rõ và hăng say luyện tập.

- Sinh viên khi luyện tập tích cực, hăng say hơn trong quá trình tập.

- Số lần luyện tập nhiều hơn: giảng viên đưa ra nhiều bài tập, phương pháp tập linh hoạt cho SV.

- Ngoài giờ lên lớp SV nắm rõ các bài tập về nhà, nhằm bổ trợ cho nội dung ném lựu đạn xa trúng đích.

3.7. Tính khả thi và cấp thiết của các nhóm bài tập

Để kiểm chứng tính khả thi, tính cấp thiết các nhóm bài tập đề xuất phải xem xét có thể ứng dụng và đi vào hoạt động hiệu quả trong GDQPAN, nội dung ném lựu đạn xa trúng đích, tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn hay không. Các nhóm bài tập đề xuất có tính khả thi, cần đáp ứng:

- Các nhóm bài tập đó có sự đồng thuận cao từ cấp quản lý, đến các giảng viên Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn và xã hội.

- Phù hợp với nhu cầu của thực tiễn giảng dạy GDQPAN hiện nay và yêu cầu phát triển toàn diện sinh viên.

- Các nhóm bài tập phù hợp với điều kiện giảng dạy và điều kiện thực tế của Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn.

Chúng tôi tiến hành khảo nghiệm tính cấp thiết, tính khả thi của các biện pháp đề xuất.

3.7.1. Mục đích khảo nghiệm

Tiến hành đánh giá tính cấp thiết và tính khả thi của các nhóm bài tập đề xuất trên, tác giả tiến hành lấy phiếu trưng cầu ý kiến dành cho giảng viên và các chuyên gia tại các Trung tâm GDQPAN.

3.7.2. Đối tượng khảo nghiệm

Tổng số người được trưng cầu ý kiến: 20 người (giảng viên - chuyên gia có kinh nghiệm). Phiếu đánh giá tính cấp thiết, tính khả thi có 3 mức độ: Rất cấp thiết: 3 điểm; cấp thiết: 2 điểm; không cấp thiết: 1 điểm; tính khả thi có 3 mức độ: Rất khả thi: 3 điểm; khả thi: 2 điểm; không khả thi: 1 điểm.

3.7.3. Kết quả sau khảo nghiệm

Bảng 4. Tổng hợp kết quả khảo nghiệm tính cấp thiết của các nhóm bài tập đề xuất.

TT	Biện pháp	ĐTB	Thứ bậc
1	Nhóm bài tập khởi động	2.30	3
2	Nhóm bài tập phát triển sức nhanh	2.18	5
3	Nhóm bài tập phát triển sức mạnh	2.35	1
4	Nhóm bài tập phát triển sức bền	2.11	6
5	Nhóm bài tập phát triển sự khéo léo	2.24	4
6	Nhóm hoạt động tăng cường hứng thú tích cực luyện tập của sinh viên	2.33	2
7	Nhóm bài tập tự tập sau buổi học (bài tập về nhà)	2.09	7

Bảng 4 Tổng hợp kết quả đánh giá của giảng viên, chuyên gia có kinh nghiệm về tính cấp thiết của các nhóm bài tập nhằm nâng cao hiệu quả kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích trong môn học GDQPAN tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn hiện nay, thu được kết quả là tất cả 7 nhóm bài tập đề xuất đều cấp thiết cụ thể:

- Thu được điểm trung bình từ 2.09 đến 2.35 đạt mức độ cấp thiết;

- Nhóm bài tập có điểm trung bình cao nhất là: Nhóm bài tập phát triển sức mạnh;

- Nhóm bài tập có điểm trung bình thấp nhất là: Nhóm bài tập tự tập sau buổi học (bài tập về nhà).

Như vậy, qua kết quả điều tra tính cấp thiết thì tất cả các nhóm bài tập nhằm nâng cao hiệu quả kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích, trong môn học GDQPAN tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn hiện nay, đều cấp thiết trong môn học GDQPAN tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn. Tuy có những biện pháp đánh giá tính cấp thiết thấp nhưng đó cũng là một kênh thông tin tham khảo, giúp cho công tác giảng dạy trở nên hiệu quả hơn.

Bảng 5. Tổng hợp kết quả khảo nghiệm tính khả thi của các nhóm bài tập đề xuất.

TT	Biện pháp	ĐTB	Thứ bậc
1	Nhóm bài tập khởi động	2.31	1
2	Nhóm bài tập phát triển sức nhanh	2.26	3
3	Nhóm bài tập phát triển sức mạnh	2.29	2
4	Nhóm bài tập phát triển sức bền	2.01	6
5	Nhóm bài tập phát triển sự khéo léo	2.07	5
6	Nhóm hoạt động tăng cường hứng thú tích cực luyện tập của sinh viên	2.08	4
7	Nhóm bài tập tự tập sau buổi học (bài tập về nhà)	1.98	7

Bảng 5 tổng hợp kết quả đánh giá của giảng viên, chuyên gia có kinh nghiệm về tính khả thi của các nhóm bài tập nhằm nâng cao hiệu quả kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích trong môn học GDQPAN tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn hiện nay, thu được kết quả là tất cả 7 nhóm bài tập đề xuất đều khả thi cụ thể:

- Thu được điểm trung bình từ 1.98 đến 2.31 đạt mức độ khả thi;

- Nhóm bài tập có điểm trung bình cao nhất là: Nhóm bài tập khởi động;

- Nhóm bài tập có điểm trung bình thấp nhất là: Nhóm bài tập tự tập sau buổi học (bài tập về nhà).

Như vậy, qua kết quả điều tra tính khả thi thì tất cả 07 nhóm giải pháp đều khả thi trong giảng dạy nâng cao hiệu quả kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích trong môn học GDQPAN tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn. Tuy có những nhóm bài tập đánh giá tính khả thi còn thấp nhưng đó sẽ là thông tin tham khảo giúp chúng tôi hoàn chỉnh hơn về công tác nghiên cứu.

4. KẾT LUẬN

- Về mặt lý luận: Nội dung nghiên cứu cũng khái quát hóa cơ sở lý luận giảng dạy kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích cho SV tham gia học tập môn học GDQPAN trong các cơ sở giáo dục đại học, cũng như Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn, làm cơ sở để nghiên cứu các nhóm bài tập sau này.

- Về thực tiễn: Nội dung nghiên cứu cũng đã chỉ ra được những điểm mạnh cũng như những hạn chế trong quá trình giảng dạy kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích cho SV tham gia học tập môn học GDQPAN, dựa vào đó tác giả đề xuất 07 nhóm bài tập nâng cao kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích cho SV tham gia học GDQPAN tại

Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn giai đoạn hiện nay, cụ thể như sau:

- Về 07 nhóm bài tập là nội dung mới: đều có tác dụng nâng cao kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích cho sinh viên tham gia học GDQPAN tại Trung tâm GDQPAN Trường Đại học Quy Nhơn giai đoạn hiện nay mà đề tài đề xuất thông qua kiểm định tính khả thi bằng hội thảo khoa học và xin ý kiến chuyên gia đã cho thấy cả 07 nhóm bài tập đều có tính khả thi rất cao.

Lời cảm ơn

Nghiên cứu này được thực hiện trong khuôn khổ đề tài khoa học công nghệ cấp cơ sở của Trường Đại học Quy Nhơn với mã số T2023.819.29.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đảng Cộng sản Việt Nam. *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII (tập I)*, Nxb Chính trị Quốc gia Hà Nội, Hà Nội, 2021.
2. Quốc hội. *Luật Quốc phòng, Luật số 22/2018/QH14 (08/6/2018)*, Hà Nội, 2018.
3. N. M. Hiền. *Giáo dục quốc phòng và an ninh cho học sinh, sinh viên - một nội dung quan trọng của giáo dục, đào tạo trong thời kỳ mới*, Nxb Chính trị Quốc gia Hà Nội, Hà Nội, 2010.
4. Bộ Tổng tham mưu. *Sách dạy sử dụng lựu đạn*, Nxb Quân đội Nhân dân, Hà Nội, 2009.
5. L. D. Thuật, H. Đ. Tài. *Phương pháp giảng dạy môn giáo dục quốc phòng (tập IV)*, Nxb Quân đội Nhân dân, Hà Nội, 2005.



© 2025 by the authors. This Open Access Article is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Chuyển đổi số trong hành chính công ở Việt Nam: nghiên cứu trường hợp tỉnh Bình Định cải thiện chỉ số PAPI từ 2020 đến hiện nay

Nguyễn Minh Trí*

*Khoa Quan hệ Quốc tế & Truyền thông, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học
Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam*

*Ngày nhận bài: 20/06/2024; Ngày sửa bài: 16/10/2024
Ngày nhận đăng: 24/10/2024; Ngày xuất bản: 28/04/2025*

TÓM TẮT

Chính quyền tỉnh Bình Định đã có những bước tiến đáng kể trong việc thực hiện chuyển đổi số, với trọng tâm là nâng cao tính hiệu quả, tính minh bạch và sự hài lòng của người dân. Trong nghiên cứu này, chúng tôi cung cấp thông tin về những nỗ lực của tỉnh nhằm cải thiện Chỉ số PAPI từ năm 2020 đến nay thông qua việc triển khai các giải pháp đa dạng trên nhiều khía cạnh khác nhau. Với việc sử dụng tiềm năng của các nền tảng điện tử kỹ thuật số, mạng xã hội, và các công cụ kết nối người dân, tỉnh Bình Định đã hợp lý hóa một cách thành công các quy trình hành chính, tối ưu hóa việc cung cấp dịch vụ và thúc đẩy trách nhiệm giải trình cao hơn. Nghiên cứu này đưa ra những dẫn chứng thực tiễn về các hoạt động cải thiện đáng chú ý, chẳng hạn như nâng cao khả năng tiếp cận các dịch vụ công của người dân, khả năng đáp ứng và tính minh bạch của chính quyền tỉnh Bình Định, được thể hiện qua dữ liệu khảo sát, báo cáo kết quả PAPI qua từng năm. Từ những thông tin có giá trị thực tiễn của tỉnh Bình Định, nghiên cứu này sẽ cung cấp những kinh nghiệm quý giá cho các tỉnh thành khác đang tìm cách khai thác tiềm năng của công nghệ kỹ thuật số để tăng cường quản trị trong lĩnh vực hành chính công. Tỉnh Bình Định trong nghiên cứu này như là một ví dụ điển hình, minh họa cho sức mạnh của chuyển đổi số trong lĩnh vực quản trị hành chính công.

Từ khóa: Tỉnh Bình Định, chuyển đổi số, chỉ số PAPI, hành chính công ở Việt Nam.

*Tác giả liên hệ chính.

Email: trnm@hufliit.edu.vn

Digital transformation in public administration in Vietnam: a case of Binh Dinh province's improvement of PAPI index from 2020 to the present

Nguyen Minh Tri*

*Faculty of International Relations & Communications, Ho Chi Minh City University
of Foreign Languages – Information Technology, Vietnam*

Received: 20/06/2024; Revised: 16/10/2024

Accepted: 24/10/2024; Published: 28/04/2025

ABSTRACT

The government of Binh Dinh province has made significant progress in implementing digital transformation, focusing on improving efficiency, transparency, and people's satisfaction. This study provides information on the province's efforts to improve the PAPI Index from 2020 to the present by implementing various solutions across different aspects. Binh Dinh province has successfully streamlined administrative processes, optimised service delivery, and promoted greater accountability by utilising digital electronic platforms, social networks, and tools to connect people. The study presents practical evidence of notable improvement activities, such as enhancing people's access to public services and increasing the responsiveness and transparency of the Binh Dinh provincial government, as indicated by survey data and annual PAPI results. By sharing valuable information from the experience of Binh Dinh province, this study aims to provide valuable insights for other provinces and cities seeking to leverage the potential of digital technology to enhance governance in the field of public administration. Binh Dinh province, in this study, serves as a typical example that demonstrates the impact of digital transformation in public administration.

Keywords: *Binh Dinh province, digital transformation, PAPI index, public administration in Vietnam.*

1. INTRODUCTION

Binh Dinh province, one of the five provinces in the critical economic region of Central Vietnam, has a favourable geographical location and many advantageous factors in attracting investment.¹ It has emerged as a beacon of progressive governance in the region. The province has embarked on a remarkable digital transformation journey in recent years, driven by a vision to enhance administrative efficiency, transparency, and citizen satisfaction. This introduction provides an overview of the transformative

impact of digital initiatives on the province's governance landscape, with a particular focus on improving the PAPI from 2020 to the present. As digital technologies increasingly revolutionise governance worldwide,² Binh Dinh Province sets a noteworthy example of proactive adaptation. The integration of digital tools and platforms into administrative processes has streamlined operations and fostered a more inclusive and responsive government.³ This introduction highlights the pivotal role of digital transformation in modern governance and

*Corresponding author.

Email: trinm@huflit.edu.vn

underscores the significance of examining Binh Dinh Province's experience as a case study.

The purpose of this article is to provide a comprehensive analysis of Binh Dinh Province's digital transformation journey and its tangible impact on governance outcomes, as evidenced by improvements in the PAPI index. By delving into the province's results of the PAPI Index and highlighted implementations, this article aims to offer valuable insights for policymakers, practitioners, and scholars interested in leveraging digital technologies for governance enhancement. This article seeks to highlight the transformative potential of digital governance through a structured exploration of Binh Dinh Province's digital initiatives and their correlation with improvements in the PAPI index. By examining the results of PAPI indexes, combined with descriptions of outstanding activities of Binh Dinh province from 2020 - 2023, this study contributes to a deeper understanding of the intricacies of harnessing digital technologies for effective governance.

Therefore, this introduction sets the stage for a detailed examination of Binh Dinh Province's journey towards digital governance excellence, emphasising the global implications for governance practices. As digital transformation continues to shape the future of governance,⁴ regions like Binh Dinh Province's experiences serve as invaluable sources of knowledge and inspiration for policymakers and practitioners alike.

2. LITERATURE REVIEW

2.1. Definitions of digital transformation

Digital transformation refers to the strategic and customer-centric changes in organisations driven by contemporary information and communication technologies, aiming to enhance organisational performance and competitiveness through new business models.⁵ It is a business transformation fueled by emerging technologies, offering growth opportunities and cost savings.⁶ The core of digital transformation lies in the

convergence of key technologies like Cloud Computing, Big Data, the Internet of Things, and Artificial Intelligence, which impact various sectors and drive innovation and disruption.^{7,8} A comprehensive framework for digital transformation includes considerations of societal impact and evolution over time and 23 categorised drivers termed “digital transformation interactions”.⁹ Ultimately, digital transformation involves a holistic approach towards implementing new methods to adapt to the digital economy's competitive landscape and technological advancements.

From these arguments, digital transformation in governance refers to the strategic integration of digital technologies and innovative processes to enhance administrative efficiency,¹⁰ service delivery,¹¹ and citizen engagement within governmental entities.¹² It involves reimagining and restructuring traditional bureaucratic systems to leverage the power of digital tools and data-driven insights.¹³ This shift extends beyond technological adoption and fundamentally reevaluates organisational culture, workflows, and stakeholder relationships.

Digital transformation manifests in various forms, including the digitisation of administrative processes, the development of e-governance platforms, and the implementation of data analytics for evidence-based decision-making.¹⁴ These initiatives aim to streamline bureaucratic procedures, reduce administrative burdens, and improve the overall quality of public services.¹⁵ Furthermore, digital transformation facilitates greater transparency and accountability by enabling real-time access to government information and fostering increased citizen participation in decision-making processes.¹³ One of the most significant aspects of digital transformation in governance is its transformative impact on citizen-government interactions.¹⁶ By leveraging digital channels and citizen-centric platforms, governments can enhance the accessibility and responsiveness of public services, thereby improving the

overall citizen experience.¹⁷ Moreover, digital transformation empowers citizens to actively engage with government agencies, provide feedback, and participate in co-creation initiatives, fostering a more inclusive and participatory governance model.¹⁸

Digital transformation in governance represents a paradigm shift towards a more agile, efficient, and citizen-centric approach to public administration. By harnessing the full potential of digital technologies, governments can overcome traditional bureaucratic barriers, enhance service delivery, and foster greater trust and accountability in public institutions.¹⁹ However, realising the full benefits of digital transformation requires a concerted effort to address challenges,²⁰ such as digital literacy, infrastructure constraints, and privacy concerns, while fostering a culture of innovation and collaboration within governmental organisations.

2.2. Definitions of e-government

Governments worldwide are transforming profoundly in the digital age, transitioning from traditional bureaucratic models to more agile, citizen-centric approaches enabled by electronic government or e-government. At the heart of this transformation lie several key characteristics distinguishing e-government from its traditional counterparts, reshaping the landscape of public administration and service delivery. That is the reason why the concept of e-government was born.

E-government, or electronic governance, encompasses utilising information and communication technologies in public administration.^{21,22} It involves the digital transformation of government operations to enhance service delivery, transparency, efficiency, and public engagement.^{23,24} The concept of e-government is broad, encompassing interactions between the government, citizens, and businesses through digital platforms.²⁵ Different approaches define e-government, including administrative, technological, and instrumental perspectives,

highlighting its role in modernising public administration and fostering the development of an information society.²⁶ E-government is seen as a tool for offering services, information, and democratic procedures, ultimately transforming the traditional hierarchical public administration system into a more network-based structure.²⁷

As highlighted in the provided contexts, e-government stands out from traditional government services due to several key characteristics. Firstly, e-government leverages information and communication technologies to enhance service accessibility, efficiency, transparency, and accountability.^{28,29} It enables the rapid delivery of services, promotes citizen participation, and fosters trust between governments and societies.³⁰ Additionally, e-government emphasises using electronic-based systems to provide integrated and user-centric services, catering to the community's needs while improving service quality.³¹ This digital transformation not only streamlines processes but also aims to increase the effectiveness of public services by utilising technology.^{24,26} Adopting e-government signifies a shift towards modern, efficient, citizen-focused governance practices.

One of the most notable features of e-government is its reliance on digital delivery channels, which revolutionise how citizens access government services.³² Unlike traditional government services, which often necessitate physical visits to government offices or reliance on paper-based documentation, e-government services are accessible through digital platforms such as websites, mobile applications, and online portals.³³ This 24/7 availability ensures that citizens can access information and conduct transactions conveniently, transcending the constraints of office hours and geographic location.¹⁷ Furthermore, e-government streamlines administrative processes through digitisation and automation, reducing bureaucracy and enhancing efficiency.¹⁵ Governments can deliver services more swiftly and cost-effectively by

digitising paperwork, automating workflows, and minimising manual interventions.¹² This streamlined approach improves service delivery and enhances transparency and accountability,¹³ as citizens can track the status of their applications and monitor government expenditures through online platforms.

Personalisation and customisation are also hallmarks of e-government, allowing governments to tailor services to individual citizens' needs and preferences.³⁴ Governments can provide targeted information, recommendations, and notifications through user profiles and data analytics, enhancing the overall user experience.³⁵ This level of personalisation fosters greater citizen engagement and satisfaction, driving positive outcomes for both governments and citizens.³⁶ Moreover, e-government enhances accessibility for citizens with disabilities or those residing in remote areas by offering alternative formats, assistive technologies, and multilingual support.³⁷ This commitment to inclusivity ensures that all citizens have equal access to government services, regardless of their geographic location or physical abilities.³⁸ In addition to these key characteristics, e-government initiatives often result in government cost savings by reducing the need for physical infrastructure, paper-based documentation, and manual labour.³⁹ Automated processes and digital transactions minimise administrative overheads and operational expenses, allowing governments to allocate resources more effectively and efficiently.

Therefore, the evolution of e-government represents a paradigm shift in governance, leveraging digital technologies to enhance efficiency, accessibility, and transparency in public administration. By embracing the key characteristics of e-government, governments can deliver services more effectively, empower citizens, and foster trust and accountability in government institutions. As the digital revolution unfolds, e-government will play an increasingly pivotal role in shaping the future of governance worldwide.

2.3. Public Administration Performance Index (PAPI)

The Viet Nam PAPI is a collaboration between the Centre for Community Support Development Studies (CECODES) under the Viet Nam Union of Science and Technology Associations (VUSTA) and the United Nations Development Programme (UNDP) in Viet Nam since 2009, with a close partnership and support of the Centre for Theory Work of the Viet Nam Fatherland Front from 2009 - 2010, the Front Review from 2010 - 2012, the Commission for People's Petitions under the National Assembly Steering Committee in 2012, and the Centre for Research and Training of the Viet Nam Fatherland Front—VFF-CRT from 2013.⁴⁰ Real-Time Analytics joined the implementation consortium in 2015 to provide technical platforms for real-time PAPI data collection and fieldwork monitoring. Since 2012, the Ho Chi Minh National Political Academy (HCMA) has partnered with UNDP Viet Nam to conduct action-based research using PAPI data and provide PAPI findings to political leaders and executives through high-level training programmes.

The Viet Nam PAPI is the country's most extensive annual time series; PAPI assesses three mutually reinforcing processes: policy making, policy implementation and the monitoring of public service delivery. The dimensions are tailored to Viet Nam's national and local contexts.⁴¹ The philosophy behind PAPI's innovative policy monitoring approach is that citizens are seen as "end-users of public administrative services" capable of assessing governance and public administration in their localities. From 2009 to 2020, PAPI captured and reflected the experiences of 146,233 citizens with diversified demographic features. The result is that Vietnam's first publicly available dataset objectively evaluates governance from the citizens' perspective.⁴² Based on this citizen input, PAPI provides a set of objective indicators that help assess the performance in governance and public administration while at the same time

providing an incentive for provinces to improve their performance over the long term.⁴⁰

PAPI is supported substantively and technically by a national advisory board and a group of international governance measurement experts. PAPI has sponsors through periods, such as the Government of Spain for their funding for PAPI in its initial stage between 2009 and 2010; the Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC) for its generous funding from 2011 to November 2017; the Department of Foreign Affairs and Trade (DFAT) of Australia for stepping in to fund PAPI from December 2017 to June 2021; the Embassy of Ireland for their additional funding for the 2018 - 2021 period; as well as to UNDP in Viet Nam for their funding support since 2009.

The overall picture from the PAPI Index results shows that governance and public administration efficiency at the national level has gradually improved over ten years from 2011 to 2020. The term of government at all levels 2016 - 2021 has more positive changes than 2011 - 2016. As many as 60 provinces and cities recorded positive changes, reflected in the annual PAPI Index growth rate, ranging from 0.1% to 3.1%. Since 2011, the PAPI study has monitored the governance and public administration performance of all 63 provinces and cities.

The PAPI Index serves as a sophisticated evaluative framework for assessing the efficacy of provincial governance in Vietnam. It meticulously examines various critical dimensions of public administration, including the rule of law and security, encompassing elements such as corruption, law enforcement, and citizen security; economic management, evaluating economic policies, investment, and employment generation; public services, scrutinising the quality of educational, healthcare, and infrastructural services; along with participation and inclusion, which assesses the extent of citizen engagement in governance processes and the inclusivity of public policies.

The PAPI Index combines quantitative and qualitative methods, using surveys, interviews, public records, focus groups, and observational studies to evaluate governance. It rates governance on a scale from 0 to 10 based on the weighted average of scores in four main areas: rule of law and security, economic management, public services, and participation and inclusion. Higher scores indicate better governance, with significant emphasis on the rule of law and security due to their essential role in establishing effective governance. The Index is articulated through a multi-criteria analysis (MCA) framework, facilitating the simultaneous appraisal of multiple evaluative criteria - a crucial aspect when delineating the complexities inherent in governance performance assessment. The MCA methodology encompasses the definition of criteria (the four main components), the assignment of weights reflective of their relative importance, data collection and normalisation to a uniform 0-1 scale, culminating in the calculation of a weighted average of these normalised scores to determine the overarching PAPI Index score. The PAPI Index is invaluable for analysing governance performance at the provincial echelon in Vietnam. Its comprehensive and impartial evaluation yields pivotal insights, potentially guiding policy formulation and fostering enhancement in governance practices nationwide.

According to Resolution No. 26-NQ/TW dated November 03, 2022, of the Politburo on socio-economic development and ensuring national defence and security in the North Central and Central coastal regions until 2030, with a vision to 2045, in particular, based on the reality of the province to implement the Prime Minister's Decision No. 1619/QĐ-TTg dated December 14, 2023, approving the planning of Binh Dinh province from 2021 to 2030, with a vision to 2050, Binh Dinh province determines the development of the province as a key economic centre of the region and the whole country.⁴³ Through green transformation

and digital transformation, creating a strong transformation in restructuring the economy and improving the investment and business environment, improving local competitiveness, and developing effective green and circular economy models, comprehensively achieve digital transformation goals across all three pillars: digital government, digital economy, and digital society. Special attention is paid to improving the Provincial Competitiveness Index (PCI) and the Provincial Governance & PAPI.

3. METHODOLOGY

This study adopts a qualitative approach to explore the complexities of the research topic, leveraging the strengths of qualitative methods to gain in-depth, contextual insights. The qualitative methodology is particularly suited for this research as it allows for a comprehensive understanding of multifaceted phenomena through detailed analysis of textual data.⁴⁴ The primary method employed is secondary research, which entails a systematic review and analysis of pre-existing documents and reports to gather relevant data.⁴⁵

The data collection process involved a thorough review of nearly 70 documents, selected for their relevance and potential to provide a comprehensive overview of the subject matter. These documents were categorised into three main groups. First, 11 legal documents were analysed to understand the legal framework and context pertinent to the study. These included legislation, regulatory policies, and other documents that provided critical insights into the legal dimensions of the research topic. Second, the study reviewed four reports of PAPI results. These reports offer both quantitative and qualitative data on public administration's performance. The PAPI reports were crucial in evaluating the effectiveness and impact of various public administration policies and practices, contributing significantly to the overall analysis. Finally, a diverse array of other related documents was examined. This category included academic articles, policy papers, government reports,

newspapers and other relevant publications. Including these documents, they have ensured a holistic understanding of the research topic by incorporating various perspectives and insights from various sources.

This study's qualitative approach and secondary research methodology enabled an in-depth exploration of the research topic. By analysing a substantial number of documents, including legal texts, performance reports, and other relevant literature, the study was able to draw well-supported conclusions and provide valuable insights. This comprehensive approach ensured that the research findings were robust, reliable, and reflective of the complexities of the subject matter.

4. ANALYSIS PAPI INDEX IN BINH DINH PROVINCE IN THE 2020 - 2023 PERIOD

4.1. PAPI index results in Binh Dinh province from 2020 to 2023

4.1.1. PAPI index 2020

In April 2021, the UNDP in Vietnam led the launch of the PAPI 2020. According to the report, Binh Dinh belongs to the group of 4 localities with the highest increase in the score of the component "Public service provision".

To obtain the PAPI index, the survey was conducted on a 550-question questionnaire in the form of face-to-face interviews, filling in information on tablets connected to servers to transfer data through the internet connection. In Binh Dinh, survey activities were conducted in Quarters 1 and 5 of Le Loi Ward, Quarters 5 and 7 of Nhon Phu Ward (Quy Nhon City); Thanh The Quarter, Trung Tin 1 of Tuy Phuoc Town, Lac Dien Village, Tu Cung of Phuoc Thang Commune (Tuy Phuoc District); Dinh To Quarter, Dinh Binh of Vinh Thanh Town, An Noi Village, Vinh Dinh of Vinh Thinh Commune (Vinh Thanh District) with a total of 240 votes. According to the summary of PAPI 2020 results, Binh Dinh reached 43.25/80 points in the "medium-high" group, ranked 22/63 provinces

and cities, up 41 places compared to 2019. Previously, Binh Dinh's PAPI 2018 index only reached 41.04 points, belonging to the “lowest score” group.

Component-specific scores (10-point scale): citizen participation at grassroots level 4.70 points; openness and transparency in decision making 5.52 points; accountability to the people 4.93 points; control of corruption in the public sector 7.21 points; public administrative procedures 7.32 points; public service provision 7.59 points (7.71); environmental governance 3.57 points; e-governance 2.41 points. Of the 8 component scores of PAPI 2020, Binh Dinh has 7 points increase compared to 2019. In particular, the most significant is “Publicity and transparency in decision-making at the local level”, with 4 component contents: Access to information; Publicity and transparency of the list of poor households; Publicity and transparency of the commune-level budget; Publicity and transparency of land use planning/plans and land acquisition compensation price brackets. This component score of Binh Dinh increased by 0.64 points compared to 2019, and Thai Nguyen is the two localities with the highest improvement.

Previously, after the inspection and evaluation of the results of the PAPI Index 2019 conducted in mid-2020, the provincial Inspection Team proposed many solutions to enhance the implementation of openness and transparency. In particular, it is noteworthy to publicise on radio stations regularly and post on information boards contents: Socio-economic development plan; commune-level budget revenues and expenditures; projects, investment works, implementation progress, compensation plans, site clearance and resettlement support; detailed land use plannings and plans and plans for adjustment and planning of residential areas that directly affect people in the area; information of officials directly solving work for the people, mobilising people's contributions...

PAPI Index in 2020 results, particularly the component scores pertaining to openness

and transparency, have exhibited significant improvement, reflecting numerous positive developments in various localities within the province. The principles of openness and transparency in administrative processes are anticipated to become critical prerequisites for local governing bodies, especially those operating at the grassroots level, which is in closest proximity to the citizenry.

In addition to openness and transparency, Binh Dinh is also in the group of 4 localities with the highest increase in the score of the component “Public service provision” (including Public Health, Public Primary Education, Basic Infrastructure, ANTT in residential areas). However, in the “Public administrative procedures” score, Binh Dinh belongs to the group of localities with the lowest score regarding the capacity to carry out administrative procedures for people at the commune level. This is a matter of great concern in the process of administrative reform in commune-level localities in the province. Thus, in order to maintain the growth momentum in the following years, leaders of People's Committees of Districts, Towns and Cities need to pay attention to directing relevant departments, units and communes, wards and townships to seriously develop specific plans to implement content on improving and enhancing the provincial PAPI Index associated with the responsibility of the head of each level, considering this as a regular focus task. At the same time, coordinate with relevant agencies and branches to organise propaganda and dialogue with people, promptly resolving people's petitions and grievances in each field.

4.1.2. PAPI Index 2021

In 2021, PAPI surveyed 15,833 participants from 63 provinces and cities nationwide. Building on a successful pilot study in 2020, PAPI continues to expand research on migrants' access to good governance and quality public services in the provinces and cities they move to. In 2021, PAPI interviewed 1,042 temporary residents

in 12 provinces and cities with favourable domestic immigration rates. The survey results show that the COVID-19 pandemic has exacerbated challenges in accessing effective public governance for temporary and permanent residents in provinces receiving large numbers of migrants. In May 2022, in Hanoi, the UNDP in Vietnam, the Australian Ambassador, and the United States Agency for International Development (USAID) jointly launched the PAPI Report in Vietnam 2021.

According to the summary of PAPI 2021 results, Binh Dinh reached 41,499/80 points and was ranked 37/63 provinces and cities, down 15 places compared to 2020. Component-specific scores (10-point scale): Grassroots citizen participation 4,621 points; openness and transparency in decision-making 4,913 points; accountability to the people 4,161 points; control of corruption in the public sector 6,795 points; public administration 6,964 points; provision of public services 7,914 points; environmental governance 3,626 points; e-governance 2,950 points. 5/8 of the content indicators decreased compared to 2020, including “People’s participation at grassroots”, “Transparency”, “Accountability to the people”, “Control corruption in the public sector”, and “Administrative procedures”.

4.1.3. PAPI index 2022

In April 2023, the Center for Development Studies and Community Support in Hanoi, the Viet Nam Fatherland Front Centre for Staff Training and Scientific Research and the United Nations Development Programme in Vietnam held a conference to launch the PAPI 2022.

Accordingly, Binh Dinh scored 41.67 points, in the low average group of the country, down 0.26 points, ranked 38/61 provinces and cities (in 2021, reached 41.93 points, ranked 37/60 provinces and cities). In the South Central coastal region, Binh Dinh is only 0.92 points ahead of Phu Yen and is in the low average group; Da Nang, Quang Nam, Quang Ngai are

in the high middle group; Khanh Hoa, Ninh Thuan, Binh Thuan belong to the highest group. The 2022 PAPI continues to measure eight content indicators: Citizen participation at the grassroots level, openness and transparency in decision-making, accountability to the people, control of corruption in the public sector, public administrative procedures and provision of public services, environmental governance, and e-administration. In 2022, 16,117 residents and voters participated in the PAPI survey. The 2022 PAPI report shows that the gap in provincial governance and public administration performance in 2022 between the highest and lowest score groups tends to narrow.

Three of the eight measured content indicators showed improvement, while five declined compared to 2021. Specifically, there were notable increases in publicity and transparency, which reached 5.04 points, marking a rise of 0.13 points. Control of corruption in the public sector improved to 7.07 points, rising by 0.28 points. Public administrative procedures also experienced a slight uptick, reaching 7.04 points, an increase of 0.08 points.

On the other hand, five indicators decreased in performance. Citizen participation at the grassroots level fell to 4.34 points, dropping by 0.28 points. Accountability to citizens showed a slight decline, reaching 4.14 points, down by 0.02 points. Public service delivery decreased to 7.81 points, falling by 0.1 points, while environmental management dropped significantly to 3.36 points, down by 0.27 points. Lastly, electronic governance also declined, reaching 2.87 points, with a decrease of 0.08 points compared to the previous year.

4.1.4. PAPI index 2023

With a total score of 43.5718 points, Binh Dinh ranked 19th on the PAPI in Vietnam in 2023, up 19 places compared to 2022. These are the results announced in the PAPI Report 2023, organised by the Center for Development Research and Community Support (CECODES)

under the Vietnam Union of Science and Technology Associations and the United Nations Development Programme (UNDP) in Viet Nam in April 2024 in Hanoi.

The surveyed PAPI ratings were assessed on eight content indicators: People's participation at the grassroots level, Openness and transparency in local decision-making, Accountability to the people, Control corruption in the public sector, Public administrative procedures, Provision of public services, environmental governance and e-governance. Accordingly, 7/8 of Binh Dinh's component indicators in 2023 will increase compared to 2022. Among these eight indicators, Binh Dinh has one index in the high group, Controlling corruption in the public sector, with 7,453 points, up 0.383 points. There are five indicators in the high average group: Openness and transparency in local decision-making (5.4563 points, up 0.4163 points); Public administrative procedures (7.2301 points, up 0.1901 points); Public service provision (7.7623 points, down 0.0477 points); Environmental Governance (3.5785 points, up 0.2185 points); E-governance (3.2881 points, up 0.4181). One index in the low average group, Accountability to the People, reached 4.2454 points, up 0.1054 points. One indicator in the lowest group is people's Participation at the grassroots level, with 4.5581 points, an increase of 0.2181 points.

Table 1 illustrates the PAPI Index for Binh Dinh Province across eight dimensions from 2020 to 2023, highlighting a mix of advancements and areas requiring further attention. Regarding Participation at Local Levels, the score experienced a decrease from 4.7 in 2020 to 4.34 in 2022, followed by a slight recovery to 4.56 in 2023. This suggests that although citizen participation encountered challenges in previous years, recent efforts have been made to enhance grassroots involvement. Similarly, Transparency has shown consistent improvement, with the score climbing from 4.91 in 2021 to 5.46 in 2023, indicating ongoing progress in promoting open and accessible governance for the public.

The score for Vertical Accountability has fluctuated recently, dropping from 4.93 in 2020 to 4.14 in 2022 before slightly recovering to 4.25 in 2023. This suggests that despite setbacks, recent improvements indicate efforts to rebuild trust. On the other hand, Control of Corruption has demonstrated a consistently positive trend, with the score increasing from 6.79 in 2021 to 7.45 in 2023, highlighting significant progress in curbing corruption in the public sector. Public Administrative Procedures have also seen a slight but steady increase, rising from 7.04 in 2022 to 7.23 in 2023, showcasing ongoing efforts to streamline processes and enhance administrative efficiency.

Table 1. Binh Dinh Province’s PAPI index.

Dimensions	2020	2021	2022	2023
Participation at Local Levels	4.7	4.62	4.34	4.56
Transparency	5.52	4.91	5.04	5.46
Vertical Accountability	4.93	4.16	4.14	4.25
Control of Corruption	7.21	6.79	7.07	7.45
Public Administrative Procedures	7.32	6.96	7.04	7.23
Public Service Delivery	7.59	7.91	7.81	7.76
Environmental Governance	3.57	3.63	3.36	3.58
E-Governance	2.41	2.95	2.87	3.29

Source: <https://papi.org.vn/>

The Public Service Delivery experienced a slight decrease from 7.91 in 2021 to 7.81 in 2022 but showed improvement to 7.76 in 2023, indicating a consistent and relatively high level of service provision. Environmental Governance remains a concern, declining from 3.63 in 2021 to 3.36 in 2022, followed by a modest recovery to 3.58 in 2023. This suggests that although some progress has been made, more attention is required to enhance environmental management. Lastly, E-Governance exhibited a downward trend, dropping to 2.87 in 2022 but rebounded to 3.29 in 2023, reflecting increased efforts to bolster digital governance and electronic services.

The PAPI index for Binh Dinh Province reflects a combination of advancements and obstacles. The province has shown significant progress in enhancing transparency, controlling corruption, streamlining administrative procedures, and implementing e-governance. However, persistent challenges exist in citizen participation, environmental governance, and accountability, indicating the need for continued focus and sustained efforts to achieve comprehensive improvements in governance and public administration performance.

4.2. Highlighted implementations of digital transformation to improve the PAPI index in Binh Dinh province (2020 - 2024)

4.2.1. In 2020

This is the year of the ongoing COVID-19 pandemic, and many activities of state agencies only focus on epidemic prevention. Therefore, Binh Dinh province continues to implement the unfinished content of 2019 to improve the PAPI index. Plan No. 53/KH-UBND defines specific objectives, tasks and solutions to improve the efficiency of governance and public administration of the province, contributing to building an open, transparent, and effective administrative apparatus, especially grassroots authorities, contributing to improving the province's PAPI Index in the coming time. Improving and enhancing the provincial PAPI

Index in 2019 and the following years, the province's PAPI ranks in the high average group or higher. Enhance the responsibilities of heads of state agencies and each cadre, civil servant and public employee in synchronous and drastic implementation of solutions to improve the provincial PAPI Index in the following years.

Plan No. 53/KH-UBND proposes 08 tasks and solutions: 1. Increase people's participation at the grassroots level; 2. To make good publicity and transparency regarding the contents specified in Ordinance No. 34/2007/PL-UBTVQH11 in communes, wards, and townships; 3. Improve accountability to the people; 4. Strengthen the control of corruption in the public sector; 5. Focus on reforming administrative procedures; 6. Improve the quality of public service provision; 7. Improve the efficiency of environmental governance; 8. Promote e-governance.

Provincial People's Committee requires that the Plan to improve the PAPI Index be implemented in sync with the State Administrative Reform Program from 2011 to 2020 and associated with the Action Plan of the Provincial Committee on State Administrative Reform Program from 2016 to 2020. The provincial People's Committee assigns specialised agencies under the province; People's Committees of Districts, Towns and Cities; People's Committees of Wards, Communes, and Towns, based on assigned functions and tasks and based on tasks and solutions of the Plan, formulate implementation programs and plans in their units and localities.

The Department of Home Affairs monitors, urges and summarises the implementation of this Plan; coordinates with relevant agencies to promote propaganda to raise awareness of cadres, civil servants and public employees about the PAPI Index; organises preliminary and summary to analyse and evaluate the aspects, the limitations to having timely solutions, help improve the provincial PAPI Index in the coming time, report to the Provincial People's Committee for timely direction. The Department of

Information and Communications shall assume the prime responsibility for, urge and orient the provincial Radio and Television Station, Binh Dinh Newspaper and relevant agencies and units to step up the work of information, propaganda and dissemination of this Plan; report news and articles reflecting on the implementation results for the people to know and supervise.

Request the provincial Vietnam Fatherland Front Committee to assume the prime responsibility for and coordinate with concerned agencies in participating in building and strengthening the people's administration, supervising and criticising the society for the operation of local governments at all levels in the province; organise the implementation of solutions to improve the operation quality of the People's Inspection Board, the Community Investment Supervision Board, the organisation of dialogues between Party committees, authorities and the people, contributing to improving the accountability of grassroots authorities to the people.

4.2.2. In 2021

The chairman of the Provincial People's Committee signed Official Letter No. 2092/UBND-KSTT assigning the Director of the Department of Home Affairs to carry out the task for the PAPI Inspection Team in Vietnam in 2019 (established in Decision No. 1934/QĐ-UBND dated 20/5/2020 of the Chairman of the Provincial People's Committee) to continue to carry out the inspection, evaluate the contents of the 2020 PAPI Index in relevant localities. On that basis, propose tasks and solutions to continue improving the results of the PAPI Index in the coming years, successfully implementing the objectives of the Action Program of the Provincial Committee on administrative reform, focusing on administrative procedure reform from 2020 to 2025.

According to the 2020 PAPI results published in April 2021, Binh Dinh province reached 43,249 points, ranking 22/63 provinces and centrally-run cities. Regarding this result, the

Chairman of the Provincial People's Committee praised the efforts and efforts of leaders, cadres, civil servants, officials of agencies, units and localities in the province in organising the implementation of assigned tasks, creating positive changes and improving PAPI in 2020 (higher than in 2018, 2019).

In October 2021, the Provincial People's Committee issued a letter requesting the Chairman of the People's Committee of An Lao District, An Nhon Town and Quy Nhon City to urgently direct the review and overcome the shortcomings and limitations in the implementation of contents related to the PAPI in Vietnam. "Heads of relevant local governments shall be responsible before competent authorities and before provincial People's Committees if they allow the loss of PAPI Index points in the coming time for problems recommended by the provincial PAPI Index Survey and Assessment Team for overcome", the dispatch stated.

Previously, in September 2021, the PAPI Index Survey and Evaluation Team had Report No. 116/BC-DKS on the results of the survey and assessment of the implementation of PAPI Index contents in An Hoa Commune, An Lao Town (An Lao District), Tran Hung Dao Ward, Tran Quang Dieu Ward (Quy Nhon City), Binh Dinh Ward, Nhon Phuc Commune (An Nhon Town). The report has specifically assessed the results of the implementation of tasks related to the implementation of PAPI Index contents, including People's participation at the grassroots level; openness and transparency, accountability to the people; control of corruption in the public sector, public administrative procedures; provision of public services; environmental governance; e-governance...

Promulgate Regulations on Management and Use of Digital Signatures

On 11/8/2021, the People's Committee of Binh Dinh Province issued Decision No. 48/2021/QĐ-UBND on the promulgation of regulations on the management and use of digital signatures and digital certificates in state

agencies of Binh Dinh Province. Accordingly, this Regulation provides for the management and use of digital signatures and specialised digital certificates by the government in state agencies of Binh Dinh province. In addition, the Regulation does not provide for the use of digital signatures and digital certificates for electronic documents containing information on the list of state secrets.

Precisely, the Regulation consists of 4 Chapters with 15 Articles; this new regulation replaces the documents guiding the management and use of digital signatures, digital certificates and digital signature certification services at state agencies of Binh Dinh province that have been applied since March 29, 2017, by the provincial People's Committee. According to the Regulation, the Director of the Department of Information and Communications acknowledges the authorisation of the Chairman of the provincial People's Committee in Decision No. 5114/QĐ-UBND dated December 15, 2020, to perform the responsibilities of subscriber managers of digital signatures and digital certificates issued by the Government Cipher Committee to individuals, state agencies and organisations in Binh Dinh province. The regulation stipulates management principles and the government's use of digital signatures and specialised digital certificates in Binh Dinh province. Direct management agencies are agencies and organisations with legal status and their seals belonging to state agencies and organisations that directly manage subscribers using specialised digital signature certification services for the Government.

Specifically, the management and use must comply with the provisions of Articles 5, 6, 7, 8 and 9 of the Government's Decree No. 130/2018/ND-CP dated September 27, 2018, detailing the implementation of the Law on Electronic Transactions on digital signatures and digital signature certification services.

In addition, the management and use of digital signatures and certificates must ensure information safety and security: Using digital signatures and specialised digital certificates

provided by the Government in various types of electronic transactions of state agencies as prescribed in Article 57 of Decree No. 130/2018/ND-CP; Using digital signatures and specialised digital certificates provided by the Government in electronic transactions at information systems of tax agencies, social insurance, treasury, and other electronic transactions must comply with the Law on Electronic Transactions and guidelines, stipulate the use of digital signatures and digital certificates in electronic transactions of such information systems. Digital signatures must be consistent with reality and timely archival and administrative clerical work when applying digital signatures in the province.

According to the Regulation, seven groups of prohibited acts include Obstructing individuals, agencies and organisations from using digital signatures: Do not use tools, programs or any other means to alter data or damage the device that stores the secret key; Obstructing, changing, falsifying or illegally preventing transmitting, sending and receiving digitally signed electronic documents; Creating or distributing software programs that disrupt, change, sabotage the operating system or commit other acts aimed at sabotaging the technological infrastructure of e-transactions; Directly or indirectly sabotage the digital signature certification service-providing system of the digital signature certification service-providing organisation; obstructing the provision and use of digital signature certification services; forging or instructing others to forge digital certificates; Theft, fraud, counterfeiting, impersonation, misappropriation or unauthorised use of digital signatures and devices storing secret keys of organisations and individuals; Using digital signatures to oppose the State of the Socialist Republic of Vietnam, causing insecurity, social order and safety or conducting other activities contrary to law and social morals.

In addition, the new Regulation also provides specific guidance on procedures for registration of new issuance, renewal and change of information contents, revocation

of digital certificates, revocation of secret essential storage devices, restoration of secret essential storage devices, Using digital signatures and specialised digital certificates for the Government in document management and administration software at state agencies in Binh Dinh province. The Department of Information and Communications shall assume the prime responsibility for and coordinate with relevant agencies and organisations to guide, implement, and inspect the implementation of this Regulation.

4.2.3. In 2022

In May 2022, the Chairman of the Provincial People's Committee issued Official Letter No. 2497/UBND-KSTT, directing the results of the PAPI index in 2021. Accordingly, based on studying the contents of the PAPI Index report in 2021, the Chairman of the Provincial People's Committee assigned the Department of Home Affairs to assume the prime responsibility for and coordinate with the provincial Vietnam Fatherland Front Committee and relevant agencies and units in, surveying, approving, analysing and evaluating the implementation of the contents, criteria of the PAPI index in 2021 are associated with the assessment of the leadership, direction and administration of heads of agencies, units and localities related to the implementation of the "Plan of the Provincial People's Committee on improving and enhancing the provincial PAPI Index" and the directive documents of the Chairman of the Provincial People's Committee on the PAPI Index. From there, synthesise, report, advise and propose specific solutions to substantially improve the results of the PAPI index in the coming time to meet the objectives and requirements according to the Action Program No. 09 of the Provincial Committee on Administrative Reform, focusing on administrative procedure reform from 2020 to 2025.

Following that, in July 2022, the Chairman of Binh Dinh Provincial People's Committee signed Official Letter No. 3683/UBND-KSTT directing the thorough overcoming of shortcomings and

limitations in the implementation of tasks related to the results of the PAPI. Specifically, the Chairman of the Provincial People's Committee requested the Chairman of the People's Committee of Quy Nhon City, An Nhon Town and An Lao District (localities covered by the PAPI Index survey in 2021) to seriously draw experience in leading directing, inspecting and urging the organisation and implementation of the Chairman's directions for the task of improving the Index Provincial PAPI.

At the same time, carefully study the contents of reports related to the PAPI Index, based on closely reviewing and assessing the actual situation in the locality, urgently take measures and solutions and drastically direct the work of thoroughly overcoming the limitations and existences related to the provincial PAPI Index. The Chairman of the Provincial People's Committee assigned the Directors of the departments: Justice, Health, Information Communication, Natural Resources Environment, Education & Training, the Chief Inspector of the province and the Chief of Office of the Provincial People's Committee to coordinate, guide and regularly inspect and urge the 3rd local People's Committee to overcome the shortcomings and limitations in the areas of state management within the scope of functions, assigned tasks. For People's Committees of Districts and Towns that have not been surveyed for the PAPI Index, the Chairman of the Provincial People's Committee requests to conduct a self-review and assessment of the implementation of contents related to the PAPI Index in their localities and proactively overcome shortcomings and limitations (if any). The Provincial People's Committee also requests the Provincial People's Committee to coordinate in directing, guiding, examining and urging district-level and commune-level local committees to perform tasks and solutions to improve the efficiency of civil advocacy work of the government, implement democratic regulations at grassroots level and mobilise people to participate in meetings actively, provide

comments to local authorities to contribute to improving the effectiveness of the implementation of contents related to the PAPI Index.

According to the provincial People's Committee, besides some remarkable efforts, overcoming shortcomings and limitations related to the PAPI Index in 2021 has yet to meet the set requirements. Notably, several issues that existed at the commune level in the past (such as information work, propaganda for officials and civil servants on the PAPI Index, Publicising Administrative Procedures (PAP), handling late PAP dossiers and the quality of activities of the people's inspection board) were surveyed by the delegation, assessment of the province's PAPI Index in 2020 identifies and recommends remediation, but relevant localities have not strictly implemented it. Since then, it has continued to lose points, affecting the results of the province's PAPI Index in 2021 and not meeting the goals and requirements of the Provincial Committee in the Action Program on Administrative Reform, focusing on PAP reform in the period 2020 - 2025.

Publishing the Zalo Official Account Binh Dinh E-Government

A prominent activity in 2022, Binh Dinh province has launched an information page on the Zalo application platform. During 2021, Vietnam was heavily affected by the Covid-19 epidemic. This is again a time that many localities take advantage of to promote propaganda and encourage people and businesses to use online public services. At the same time, Zalo is an information channel associated with people's social life activities, from security and order and crime prevention to daily utilities. In particular, "Binh Dinh e-government" (*Chính quyền điện tử Bình Định*) is considered one of the first units to launch a series of utilities to meet the needs of people in the province, such as looking up high school test scores, looking up traffic violations, viewing traffic cameras, etc. As a result, the National High School Exam 2021 had tens of thousands of candidates, and students' parents looked up favourable test scores. "This Zalo

Official Account (OA) has helped the Department bring news to people and businesses quickly, accurately and promptly. At the same time, statistics on the effectiveness of propaganda work. Zalo OA *Binh Dinh e-government* has become an information channel highly appreciated by people", said Mr Tran Kim Kha, Director of Binh Dinh Department of Information and Communications. The goal is to make people and businesses the centre, subject, and driving force of digital transformation. Technology platforms such as Zalo have been practical tools provinces and cities use in this process.

4.2.4. In 2023

On May 30, 2023, the Chairman of the provincial People's Committee approved Decision No. 1901/QĐ-UBND promulgating the Digital Transformation Assessment Index of departments, departments, branches, districts, towns and cities of Binh Dinh province. The Digital Transformation Assessment Index of departments, departments, branches, districts, towns, and cities of Binh Dinh province (referred to as the DTI Index) serves as the annual measurement, evaluation, and ranking of the implementation of digital transformation work by agencies, units, and localities in the province.

The DTI assessment index consists of 7 key indicators with 40 component indicators calculated on a 500-point scale. Meanwhile, the district-level DTI assessment index includes eight main indicators with 60 component indicators calculated on a 700-point scale. The promulgation of the above DTI is one of the tasks to implement Resolution No. 05-NQ/TU dated September 20, 2021, of the 20th Standing Committee of Binh Dinh Provincial Committee on the digital transformation of Binh Dinh Province to 2025, orientation to 2030 and programs, next year of the province related to digital transformation.

The results of the DTI assessment indicators shall be announced and publicised immediately after the appraisal and assessment, and the provincial People's Committee shall

decide to approve them. Agencies, units, and localities shall self-assess and compare with assessment results by publicising assessment methods and scoring methods for assessment contents and criteria.

4.2.5. In 2024

In January 2024, the Chairman of the Provincial People's Committee, Pham Anh Tuan, Head of the Provincial Digital Transformation Steering Committee, chaired a meeting of the Provincial Digital Transformation Steering Committee to evaluate the management of digital transformation in 2023 and propose solutions to improve the efficiency of implementing the digital transformation plan in 2024.

In the report at the meeting, in 2023, digital transformation in Binh Dinh province will achieve outstanding results, with the active participation of all levels, sectors, localities, businesses and people. This is reflected in 9 groups: Communication, promoting digital transformation, reviewing and completing mechanisms and policies on digital transformation, digital infrastructure, building and upgrading digital platforms, developing digital data, digital transformation human resources,

cyberinformation security, digital government, digital economy, and digital society. Notably, the provincial Public Service Portal has provided 846 partially online public services and 941 full-process online public services (fulfilling the goal of 100% of eligible administrative procedures as prescribed by law provided in the form of full-process online public services); 100% of online public services are integrated and provided on the National Public Service Portal, contributing to transparency, preventing corruption, promoting socio-economic development of the province. The basic Provincial Data Center infrastructure ensures information security for information systems: electronic office systems, emails, websites, connection axes, and smart city service systems.

In 2024, Binh Dinh province will focus on building platforms and developing modern information and communication technology infrastructure. It aims to improve information security, develop digital government, promote administrative reform, and enhance competitiveness. The province aims to develop the digital economy and society to contribute to rapid and sustainable socio-economic development and ensure national defence and security.

Table 2. Summarise highlighted implementations of digital transformation (2020 - 2024).

Years	Highlighted Implementations
2020	Defining specific objectives, tasks and solutions to improve the efficiency of governance and public administration of the province, contributing to building an open, transparent, and effective administrative apparatus, especially grassroots authorities, contributing to improving the province's PAPI Index in 2020
	Planning to improve the PAPI Index be implemented in sync with the State Administrative Reform Program from 2011 to 2020 and associated with the Action Plan of the Provincial Committee on State Administrative Reform Program from 2016 to 2020.
2021	Requesting the Chairman of the People's Committee of An Lao District, An Nhon Town and Quy Nhon City to urgently direct the review and overcome the shortcomings and limitations in the implementation of contents related to the PAPI in Vietnam
	Promulgating Regulations on Management and Use of Digital Signatures
2022	Requesting to implement Action Program No. 09 of the Provincial Committee on Administrative Reform, focusing on administrative procedure reform from 2020 to 2025
	Publishing the Zalo Official Account Binh Dinh E-Government

2023	Promulgating the Digital Transformation Assessment Index of departments, departments, branches, districts, towns and cities of Binh Dinh province
2024	Focusing on building platforms and developing modern information and communication technology infrastructure. Setting specific goals for digital government, digital economy and digital society, accompanied by 12 groups of tasks.

Source: Author.

The Provincial Digital Transformation Steering Committee also set specific goals for digital government, digital economy and digital society, accompanied by 12 groups of tasks, including Reviewing and completing digital institutions, digital infrastructure, digital human resources, digital awareness, basic digital platforms, digital data, etc. Cyberinformation security, digital technology enterprises, digital government, digital economy, digital society and building a space to experience digital products and services. In particular, striving for 100% of eligible administrative procedures prescribed by law to be provided in comprehensive online public services is essential. The proportion of work dossiers processed in the network environment reaches 90% at the provincial level, 80% at the district level and 60% at the commune level. At least 80% of administrative procedure dossiers are processed entirely online; People only enter data once; At least 90% of people and businesses are satisfied with handling administrative procedures. In terms of the digital economy, striving for a digital economy accounts for 10% of the GRDP of the province... The province's Digital Transformation Steering Committee requests all levels and sectors to continue promoting communication activities on the position, role and importance of building and developing digital government, digital economy and digital society in the socio-economic development of the province; Develop models of cooperation between state agencies and enterprises; Strengthen research and proposal to deploy integrated solutions, applications and information technology products for

building digital government, digital economy development, digital society, gradually building smart cities based on open data, applying new technologies, etc.

After the meeting, Pham Anh Tuan, Chairman of the Provincial People's Committee, noted the positive impact of digital transformation in the province. However, he also mentioned shortcomings such as the prevalent use of paper documents, instability in the information technology network infrastructure, and limited information and data sharing between agencies and units. The Chairman of the Provincial People's Committee emphasised the need for agencies, units, and localities to focus on implementing digital transformation work in 2024 to promote the digital economy and create a driving force for economic growth and labour productivity. This includes completing digital data, universalising digital infrastructure, and advising on digital transformation projects.

By early 2024, each department, branch, and locality must create a detailed plan with specific goals for implementation. The provincial government is investing in smart radio systems and smart cities, and efforts will continue to develop various smart systems such as agriculture, tourism, e-commerce, customs, ports, and healthcare. The Department of Information and Communications will deploy a virtual assistant and finalise central data within the Operation Center for analysing socio-economic development. In the digital society, there will be a focus on increasing the use of digital technology and infrastructure while limiting investment procurement.

5. CONCLUSION

In conclusion, Binh Dinh Province's case study is a compelling testament to the transformative power of digital governance in enhancing administrative efficiency, transparency, and citizen satisfaction. A comprehensive analysis of the province's digital transformation initiatives and their impact on the PAPI from 2020 to the present reveals several key insights and implications.

The results and analysis demonstrate significant improvements in crucial PAPI indicators, including access to public services, responsiveness, and transparency. These improvements can be directly attributed to the successful implementation of digital initiatives such as e-governance platforms, data analytics for decision-making, and enhanced citizen engagement through digital channels.

The implications for governance and policy extend beyond Binh Dinh Province, offering insights for other regions considering digital transformation initiatives. The significance of evidence-based policymaking and the adoption of innovative digital solutions cannot be overstated in driving improvements in public administration performance and citizen well-being. Therefore, Binh Dinh Province's experience is a beacon of inspiration for worldwide digital governance initiatives. By embracing digital transformation and prioritising citizen-centric approaches, governments can unlock new opportunities for efficiency, transparency, and inclusive governance. As Binh Dinh Province continues its digital journey, the lessons learned and the recommendations provided pave the way for future directions in digital governance, both within and beyond.

The study's findings may be limited in their generalisability as they are specifically focused on Binh Dinh Province and may only partially apply to other regions in Vietnam due to variations in governance structures, digital infrastructure, and socio-political contexts. The study's timeframe from 2020 to 2023

may not fully capture the long-term impact of digital transformation on public administration outcomes, suggesting that future research beyond this period may be necessary.

However, the aforementioned limitations may pave the way for new research avenues in the future. Subsequent research could surpass the year 2020 to encompass the long-term effects of digital transformation on public administration, as changes often require years to manifest fully. Comparative studies spanning different provinces or regions facilitate the identification of key drivers behind successful digital governance reforms, providing valuable insights into diverse local contexts. A mixed-methods approach, integrating PAPI index data with qualitative interviews, could help address causality issues and offer a more profound understanding of stakeholder perspectives. Furthermore, concentrating on specific digital tools and technologies utilised in public administration would aid in evaluating their efficacy in enhancing governance outcomes.

REFERENCES

1. B. B. Le, T. T. T. Ngo, N. T. Nguyen, D. T. Nguyen. The relationship between foreign direct investment and local economic growth: a case study of Binh Dinh province, Vietnam, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, **2021**, 8(4), 33-42.
2. M. Flyverbom, R. Deibert, D. Matten. The governance of digital technology, big data, and the internet: new roles and responsibilities for business, *Business and Society*, **2019**, 58(1), 3-19.
3. J. Chenchen, X. Bin, T. X. Li. Practices and insights of digital transformation in financial management education at private universities, *World Journal of Education and Humanities*, **2023**, 5(3), 134-142.
4. J. Millard. *Exploring the impact of digital transformation on public governance - prevailing (public) governance models throughout Europe*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2023.

5. Z. V. Veldhoven, J. Vanthienen. Digital transformation as an interaction-driven perspective between business, society, and technology, *Electronic Markets*, **2022**, 32(2), 629-644.
6. I. Pihir, K. T. Pupek, M. T. Furjan. *Digital transformation insights and trends*, Central European Conference on Information and Intelligent Systems: Faculty of Organization and Informatics Varazdin, Varazdin, 2018.
7. D. Tang. What is digital transformation?, *EDP Audit, Control, and Security Newsletter*, **2021**, 64(1), 9-13.
8. V. Lang. Digitalization and digital transformation. *Digital Fluency*, Apress, Berkeley, CA, 2021.
9. D. P. F. Möller. Introduction to digital transformation. *Cybersecurity in Digital Transformation*, Springer Cham, Switzerland, 2020.
10. M. E. Milakovich. *Digital governance: new technologies for improving public service and participation (1st edition)*, Routledge, New York, 2012.
11. G. Ozols, M. M. Nielsen. *Connected government approach for customer-centric public service delivery: comparing strategic, governance and technological aspects in Latvia, Denmark and the United Kingdom*, United Nations University (UNU-EGOV), Guimarães, 2018.
12. T. Janowski, E. Estevez, R. Baguma. Platform governance for sustainable development: reshaping citizen-administration relationships in the digital age, *Government Information Quarterly*, **2018**, 35(4), S1-S16.
13. R. Sarifudin, F. Hotman, S. Damanik, G. Wiralodra. Enhancing transparency and accountability in public administration through information technology utilization, *Gema Wiralodra*, **2024**, 15(1), 32-40.
14. D. Ravšelj, N. Tomažević, A. A. Ljubljana. *Case study e-government and administrative simplification for businesses: challenges and opportunities for central and Eastern European countries*, Central Europe and the Baltic States, 2020.
15. N. M. Nielsen, N. R. Carvalho, L. G. Veiga, L. S. Barbosa. *Administrative burden reduction over time: literature review, trends and gap analysis*, The 10th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance ACM, New York, USA, 2017.
16. M. Mahmood, V. Weerakkody, W. Chen. The role of information and communications technology in the transformation of government and citizen trust, *International Review of Administrative Sciences*, **2019**, 86(4), 708-728.
17. G. Agrawal, D. Kumar, M. Singh. Assessing the usability, accessibility, and mobile readiness of e-government websites: a case study in India, *Universal Access in the Information Society*, **2022**, 21(3), 737-748.
18. A. Khan, S. Krishnan. Citizen engagement in co-creation of e-government services: a process theory view from a meta-synthesis approach, *Internet Research*, **2021**, 31(4), 1318-1375.
19. N. K. Hanna. *Transforming government and building the information society*, Springer New York, New York, 2011.
20. F. Brunetti, D. T. Matt, A. Bonfanti, A. D. Longhi, Pedrini G, Orzes G. Digital transformation challenges: strategies emerging from a multi-stakeholder approach, *Total Quality Management Journal*, **2020**, 32(4), 697-724.
21. S. Ahmed, K. Zehra. E-governance, as a tool for good governance: a reflection from selected Khidmat centres in district Poonch of Saudi, *Journal of Humanities and Social Sciences*, **2022**, 7(10), 419-426.
22. V. D. Borysenko. Electronic government in public administration, *Uzhhorod National University Herald Series: Law*, **2023**, 2(76), 36-40.
23. Y. H. Bocharova, O. B. Chernega, O. V. Ishchenko. Electronic governance as a new phenomenon of public administration, *Visnyk of Donetsk National University of Economics and Trade*, **2022**, 2(77), 83-93.
24. United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. Shaping our digital future. *Shaping our digital future: Asia-Pacific digital transformation report 2022*, United Nations Publications, Bangkok, 2022.
25. J. S. Yuldashevich. The meaning of the concept of electronic government in Uzbekistan and foreign experience, *Yurisprudensiya*, **2023**, 3(1), 27-34.

26. P. R. Joshi, S. Islam. E-Government maturity model for sustainable e-government services from the perspective of developing countries, *Sustainability*, **2018**, 10(6), 1882.
27. A. V. Anttiroiko. Introduction to democratic e-governance. *Etransformation in governance: new directions in government and politics*, IGI Global Scientific Publishing, Hershey, USA, 2004.
28. I. Kotelnikova. Features of the development of electronic services in the digital society, *Ukrainian Journal of Applied Economics and Technology*, **2022**, 7(3), 107-113.
29. I. P. P. Astawa. E-government: integrated, fast, certain and easy public service quality management in Bali, *Management and Applied Social Studies Review*, **2023**, 1(1), 29-35.
30. B. Sarangan, R. Sarangan. A study on e-government service quality and effectiveness of e-government services in selected divisional secretariats, *Journal of Economics, Management and Trade*, **2023**, 35-51.
31. D. E. A. Danu, S. Supardi, S. T. J. P. Sutanto, R. S. Riko. E-services: implementation of digital-based public services in the 4.0 era, *Athena: Journal of Social, Culture and Society*, **2023**, 1(3), 87-92.
32. D. M. West. E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes, *Public Administration Review*, **2004**, 64(1), 15-27.
33. B. W. Wirtz, O. T. Kurtz. Citizen preferences toward e-government city portals - an empirical analysis of full online, mobile and social media services, *International Public Management Review*, **2016**, 17(1), 1-20.
34. F. K. Y. Chan, J. Y. L. Thong, S. A. Brown, V. Venkatesh. Service design and citizen satisfaction with e-government services: a multidimensional perspective, *Public Administration Review*, **2021**, 81(5), 874-894.
35. A. J. Desmal, M. Alsaeed, A. H. Zolait, S. Hamid. *Feedback for excellence: improving e-government services through user insights*, 2023 International Conference on Innovation and Intelligence for Informatics, Computing, and Technologies, Sakheer, Bahrain, 2023.
36. S. Sarwar. *Applying personalisation to enable egovernment service delivery for citizens*, Doctoral thesis, University of Sunderland, 2021.
37. S. Abdurahman. *Exploring the challenges and implications of designing, developing and implementing accessible e-government services*, Master thesis, University of Cape Town, 2022.
38. Z. Zulmasyhur, E. Sugiyanto. Toward equal access to public services through enhanced e-government in Semarang city, *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, **2024**, 19(1), 89-109.
39. P. L. Sun, C. Y. Ku, D. H. Shih. An implementation framework for e-government 2.0, *Telematics and Informatics*, **2015**, 32(3), 504-520.
40. H. V. Ngo, Q. Le. Smart city: an approach from the view of smart urban governance, *International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology*, **2021**, 12(1), 314-322.
41. UNDP. *The Vietnam provincial governance and public administration performance index: measuring citizens*, United Nations in Viet Nam, 2019.
42. T. Jandl. Vietnam in the global economy, *Contemporary Southeast Asia*, **2014**, 36(2), 329.
43. L. H. Giang. Orientation and economic development goals of Binh Dinh province for the period 2021 - 2030, vision to 2050, *Journal of State Management*, **2024**, (336), 104-108.
44. U. Kuckartz. *Qualitative text analysis: a guide to methods, practice; using software*, SAGE Publications Ltd, London, 2014.
45. J. Heaton. Secondary analysis of qualitative data: an overview, *Historical Social Research*, **2008**, 33(3), 33-45.



© 2025 by the authors. This Open Access Article is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Factors affecting cultural destination brand equity: the case of Hue city

Doan Khanh Hung*, Nguyen Thi Trang, Tran Thi Nhung

School of Hospitality and Tourism, Hue University, Vietnam

Received: 06/10/2024; Revised: 31/12/2024;

Accepted: 02/01/2025; Published: 28/04/2025

ABSTRACT

Currently, along with the focus on the development of tourism activities, competition in attracting tourists among tourism destinations is increasing. However, the outbreak of the Covid-19 pandemic has had significant impacts and greatly affected the attraction of tourists to tourism destinations. Therefore, tourism destinations must create their own competitive advantages compared to other destinations. In particular, tourism destinations need to pay attention to the factor of destination branding. This study conducts research, evaluates and identifies factors affecting destination brand equity, thereby proposing measures to enhance destination brand equity. More specifically, this study used the case of the cultural destination of Hue city. Through quantitative research methods by analyzing questionnaires collected from 431 domestic tourists to Hue city, the research results show that the cultural destination brand equity of Hue city is influenced by such factors as (1) Heritage assets; (2) Cultural destination brand awareness; (3) Cultural destination brand association; (4) Cultural destination brand loyalty and (5) Cultural destination brand quality. The research results show that Cultural destination brand loyalty and Cultural destination brand quality are the factors that have an essential impact on Hue city's cultural destination brand equity.

Keywords: *Destination brand equity, cultural destination, destination brand, cultural destination brand equity, Hue city.*

*Corresponding author:

Email: dkhung@hueuni.edu.vn

Các nhân tố tác động đến tài sản thương hiệu điểm đến văn hóa: trường hợp điểm đến thành phố Huế

Đoàn Khánh Hưng*, Nguyễn Thị Trang, Trần Thị Nhung

Trường Du lịch, Đại học Huế, Việt Nam

Ngày nhận bài: 06/10/2024; Ngày sửa bài: 31/12/2024;

Ngày nhận đăng: 02/01/2025; Ngày xuất bản: 28/04/2025

TÓM TẮT

Hiện nay, cùng với sự phát triển của hoạt động du lịch, sự cạnh tranh trong việc thu hút du khách của các điểm đến ngày càng tăng. Tuy nhiên, sự bùng phát đại dịch Covid-19 trong thời gian vừa qua có những tác động không nhỏ đến việc thu hút du khách đến với các điểm đến du lịch. Vì vậy, các điểm đến du lịch phải tạo ra được các lợi thế cạnh tranh của riêng mình so với các điểm đến khác. Trong đó, các điểm đến du lịch cần quan tâm đến yếu tố về thương hiệu điểm đến. Nghiên cứu này tiến hành nghiên cứu, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến tài sản thương hiệu điểm đến, từ đó có những biện pháp nâng cao tài sản thương hiệu điểm đến, sử dụng trường hợp điểm đến văn hóa thành phố Huế. Thông qua phương pháp nghiên cứu định lượng bằng cách phân tích bảng câu hỏi được thu thập từ 431 khách du lịch nội địa đến với thành phố Huế, kết quả nghiên cứu cho thấy rằng tài sản thương hiệu điểm đến văn hóa thành phố Huế chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố: (1) Tài sản về di sản; (2) Nhận thức thương hiệu điểm đến văn hóa; (3) Liên tưởng thương hiệu điểm đến văn hóa; (4) Lòng trung thành thương hiệu điểm đến văn hóa; và (5) Chất lượng thương hiệu điểm đến văn hóa. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng hai nhân tố Lòng trung thành thương hiệu điểm đến và Chất lượng thương hiệu điểm đến là nhân tố có ảnh hưởng lớn nhất đến tài sản thương hiệu điểm đến văn hóa thành phố Huế.

Từ khóa: *Tài sản thương hiệu điểm đến, điểm đến văn hóa, thương hiệu điểm đến, tài sản thương hiệu điểm đến văn hóa, thành phố Huế.*

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, cùng với sự phát triển của du lịch ngày càng mạnh mẽ thì việc thu hút khách du lịch giữa các điểm đến du lịch (ĐDDL) càng được quan tâm chú trọng. Do đó, các điểm đến (ĐĐ) muốn được tồn tại và phát triển thì phải có những giải pháp để nâng cao khả năng cạnh tranh so với các ĐĐ khác.¹ Trong nhiều yếu tố góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của ĐĐ, thương hiệu điểm đến (THĐĐ) được biết đến như một công cụ quan trọng. Bên cạnh đó, các yếu tố về thương hiệu cũng góp phần đảm bảo vị thế của

ĐĐ trên thị trường du lịch hiện nay. Cụ thể hơn, đối với một ĐDDL có một thương hiệu mạnh, được nhiều khách du lịch biết đến sẽ góp phần thu hút khách du lịch. Không giống như các sản phẩm hữu hình, ĐĐ có tính đa chiều và có thể mang lại cho du khách những trải nghiệm khác nhau. Đối với ĐDDL, một điểm đến được coi là một sản phẩm vô hình. Sản phẩm này mang tính chủ quan và phụ thuộc vào lộ trình du lịch, văn hóa, đặc điểm, mục đích... của chuyến tham quan. Bên cạnh đó, đặc điểm của điểm đến cũng phụ thuộc trình độ học vấn, độ tuổi, kinh nghiệm

*Tác giả liên hệ chính.

Email: dkhung@hueuni.edu.vn

trong quá khứ... của khách du lịch. Vì lý do này, THĐĐ trở nên rủi ro cao hơn vì phần lớn những gì tạo nên thương hiệu đôi khi có thể bị thay đổi bởi những ảnh hưởng khá đơn giản do con người gây ra, các sự kiện tự nhiên hoặc đôi khi là sự can thiệp có mục đích. Một yếu tố quan trọng khác đối với điểm đến là duy nhất và không được giao dịch trên thị trường. Vì vậy, các ĐĐ khác không thể trực tiếp xác định tài sản thương hiệu điểm đến (TSTHĐĐ). Đúng hơn, tài sản thương hiệu (TSTH) phải được giả định dựa trên chi tiêu, tỷ lệ quay lại của khách du lịch so với tỷ lệ đối mới và tỷ lệ ghé thăm tổng thể.²

Hiện nay, các nghiên cứu cũng như các ấn phẩm khoa học về TSTHĐĐ tại Huế còn ít. Nguyên nhân có thể vì đây là một khái niệm còn khá mới, trong khi đó du lịch Việt Nam ngày càng được chú trọng khi được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn theo Nghị quyết số 08/NQ-TW của Ban Chấp hành Trung ương Đảng đưa ra cũng như các chiến lược marketing, quảng bá, phát triển THĐĐ Việt Nam. Vì vậy, nghiên cứu về TSTHĐĐ thành phố (TP) Huế càng trở nên cấp bách hơn nhằm cung cấp những yếu tố về tài sản của THĐĐ từ đó đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao, phát triển và bảo vệ TSTHĐĐ và thu hút khách du lịch ngày càng nhiều.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Tài sản thương hiệu điểm đến du lịch

Các chủ đề và hướng nghiên cứu về TSTH đã được quan tâm, chú trọng của các học giả từ cuối những năm 1980. Các nghiên cứu về TSTH ban đầu được áp dụng đối với các sản phẩm hữu hình và các dịch vụ cụ thể. Tuy nhiên, các nghiên cứu về TSTH không chỉ dừng lại nghiên cứu ở sản phẩm hữu hình hay dịch vụ mà đã chuyển sang việc nghiên cứu và ứng dụng đối với ĐĐDL. Do đó, hiện nay, đã có một số các nghiên cứu về TSTH đối với điểm đến.^{3,4} Các nghiên cứu trước đây đã thừa nhận các giá trị gia tăng mà thương hiệu mang lại cho ĐĐDL và do đó tầm quan trọng của việc xây dựng THĐĐ thành công cũng như hiểu biết và quản lý các yếu tố quyết định TSTH cho ĐĐDL.³ Cụ thể hơn, Ferns và Walls

cho rằng các khía cạnh khác nhau của TSTHĐĐ có tác động tích cực đến ý định ghé thăm ĐĐ của du khách.⁵ Tuy nhiên, các nghiên cứu trong lĩnh vực TSTHĐĐ chủ yếu dựa trên các công trình về TSTH doanh nghiệp và sản phẩm. Do đó, hiện nay vẫn còn có những tranh luận là có nên có các nghiên cứu về TSTH có thể được áp dụng từ sản phẩm sang ĐĐDL hay không. Nguyên nhân bởi vì khái niệm về TSTH trở nên khá phức tạp, khó nắm bắt khi kết nối đối với một ĐĐ.⁶

Đối với TSTHĐĐ, khái niệm TSTH dựa trên khách hàng và cách đo lường đã xuất hiện trong lĩnh vực du lịch và khách sạn.^{7,8} ĐĐ mang tính chất đa chiều hơn nhiều khi so sánh với hàng tiêu dùng và các loại dịch vụ khác.⁹ Ferns và Walls xác định rằng TSTHĐĐ là sự kết hợp của các yếu tố chính có thể được mô tả là tiện ích tổng thể mà khách du lịch đặt vào THĐĐ khi so sánh với đối thủ cạnh tranh.⁵ Một số biện pháp nhằm nâng cao TSTHĐĐ đã được áp dụng, chẳng hạn như xây dựng sự gắn kết cảm xúc mạnh mẽ hơn thông qua các chiến dịch hình ảnh điểm đến và các chương trình khách hàng thân thiết với ĐĐ.⁵

Konecnik và Gartner là hai tác giả đầu tiên có nghiên cứu áp dụng mô hình TSTH dựa vào nghiên cứu thực tế đối với một ĐĐDL.⁷ Các nghiên cứu tiếp theo về TSTHĐĐ có thể được kể đến đó là các nghiên cứu của Boo và cộng sự;³ Konecnik và Gartner;⁷ Myagmarsuren và Chen;⁴ Pike và cộng sự.¹⁰ Ngoài ra, gần đây Srihadi và cộng sự đã đưa ra khái niệm rằng TSTHĐĐ là giá trị gia tăng đã ban tặng cho một ĐĐ thông qua thương hiệu của ĐĐ.¹¹ Để thực hiện nghiên cứu ứng dụng TSTH đối với ĐĐDL, nhiều nghiên cứu^{11,12} đã kế thừa các yếu tố cấu thành TSTH trong các nghiên cứu của Aaker.¹³ Theo Aaker các TSTH được cấu thành bởi bốn thành phần: nhận biết THĐĐ, hình ảnh THĐĐ, chất lượng cảm nhận ĐĐ và trung thành THĐĐ.^{13,14}

2.2. Mô hình lý thuyết và các giả thuyết nghiên cứu

Những phát hiện và kết quả nghiên cứu trước đây đối với TSTHĐĐ đã cung cấp nền tảng

cho bốn khía cạnh TSTH; cụ thể là nhận thức, liên tưởng hình ảnh, chất lượng và lòng trung thành.^{3,6} Konecnik và Ruzzier cho rằng khi thảo luận về TSTH phải dựa trên quan điểm của khách hàng.⁶ Tiến hành phân tích bốn khía cạnh khác ngoài TSTH văn hóa, nhận thức là các yếu tố chính tạo nên tác động của thương hiệu đối với khách sạn và du lịch.⁸ Ngoài ra, yếu tố nhận thức cũng được thể hiện thông qua sự hiện diện của yếu tố thương hiệu trong tâm trí và suy nghĩ của khán giả hay đối tượng mục tiêu theo một chuỗi liên tục.¹⁵ Một khía cạnh khác được đánh giá là quan trọng của TSTH đề cập đến các liên tưởng thương hiệu¹³ vì chúng phản ánh nhận thức của người tiêu dùng.¹⁶ Liên tưởng thương hiệu cũng bao gồm hình ảnh thương hiệu kết hợp nhận thức về giá trị, chất lượng, cảm xúc và tính cách thương hiệu.^{17,18} Hơn nữa, các cuộc thảo luận nói trên về TSTH văn hóa đã tiết lộ cách đánh giá tất cả năm khía cạnh trong trường hợp ĐĐ văn hóa. Do tính chất khám phá của cấu trúc mô hình năm chiều được đề xuất, nhu cầu kết hợp tất cả vào mô hình TSTH phát sinh. Vì vậy, nghiên cứu đưa ra các giả thuyết nghiên cứu như sau:

- Trước hết là Nhận thức về THĐĐ có tầm quan trọng vì nó là thành phần chính của TSTHĐĐ. Nhận biết thương hiệu liên quan đến khả năng người tiêu dùng nhớ lại và nhận ra thương hiệu.¹³ Nói cách khác, người tiêu dùng có thể phân biệt được thương hiệu đã từng được nhìn thấy hoặc nghe thấy trước đây.⁴ Nhận thức thương hiệu được đánh giá là yếu tố quan trọng vì nó góp phần thể hiện được sự hiện diện của một thương hiệu trong khách hàng.¹³ Trong ngành du lịch, nhận biết THĐĐ được định nghĩa là hình ảnh của ĐĐ tồn tại trong tâm trí của khách du lịch tiềm năng.⁷ Nhận thức về một ĐĐ trong khu vực bị ảnh hưởng tích cực bởi nhận thức về ĐĐ của quốc gia đó.¹⁹ Bên cạnh đó, nhận thức thương hiệu liên quan đến khả năng người tiêu dùng nhớ lại và nhận ra thương hiệu. Nói cách khác, khách hàng phân biệt được thương hiệu đã từng được nhìn thấy hoặc nghe thấy trước đây.⁵ Nhận thức về thương hiệu thể hiện sức mạnh của sự hiện diện thương hiệu trong tâm trí của người tiêu dùng mục tiêu theo một cách liên tục.¹³ Nhận

thức về thương hiệu cũng là một thành phần phụ của tài sản thương hiệu.¹³ Do đó, ta có giả thuyết H1 như sau:

Giả thuyết H1: Nhận thức THĐĐ văn hóa tác động cùng chiều đến TSTHĐĐ văn hóa.

- Liên tưởng thương hiệu là một trong bốn khía cạnh chính của TSTH.^{13,19-22} Konecnik và Ruzzier, khi thảo luận về TSTH dựa trên khách hàng đã tiến hành phân tích bốn khía cạnh khác ngoài tài sản thương hiệu văn hóa, trong đó liên tưởng là thành phần chính tạo nên tác động của thương hiệu đối với du lịch.^{6,23} Liên tưởng thương hiệu bao gồm hình ảnh thương hiệu kết hợp nhận thức về giá trị, chất lượng, cảm xúc và tính cách thương hiệu.^{17,18} Liên tưởng thương hiệu có vai trò quan trọng trong TSTH vì đã phản ánh nhận thức của người tiêu dùng, trong trường hợp điểm đến đó chính là nhận thức của du khách. Do đó, ta có giả thuyết H2 như sau:

Giả thuyết H2: Liên tưởng THĐĐ văn hóa tác động cùng chiều đến TSTHĐĐ văn hóa.

- Chất lượng thương hiệu là thành phần chính của TSTHĐĐ.²⁰ Cụ thể hơn, chất lượng thương hiệu là một trong những thước đo quan trọng của TSTH.²⁰ Đối với một ĐĐ, Konecnik và Gartner cho rằng chất lượng thương hiệu là một yếu tố mạnh mẽ và có tác động đến TSTH dựa trên khách hàng khi áp dụng cho một ĐĐ.⁷ Bên cạnh đó, các nghiên cứu đã cho thấy rằng nhận thức về chất lượng ảnh hưởng tích cực đến nhận thức về TSTH của ĐĐ.²⁴ Do đó, giả thuyết H3 là:

Giả thuyết H3: Chất lượng THĐĐ văn hóa tác động cùng chiều đến TSTHĐĐ văn hóa.

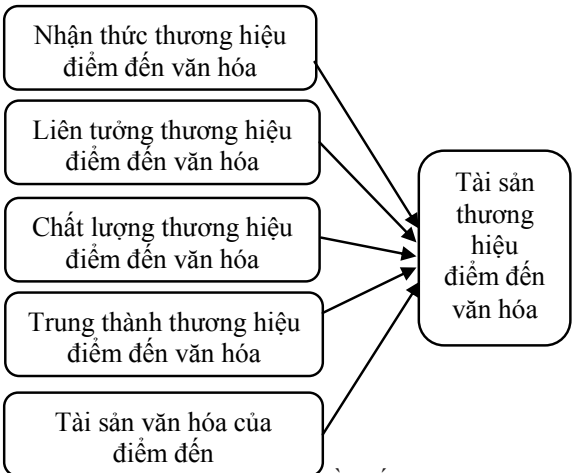
- Trung thành thương hiệu được định nghĩa là sự gắn bó của khách du lịch tiềm năng với THĐĐ.¹³ Đối với ngành du lịch, lòng trung thành THĐĐ thể hiện mức độ gắn bó của khách du lịch đối với ĐDDL. Cụ thể hơn, lòng trung thành ĐĐ có thể được thể hiện dưới dạng ý định thăm viếng lại hoặc thể hiện sự mong muốn giới thiệu ĐĐ cho các du khách khác.⁴ Theo Back và Parks thì trung thành THĐĐ được coi là kết quả của các thái độ nhận thức hướng về một THĐĐ

cụ thể.²⁵ Do đó, ta có giả thuyết H4 như sau:

Giả thuyết H4: Trung thành THĐĐ văn hóa tác động cùng chiều đến TSTHĐĐ văn hóa.

- Tài sản về văn hóa của điểm đến: Tài sản văn hóa là yếu tố quan trọng trong tài sản THĐĐ văn hóa.^{14,26} Bên cạnh đó, các tài sản văn hóa này là yếu tố cấu thành THĐĐ văn hóa.²⁶ Tài sản văn hóa đề cập đến sự hội tụ của các khía cạnh du lịch, văn hóa và di sản của THĐĐ.²⁶ Một số nghiên cứu đã tập trung vào các tài sản văn hóa cụ thể của THĐĐ văn hóa. Cụ thể hơn, các nghiên cứu trước đây đã đánh giá các tác động của chúng đối với TSTH hoặc trên khía cạnh TSTH.^{7,26,27} Cụ thể hơn, Arzeni lập luận thêm rằng việc tạo ra mối quan hệ bền chặt giữa du lịch và văn hóa có thể giúp các ĐĐ trở nên hấp dẫn và cạnh tranh hơn.²⁷ THĐĐ văn hóa đặc biệt phổ biến đối với những người thực hành du lịch và các học giả.²⁸ Ngoài ra, trên thực tế, tài sản về văn hóa cũng là mối quan tâm chính của các du khách đối với THĐĐ văn hóa.¹⁴ Bên cạnh đó, việc nhấn mạnh và tập trung vào phát triển di sản và tài sản văn hóa được là có tiềm năng để trở thành một lĩnh vực đặc biệt trong phát triển du lịch.²⁹ Do đó, có thể xem xét rằng tài sản về văn hóa của ĐĐ tác động cùng chiều đến TSTHĐĐ văn hóa của ĐĐ. Vì vậy, giả thuyết H5 như sau:

Giả thuyết H5: Tài sản về văn hóa của điểm đến tác động cùng chiều đến TSTHĐĐ văn hóa.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất.

Thang đo nghiên cứu của các biến được sử dụng trong nghiên cứu như sau (Bảng 1):

Bảng 1. Thang đo nghiên cứu.

Các tiêu chí	Nguồn
<i>Tài sản văn hóa của điểm đến (TS)</i>	
1. Điều làm cho TP này trở nên độc đáo là giải trí và hoạt động về đêm	3, 13, 14
2. Điều làm cho TP này trở nên độc đáo là truyền thống của nó	3, 13, 14
3. Điều làm cho TP này trở nên độc đáo là các sự kiện văn hóa	3, 13, 14
4. Điều làm cho TP này trở nên độc đáo là văn hóa đường phố	3, 13, 14
5. Điều làm cho TP này trở nên độc đáo là các di tích/di sản	3, 13, 14
6. Điều làm cho TP này trở nên độc đáo là ẩm thực của nó	3, 13, 14
7. Điều làm cho TP này trở nên độc đáo là các trung tâm về văn hóa nghệ thuật	3, 13, 14
8. Điều làm cho TP này trở nên độc đáo là sự đóng góp văn hóa và di sản	3, 13, 14
9. Điều khiến TP này trở nên độc đáo là các bảo tàng	3, 13, 14
<i>Nhận thức thương hiệu điểm đến văn hóa (NT)</i>	
1. Huế là điểm đến về văn hóa nổi tiếng	3, 13, 14
2. Khi nghĩ về điểm đến văn hóa, Huế xuất hiện trong tâm trí tôi ngay lập tức	3, 13, 14
3. Những đặc điểm về văn hóa của TP Huế hiện trong tâm trí tôi lập tức	3, 13, 14
4. Huế có danh tiếng tốt về văn hóa	3, 13, 14
<i>Liên tưởng thương hiệu điểm đến văn hóa (LT)</i>	
1. Văn hóa ở Huế thú vị	3, 13, 14
2. Tôi có trải nghiệm văn hóa tốt ở Huế	3, 13, 14
3. Tôi có thể có được trải nghiệm văn hóa đích thực ở Huế	3, 13, 14
4. TP có đặc điểm văn hóa riêng biệt	3, 13, 14
5. Bạn bè sẽ đánh giá cao nếu tôi đến Huế	3, 13, 14
6. ĐĐ văn hóa Huế phù hợp tính cách của tôi	3, 13, 14

Các tiêu chí	Nguồn
7. TP này có lịch sử phong phú	3, 13, 14
8. Huế có bầu không khí văn hóa khác lạ	3, 13, 14
9. Người dân rất hiếu khách	3, 13, 14
<i>Chất lượng thương hiệu điểm đến văn hóa (CL)</i>	
1. Tôi có thể tin tưởng vào trải nghiệm văn hóa ở Huế	3, 13, 14
2. Huế mang đến trải nghiệm văn hóa chất lượng	3, 13, 14
3. Cách tổ chức các hoạt động văn hóa của thành phố rất tốt	3, 13, 14
4. Trải nghiệm văn hóa ở Huế đã nâng cao kiến thức văn hóa của tôi	3, 13, 14
<i>Lòng trung thành thương hiệu điểm đến văn hóa (TT)</i>	
1. Tôi thích đến thăm Huế	3, 13, 14
2. Huế sẽ là lựa chọn yêu thích của tôi cho chuyến tham quan văn hóa	3, 13, 14
3. Huế đáp ứng các mong đợi của tôi	3, 13, 14
4. Tôi muốn giới thiệu bạn bè/người thân đến thăm Huế	3, 13, 14
<i>Tài sản thương hiệu điểm đến văn hóa (TSVH)</i>	
1. Có ý nghĩa hơn khi lựa chọn điểm đến Huế thay vì các ĐD khác ở Việt Nam	13
2. Ngay cả khi có một ĐD khác có các đặc điểm giống hệt Huế, tôi vẫn lựa chọn Huế	13
3. Dù có nhiều ĐD khác cũng tốt như Huế, tôi vẫn chọn Huế	13

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Phương pháp thu thập số liệu

Do giới hạn về kinh phí cũng như thời gian, phương pháp để thu thập dữ liệu trong nghiên cứu này là phương pháp thu thập mẫu thuận tiện không mang tính xác suất đối với khách du lịch đến TP. Huế. Thời gian thu thập dữ liệu sơ cấp từ tháng 1 đến tháng 2 năm 2024. Bảng hỏi khảo sát gồm một số nội dung: (1) Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (2) Đánh giá mức độ

ảnh hưởng của các yếu tố của TSTHĐĐ văn hóa TP. Huế. Trong nghiên cứu, thang đo Likert 5 mức độ (từ 1 - hoàn toàn không đồng ý đến 5 - hoàn toàn đồng ý) được sử dụng để tiến hành đo lường mức độ đồng ý đối với các nhận định của người được khảo sát.

Về kích cỡ mẫu trong nghiên cứu, theo Hair và cộng sự đối với việc sử dụng phân tích nhân tố khám phá thì số lượng mẫu phải ít nhất là gấp 5 lần số biến trong phân tích nhân tố.³⁰ Trong bảng hỏi có 33 biến, do đó, quy mô mẫu cần thiết lựa chọn là $33 \times 5 = 165$ mẫu để thỏa mãn yêu cầu khi phân tích nhân tố. Tuy nhiên, để đảm bảo mức độ chắc chắn và gia tăng độ tin cậy trong nghiên cứu, nhóm nghiên cứu đã phát số lượng bảng hỏi là 450 bảng hỏi so với số lượng mẫu tính toán được là 165 mẫu ở trên.

3.2. Phương pháp phân tích

Các dữ liệu sau khi đã thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0. Trước khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá, việc kiểm tra độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach's Alpha được thực hiện để loại các biến rác. Tiếp theo, nghiên cứu dựa vào hệ số tương quan biến tổng và hệ số tương quan sau khi loại biến để loại bỏ các biến không đóng góp trong mô hình nghiên cứu.³¹

Sau đó, phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) được thực hiện để xác định các nhóm nhân tố ảnh hưởng đến TSTHĐĐ văn hóa TP. Huế. Tiếp theo, phương pháp hồi quy được sử dụng nhằm đo lường và đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhóm nhân tố đến TSTHĐĐ văn hóa TP. Huế.

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Đặc điểm của mẫu điều tra

Nhóm nghiên cứu đã khảo sát đối với 450 du khách nội địa đến Huế. Tổng số bảng hỏi phát ra là 450. Tổng số bảng hỏi thu về là 440. Trong đó, có 9 phiếu không hợp lệ. Như vậy, nhóm tác giả đã sử dụng 431 mẫu để phục vụ cho phân tích của nghiên cứu (Bảng 2).

Bảng 2. Thông kê mô tả mẫu nghiên cứu.

Tiêu chí		SL	Tỷ lệ (%)	Tiêu chí		SL	Tỷ lệ (%)
Quê quán	Miền Bắc	98	22,7	Giới tính	Nam	194	45,0
	Miền Trung	231	53,6		Nữ	237	55,0
	Miền Nam	102	23,7	Hôn nhân	Đã kết hôn	238	55,2
Độ tuổi	< 30 tuổi	198	45,9		Chưa kết hôn	193	44,8
	30 - 60 tuổi	135	31,3	Bằng cấp	Dưới trung học	35	8,1
	> 60 tuổi	98	22,7		Trung học	100	23,2
Nghề nghiệp	Kinh doanh	104	24,1		Cao đẳng	77	17,9
	Văn phòng	92	21,3	Thu nhập	Đại học	185	42,9
	HS, sinh viên	90	20,9		Sau đại học	24	5,6
	Công nhân	46	10,7		Khác	10	2,3
	Hưu trí	37	8,6	Thu nhập	<5 triệu/tháng	105	24,4
	Khác	62	14,4		5 - 15 triệu/tháng	191	44,3
Tổng		431	100		> 15 triệu/tháng	135	31,3

Kết quả Bảng 2 mô tả cụ thể về đặc điểm nhân khẩu học mẫu nghiên cứu được khảo sát. Từ kết quả thu thập, ta có một số nhận xét sau:

- Về giới tính: ta có thể thấy rằng có sự khá cân bằng về giới tính của du khách, tuy nhiên tỷ lệ du khách Nữ (55%) có tỷ lệ cao hơn du khách Nam (45%).

- Về quê quán: kết quả cho thấy rằng du khách chủ yếu đến từ miền Trung (chiếm tỷ lệ là 53,6%). Số lượng du khách còn lại chủ yếu đến từ Miền Nam (chiếm tỷ lệ là 23,7%) và đến từ Miền Bắc (chiếm tỷ lệ là 22,7%).

- Về độ tuổi: kết quả cho thấy rằng khách du lịch đến với Huế chủ yếu là có độ tuổi còn khá trẻ. Cụ thể là những du khách nhỏ hơn 30 tuổi (tỷ lệ là 45,9%). Tiếp theo là nhóm khách có độ tuổi từ 30 - 60 tuổi (tỷ lệ là 31,3%) và cuối cùng là nhóm du khách trên 60 tuổi (tỷ lệ là 22,7%).

- Về nghề nghiệp: các du khách đến với TP. Huế có nghề nghiệp khá đa dạng. Các du khách làm công việc kinh doanh có tỷ lệ lớn nhất (24,1%) và đây là những người có mức thu nhập ổn định. Tiếp theo là nhân viên văn phòng (21,3%), học sinh sinh viên (20,9%). Các nhóm

nghề nghiệp khác chiếm tỷ lệ ít bao gồm là công nhân (10,7%) do nhóm này có thu nhập không cao nên điều kiện đi du lịch ít hơn. Nhóm hưu trí chiếm tỷ lệ ít (8,6%) vì đối tượng nghỉ hưu sức khỏe không tốt nên ít đi du lịch hơn các nhóm khác nên có tỷ lệ không cao và còn lại là nhóm đối tượng khác (14,4%).

- Về thu nhập: Nhóm du khách có mức thu nhập từ 5 - 15 triệu/tháng chiếm tỷ lệ lớn nhất (44,3%) đây là nhóm chiếm nhiều trong xã hội có điều kiện đi du lịch. Tiếp theo là nhóm du khách có thu nhập cao hơn 15 triệu/tháng (31,3%). Đây là nhóm du khách có thu nhập khá cao và có điều kiện đi du lịch. Cuối cùng là các du khách có mức thu nhập dưới 5 triệu/tháng (24,4%). Đây đa phần là học sinh, sinh viên đi cùng gia đình hoặc bạn bè là chính.

- Về bằng cấp: kết quả cho thấy các du khách đa số có bằng đại học và sau đại học (48,5%) tiếp theo là cao đẳng (17,9%), trung học (23,2%), dưới trung học (8,1%).

- Về tình trạng hôn nhân: kết quả cũng cho thấy rằng đa số các du khách tham quan TP. Huế là đã kết hôn (55,2%) so với các du khách chưa kết hôn (44,8%).

4.2. Yếu tố ảnh hưởng đến tài sản thương hiệu điểm đến văn hóa thành phố Huế

- Để đo lường và đánh giá độ tin cậy thang đo của các biến nghiên cứu, bài báo đã tiến hành sử dụng hệ số Cronbach's Alpha. Từ kết quả ở Bảng 3, các thang đo có hệ số Cronbach's Alpha của các nhóm nhân tố đều >0,6 và các hệ số tương quan biến tổng của biến quan sát đều >0,3. Như vậy, hệ số Cronbach's Alpha nằm trong khoảng cho phép để nghiên cứu và đưa ra kết quả khả quan và đáng tin cậy.

Bảng 3. Kết quả kiểm định độ tin cậy.

Nhóm nhân tố	SL biến	Cronbach's Alpha
Tài sản văn hóa điểm đến (TS)	9	0,861
Nhận thức về thương hiệu điểm đến văn hóa (NT)	4	0,899
Liên tưởng thương hiệu điểm đến văn hóa (LT)	9	0,890
Chất lượng thương hiệu điểm đến văn hóa (CL)	4	0,844
Lòng trung thành thương hiệu điểm đến (TT)	4	0,839
Tài sản thương hiệu điểm đến tổng thể (TSVH)	3	0,821

- Phân tích nhân tố khám phá: Phương pháp EFA thực hiện khi hệ số KMO > 0,5 và Kiểm định Bartlett's có giá trị sig < 0,05.

Bảng 5. Kết quả phân tích nhóm nhân tố.

Nhóm nhân tố	Ký hiệu	Tên biến
Tài sản về văn hóa	TS1	TS1, TS4, TS7, TS9
Tài sản về di sản	TS2	TS2, TS3, TS5, TS6, TS8
Nhận thức về thương hiệu điểm đến văn hóa	NT	NT1, NT2, NT3, NT4
Liên tưởng thương hiệu điểm đến văn hóa	LT	HA1, HA2, HA3, HA4, HA5, HA6, HA7, HA8, HA9,
Chất lượng thương hiệu điểm đến văn hóa	CL	CL1, CL2, CL3, CL4
Lòng trung thành thương hiệu điểm đến	TT	TT1, TT2, TT3, TT4

Bên cạnh đó, nghiên cứu còn tiến hành phân tích EFA cho biến phụ thuộc. Kết quả cho thấy 3 biến gộp thành 1 nhân tố là biến phụ thuộc. Hệ số KMO = 0,714, kiểm định

Bảng 4. Kiểm định KMO và Bartlett's biến độc lập.

Hệ số KMO	0,922
Kiểm định Bartlett	Hệ số Chi-Square 7.330,411 df 435 Sig. 0,000

Kết quả cho thấy rằng giá trị KMO là 0,922 > 0,5 và kết quả kiểm định Barlett's là 7.330,411 với Sig. là 0,000 < 0,05, do đó dữ liệu dùng để phân tích EFA là hoàn toàn thích hợp (Bảng 4). Do đó, nghiên cứu có thể thực hiện phương pháp EFA.

Kết quả phân tích EFA đối với các biến độc lập với các điều kiện là hệ số tải nhân tố là $\geq 0,5$. Kết quả là tạo ra 6 nhân tố, các nhân tố này đảm bảo yêu cầu khi phân tích hồi quy tuyến tính. Từ kết quả phân tích EFA, ta thấy các biến độc lập trong mô hình sắp xếp thành 6 nhân tố. Trong đó Biến Tài sản văn hóa điểm đến chia làm 2, tác giả đã dựa trên các biến thành phần đã đặt tên lại thành: Tài sản về văn hóa và Tài sản về di sản. Cụ thể, các nhân tố này bao gồm (Bảng 5): (1) Tài sản về văn hóa (TS1); (2) Tài sản về di sản (TS2); (3) Nhận thức thương hiệu văn hóa (NT); (4) Liên tưởng thương hiệu điểm đến văn hóa (LT); (5) Chất lượng thương hiệu điểm đến văn hóa (CL) và (6) Trung thành thương hiệu điểm đến văn hóa (TT).

Bartlett's có giá trị Sig. là 0,000 < 0,05 nên kết quả phân tích EFA là phù hợp (Bảng 6). Biến nhân tố mới được đặt tên là TSTHĐĐ văn hóa (TSVH) (Bảng 7).

Bảng 6. Kiểm định KMO và Bartlett's biến phụ thuộc.

Hệ số KMO		0,714
Kiểm định Bartlett	Hệ số Chi-Square	462,076
	df	3
	Sig.	0,000

Bảng 7. Phân tích nhân tố đối với biến phụ thuộc.

	Nhân tố
TSVH1	0,872
TSVH2	0,868
TSVH3	0,834

4.3. Phân tích hồi quy và tương quan

- Phân tích tương quan: Nghiên cứu tiến hành phân tích mối quan hệ tương quan giữa biến TSTHĐĐ văn hóa (biến phụ thuộc) và 6 biến độc lập là các nhân tố ảnh hưởng. Kết quả cho thấy các giá trị Sig. là 0,000 ($< 0,05$). Điều này chứng tỏ các biến không có mối tương quan với nhau. Vậy mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến.

- Phân tích hồi quy đa biến: Căn cứ phân tích EFA, mô hình hồi quy như sau:

$$TSVH = \beta_0 + \beta_1x_{NT} + \beta_2x_{LT} + \beta_3x_{CL} + \beta_4x_{TT} + \beta_5x_{TS1} + \beta_6x_{TS2} + e_i \quad (1)$$

- Đánh giá về độ phù hợp của mô hình: Mô hình có $R^2 = 0,629$ và R^2 đã hiệu chỉnh = 0,396,

chứng tỏ có độ phù hợp khá cao. Bên cạnh đó, kết quả trên còn cho thấy 6 biến độc lập giải thích 39,6% sự biến thiên của biến phụ thuộc là “TSTHĐĐ văn hóa” (TSVH) (Bảng 8). Ngoài ra, nghiên cứu xem xét độ phù hợp của mô hình. Kết quả với giá trị $F = 46,33$ với giá trị Sig. = 0,000. Vậy mô hình hồi quy là phù hợp (Bảng 9).

Bảng 8. Kiểm định sự phù hợp của mô hình.

R	R ²	R ² điều chỉnh	Độ lệch chuẩn	Durbin - Watson
0,629 ^a	0,396	0,387	0,55599	1,721

Bảng 9. ANOVA.

Mô hình	Tổng bình phương	Bình phương trung bình	F	Sig.
Hồi quy	85,938	14,32	46,33	0,000
Phần dư	131,067	0,309		
Tổng	217,005			

- Đánh giá tự tương quan: hệ số Durbin - Watson có giá trị là 1,721 thỏa mãn điều kiện ($1 < \text{Durbin - Watson} < 3$). Ta có thể nói rằng mô hình không có hiện tượng tự tương quan.

- Đánh giá đa cộng tuyến: Hệ số phóng đại phương sai VIF < 2 nên mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến.

Bảng 10. Kết quả hồi quy.

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến	
	Beta	Độ lệch chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF
Hằng số	0,456	0,225		2,023	0,044		
NT	0,105	0,039	0,123	2,698	0,007	0,681	1,469
LT	0,111	0,055	0,098	2,003	0,046	0,598	1,671
CL	0,261	0,059	0,233	4,438	0,000	0,518	1,932
TT	0,269	0,050	0,264	5,387	0,000	0,595	1,681
TS1	-0,067	0,049	-0,065	-1,369	0,172	0,628	1,593
TS2	0,200	0,046	0,188	4,373	0,000	0,770	1,299

Dựa vào kết quả hồi quy (Bảng 10), ta có thể thấy rằng đa số các biến đều có tác động cùng chiều lên TSTHĐĐ văn hóa TP. Huế. Bên cạnh đó hầu hết các biến này đều có ý nghĩa (Sig. < 0,05). Chỉ có biến TS1 (Tài sản thương hiệu về văn hóa) có giá trị Sig. > 0,05 nên loại ra khỏi mô hình. Ta có kết quả hồi quy chuẩn hóa như sau:

$$\text{TSVH} = 0,123\text{xNT} + 0,098\text{xLT} + 0,233\text{xCL} + 0,264\text{xTT} + 0,188\text{xTS2}$$

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến TSTHĐĐ văn hóa tại TP. Huế. Các nhóm nhân tố ảnh hưởng từ mức cao đến thấp là: (1) Lòng trung thành thương hiệu điểm đến văn hóa; (2) Chất lượng thương hiệu điểm đến văn hóa (3) Tài sản về di sản; (4) Nhận thức thương hiệu điểm đến văn hóa; và (5) Liên tưởng thương hiệu điểm đến văn hóa.

Cụ thể hơn, lòng trung thành THĐĐ tác động lớn nhất đến TSTHĐĐ văn hóa TP. Huế với hệ số bằng 0,269 lớn nhất trong tất cả các nhân tố. Điều này cho thấy, sự gắn bó, lòng trung thành của du khách đối với THĐĐ văn hóa có phần quan trọng trong việc nâng cao TSTHĐĐ văn hóa TP. Huế. Điểm đến cần có những chính sách và giải pháp nhằm nâng cao lòng trung thành, thúc đẩy sự quay trở lại của du khách đối với điểm đến TP. Huế.

Biến ảnh hưởng lớn tiếp theo đó là biến chất lượng THĐĐ văn hóa hệ số là 0,261. Bên cạnh yếu tố trung thành THĐĐ thì yếu tố chất lượng của THĐĐ cũng có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy TSTHĐĐ văn hóa. Hầu hết các tiêu chí trong nhóm nhân tố này đều được du khách đánh giá khá cao. Do đó, các nhà quản lý điểm đến cần chú trọng đối với chất lượng THĐĐ văn hóa TP. Huế.

Tài sản về di sản tác động đến TSTHĐĐ văn hóa TP. Huế với hệ số là 0,188. Huế có nhiều di sản và trong đó nhiều di sản đã được sử dụng để phát triển du lịch. Do đó, Huế cần tiếp tục phát huy và duy trì thế mạnh của mình trong việc phát triển loại hình du lịch văn hóa và du lịch di sản này.

Với hệ số là 0,123, Nhận thức THĐĐ văn hóa có ảnh hưởng không nhỏ đến TSTHĐĐ văn

hóa TP. Huế. Do đó, các nhà quản lý điểm đến cần quan tâm chú trọng đối với việc phát triển nhận thức THĐĐ văn hóa TP. Huế.

Nhân tố có ảnh hưởng thấp nhất với hệ số là 0,098 là biến liên tưởng THĐĐ văn hóa. Điều này cho thấy một số hạn chế đối với sự liên tưởng đến văn hóa của TP. Huế hiện nay. Huế được xem là TP di sản, TP văn hóa của Việt Nam. Tuy nhiên, việc phát triển du lịch ở TP. Huế hiện nay vẫn đang còn nhiều hạn chế. Trong đó, việc quá tập trung chú trọng vào du lịch văn hóa, du lịch di sản mà chưa có những cái mới, thu hút du khách đã làm hạn chế tạo nên các hình ảnh ấn tượng THĐĐ văn hóa của Huế và từ đó ảnh hưởng đến khả năng liên tưởng, nhớ đến của khách du lịch.

5. KẾT LUẬN

Trong bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay cùng với sự phát triển về kinh tế và xã hội, các hoạt động du lịch là nhu cầu tất yếu và là hiện tượng rất phổ biến trong xã hội. Ngành du lịch ngày nay không chỉ là ngành công nghiệp không khói mà còn là ngành mang lại giá trị và hiệu quả kinh tế cao, Du lịch là đòn bẩy góp phần thúc đẩy các hoạt động kinh tế khác phát triển. Bên cạnh đó, đây cũng là một phương tiện quan trọng để hiện thực hóa chính sách phát triển của quốc gia. Điều này được thể hiện thông qua việc kích thích hoạt động chi tiêu và tiêu dùng của khách du lịch tại các điểm đến. Hiện nay, Việt Nam đang bước vào thời kì hội nhập và phát triển. Với điều kiện như thế nên đời sống từng ngày của người dân dần được cải thiện, theo sau đó là nhu cầu giải trí, nghỉ ngơi cũng tăng dần. Trên cơ sở đó thì TP. Huế đang không ngừng hoàn thiện, nâng cao chất lượng đối với ĐDDL. Từ đó, TP có thể nâng cao hình ảnh thương hiệu, liên tưởng thương hiệu, hình ảnh của điểm đến cũng như chất lượng dịch vụ của mình để có thể thu hút nhiều du khách du lịch ghé thăm.

TSTHĐĐ đóng vai trò quan trọng trong việc khẳng định vị trí cũng như giá trị của thương hiệu một ĐĐ. Nó góp phần thu hút khách du lịch, nâng cao năng lực cạnh tranh. Trong các yếu tố để phát triển ĐDDL, yếu tố văn hóa đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút khách du lịch.^{27,29} Do đó, đánh giá TSTHĐĐ mà cụ thể hơn là đánh

giá TSTHĐĐ văn hóa tại các ĐĐ văn hóa là có ý nghĩa quan trọng trong phát triển các điểm đến đó trong bối cảnh hiện nay.

Kết quả nghiên cứu ở trên cho thấy rằng các yếu tố ảnh hưởng đến TSTHĐĐ văn hóa TP. Huế bao gồm 5 yếu tố: (1) Tài sản về di sản; (2) Nhận thức thương hiệu điểm đến văn hóa; (3) Liên tưởng thương hiệu điểm đến văn hóa; (4) Lòng trung thành thương hiệu điểm đến văn hóa và (5) Chất lượng thương hiệu điểm đến văn hóa. Kết quả này khá phù hợp khi tiến hành đối chứng với các nghiên cứu trước như kết quả nghiên cứu của Boo và cộng sự,³ Konecnik & Ruzzier...⁶ Vì thế, có cơ sở để khẳng định kết quả nghiên cứu là tin cậy.

Từ đó, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý nhằm nâng cao TSTHĐĐ văn hóa tại TP. Huế. Đầu tiên, TP. Huế nên tập trung đầu tư, tôn tạo, bảo tồn các giá trị di sản, bao gồm cả di sản văn hóa vật thể và di sản văn hóa phi vật thể. Các nhà quản lý ĐĐ TP. Huế cần hoàn thiện chính sách quảng bá, truyền thông marketing để tăng cường mức độ nhận biết thương hiệu. Tích cực xây dựng hình ảnh THĐĐ văn hóa, duy trì tổ chức các sự kiện, văn hóa du lịch thường niên. Bên cạnh đó, xây dựng các chương trình du lịch, quan tâm đến nhu cầu của du khách, đặc biệt là nhu cầu tìm hiểu, tham quan đối với văn hóa Huế. Ngoài ra, cần có các chương trình khuyến mãi cũng như các chính sách hỗ trợ các công ty lữ hành nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch cũng như nâng cao lòng trung thành của du khách. Các giải pháp này cần thực hiện đồng bộ và thống nhất để nâng cao THĐĐ văn hóa của TP. Huế trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt hiện nay.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng, tuy nhiên, nghiên cứu vẫn có một số hạn chế. Đầu tiên, đối tượng được tiếp cận để tiến hành phỏng vấn điều tra là các khách du lịch nội địa đến với TP. Huế. Do đó, nghiên cứu chưa có được những đánh giá từ góc nhìn của khách du khách quốc tế trong khi số lượng khách quốc tế đến với Huế cũng chiếm tỷ lệ khá cao. Thứ hai, nghiên cứu còn chưa có những phân tích mang tính đối sánh với các ĐĐ văn hóa khác như Hội An hay Hà Nội để làm nổi bật những đặc điểm văn hóa riêng của Huế trong việc thu hút khách du lịch đến với Huế. Thứ

ba, phương pháp thu thập mẫu là phương pháp thuận tiện. Mặc dù phương pháp này góp phần đảm bảo số lượng mẫu cần thiết cho nghiên cứu nhưng tính đại diện của mẫu vẫn còn hạn chế. Vì vậy, các hướng nghiên cứu tiếp theo thực hiện là mở rộng đối tượng nghiên cứu là khách quốc tế, sử dụng các phương pháp thu thập mẫu nghiên cứu khách đảm bảo tính đại diện hơn. Từ đó, kết quả nghiên cứu thu được đảm bảo tính chính xác và độ tin cậy. Bên cạnh đó, có thể tiến hành thực hiện nghiên cứu đối với các ĐĐ văn hóa khác nhau. Từ đó có cách nhìn nhận so sánh tốt hơn giữa các ĐĐ văn hóa khác nhau như thế nào.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. S. Pike, S. J. Page. Destination marketing organizations and destination marketing: a narrative analysis of the literature, *Tourism Management*, **2014**, 41, 202-227.
2. D. M. Szymanski, R. T. Hise. E-satisfaction: an initial examination, *Journal of Retailing*, **2000**, 76(3), 309-322.
3. S. Boo, J. Busser, S. Baloglu. A model of customer-based brand equity and its application to multiple destinations, *Tourism Management*, **2009**, 30(2), 219-231.
4. O. Myagmarsuren, C. Chen. Exploring relationships between destination brand equity, satisfaction, and destination loyalty: a case study of Mongolia, *Journal of Tourism, Hospitality and Culinary Arts*, **2011**, 3(2), 81-94.
5. B. H. Ferns, A. Walls. Enduring travel involvement, destination brand equity, and travelers' visit intentions: a structural model analysis, *Journal of Destination Marketing and Management*, **2012**, 1(1-2), 27-35.
6. M. Konecnik, M. Ruzzier. The customer's perspective on the tourism destination brand: a structural equation modeling study, *Transformations in Business and Economics*, **2008**, 7(1), 169-184.
7. M. Konecnik, W. C. Gartner. Customer-based brand equity for a destination, *Annals of Tourism Research*, **2007**, 34(2), 400-421.
8. J. S. Lee, K. L. Back. Attendee-based brand equity, *Tourism Management*, **2008**, 29(2), 331-344.

9. S. Pike. Tourism destination branding complexity, *Journal of Product and Brand Management*, **2005**, 14(4), 258-259.
10. S. Pike, C. Bianchi, G. Kerr, C. Patti. Consumer-based brand equity for Australia as a long haul tourism destination in an emerging market, *International Marketing Review*, **2010**, 27(4), 434-449.
11. F. Srihadi, D. Hartoyo, W. Soehadi. *Brand equity model of Jakarta as an international tourist destination*, Interdisciplinary Behavior and Social Sciences: Proceedings of the 3rd International Congress on Interdisciplinary Behavior and Social Science 2014 (ICIBSoS 2014), Bali, Indonesia, CRC Press, London, 2015.
12. M. Kashif, S. Z. M. Samsi, S. Sarifuddin. Brand equity of lahore fort as a tourism destination brand, *Revista de Administração de Empresas*, **2015**, 55(4), 432-443.
13. D. A. Aaker. *Managing brand equity*, Free Press, New York, 1991.
14. S. Kladou, J. Kehagias. Assessing destination brand equity: an integrated approach, *Journal of Destination Marketing and Management*, **2014**, 3(1), 2-10.
15. D. A. Aaker. *Building strong brands*, Free Press, New York, 1996.
16. K. L. Keller. Conceptualizing, measuring, and managing customers-based brand equity, *Journal of Marketing*, **1993**, 57(1), 1-22.
17. S. Hosany, Y. Ekinici, M. Uysal. Destination image and destination personality: an application of branding theories to tourism places, *Journal of Business Research*, **2006**, 59(5), 638-642.
18. M. J. Sirgy, C. Su. Destination image, self-congruity, and travel behavior: toward an integrative model, *Journal of Travel Research*, **2000**, 38(4), 340-352.
19. Á. Herrero, H. S. Martin, J. Collado. Examining the hierarchy of destination brands and the chain of effects between brand equity dimensions, *Journal of Destination Marketing and Management*, **2017**, 6(4), 353-362.
20. K. L. Keller. Understanding brands, branding and brand equity, *Interactive Marketing*, **2003**, 5, 7-20.
21. H. Yuwo, J. B. Ford, M. S. Purwanegara. Customer-based brand equity for a tourism destinations (CBBETD): the specific case of Bandung city, Indonesia, *Organizations and Markets in Emerging Economies*, **2013**, 4(1), 8-22.
22. S. L. Rynes. Recruitment, job choice, and post-hire consequences: a call for new research directions, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, **1991**, 399-444.
23. A. D. A. Tasci, W. C. Gartner, S. T. Cavusgil. Measurement of destination brand biasusing a quasiexperimental design, *Tourism Management*, **2007**, 28(6), 1529-1540.
24. H. Kim, S. Stepchenkova, S. Yilmaz. Destination extension: a faster route to fame for the emerging destination brands? *Journal of Travel Research*, **2015**, 58(3), 440-458.
25. K. J. Back, S. C. Parks. A brand loyalty model involving cognitive, affective, and conative brand loyalty and customer satisfaction, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, **2003**, 27(4), 419-435.
26. S. Anholt. Plug into your national brand, *International Trade Forum*, **2004**, 4, 20-23.
27. S. Arzeni. *The impact of culture on tourism*, OECD Publishing, Paris, 2009.
28. D. Buhalis. Marketing the competitive destination of the future, *Tourism Management*, **2000**, 21(1), 97-116.
29. A. Apostolakis. The convergence process in heritage tourism, *Annals of Tourism Research*, **2003**, 30(4), 795-812.
30. J. F. J. Hair, M. Sarstedt, L. Hopkins, V. G. Kuppelwieser. Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): an emerging tool in business research, *European Business Review*, **2014**, 26(2), 106-121.
31. N. Đ. Thọ, N. T. M. Trang. *Nghiên cứu khoa học marketing: ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM*, Nxb Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, 2008.



© 2025 by the authors. This Open Access Article is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Positive politeness in Vietnamese congratulations: a study through film dialogues

Le Do Thanh Hien^{1,*}, Truong Vien²

¹*PhD candidate at University of Foreign Languages and International Studies,
Hue University, Vietnam*

²*University of Foreign Languages and International Studies, Hue University, Vietnam*

Received: 21/10/2024; Revised: 31/12/2024;

Accepted: 09/01/2025; Published: 28/04/2025

ABSTRACT

This article aims to describe positive politeness strategies and linguistic devices used by Vietnamese speakers when they express congratulations. The research adopted a qualitative approach and employed discourse analysis to explore how positive politeness strategies are reflected in film dialogues and how linguistic devices enhance politeness in speech. Based on Brown and Levinson's taxonomy, the study identifies eight positive politeness strategies used when expressing congratulations; including *Notice/attend to the hearer*; *Exaggerate*; *Use in-group identity markers*; *Joke*; *Offer, promise*; *Include both the speaker and the hearer in the activity*; *Give (or ask for) reasons* and *Give gifts to the hearer*. To make their congratulations polite and respectful, Vietnamese speakers often combine various linguistic devices to increase sincerity, closeness, and politeness, including modal particles, forms of address, honorifics, and words showing respect. These findings not only provide insight into how congratulations are offered in Vietnamese but also contribute to the body of knowledge in sociopragmatics and linguistics.

Keywords: *Positive politeness strategies, congratulations, Vietnamese films, discourse analysis.*

**Corresponding author:*

Email: ldthanhvien@gmail.com

Lịch sự dương tính trong lời chúc mừng của người Việt: nghiên cứu qua lời thoại phim

Lê Đỗ Thanh Hiền^{1,*}, Trương Viên²

¹NCS Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế, Việt Nam

²Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế, Việt Nam

Ngày nhận bài: 21/10/2024; Ngày sửa bài: 31/12/2024;

Ngày nhận đăng: 09/01/2025; Ngày xuất bản: 28/04/2025

TÓM TẮT

Bài báo này tập trung mô tả các chiến lược lịch sự dương tính và phương tiện ngôn ngữ mà người Việt Nam sử dụng khi chúc mừng trong các bộ phim Việt Nam. Nghiên cứu áp dụng phương pháp định tính với cách tiếp cận phân tích diễn ngôn để khám phá cách các chiến lược lịch sự dương tính được thể hiện trong lời thoại và cách các phương tiện ngôn ngữ tăng cường tính lịch sự trong phát ngôn. Dựa trên khung lý thuyết của Brown và Levinson, nghiên cứu đã xác định tám chiến lược lịch sự dương tính trong lời chúc mừng, gồm *Thể hiện sự chú ý của người nói đối với người nghe*; *Nói quá*; *Sử dụng dấu hiệu đồng nhóm*; *Nói đùa, nói vui*; *Mời, hứa hẹn*; *Lời kéo người nghe cùng thực hiện điều gì đó*; *Đưa ra (hoặc yêu cầu) lý do của hành động*; và *Trao, tặng quà cho người nghe*. Đề lời chúc mừng được lịch sự và nhã nhặn, người nói thường kết hợp nhiều phương tiện ngôn ngữ khác nhau gồm tiểu từ tình thái, cách xưng hô, kính ngữ, và từ ngữ thể hiện sự tôn trọng nhằm tăng tính chân thành và gần gũi. Những phát hiện này không chỉ làm sáng tỏ cách thức chúc mừng trong giao tiếp của người Việt Nam mà còn đóng góp vào kho tàng nghiên cứu về ngữ dụng học xã hội và ngôn ngữ học.

Từ khóa: Chiến lược lịch sự dương tính, chúc mừng, phim Việt Nam, phân tích diễn ngôn.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chúc mừng là một trong những mục đích của hoạt động giao tiếp ngôn ngữ (hoặc giao tiếp bằng một số phương thức khác) trong bất kỳ xã hội, dân tộc nào cũng có. Chúc mừng không chỉ được sử dụng trong giao tiếp thường nhật nhằm thừa nhận thành công của ai đó và bày tỏ niềm vui, sự ngưỡng mộ của người nói với người đạt được thành công mà còn xuất hiện trong những dịp quan trọng như lễ hội hay sự kiện kỷ niệm. Ở giai đoạn sơ khởi, chúc mừng có lẽ theo thói quen, theo tập quán, tập tục của từng dân tộc. Cùng với sự phát triển của lý thuyết ngôn ngữ học và những nghiên cứu về phép lịch sự trong

giao tiếp, dần dần chúc mừng được công nhận là một trong những hoạt động ngôn từ gắn với phép lịch sự trong nghi thức giao tiếp. Mỗi một ngôn ngữ, một văn hóa lại có những cách thức thể hiện lời chúc mừng khác nhau. Việc thể hiện lời chúc mừng một cách phù hợp có thể giúp cải thiện mối quan hệ giữa người nói và người nghe. Theo Leech,¹ có những hành động ngôn trung có bản chất lịch sự, chẳng hạn như chúc mừng, vì chúng đem đến lợi ích cả về mặt vật chất hoặc tinh thần cho người nghe với chức năng bày tỏ sự lịch thiệp. Chúc mừng thỏa mãn nhiều phương châm lịch sự: khiêm tốn, tán đồng và cảm thông. Cũng theo Leech,¹ chúc mừng là hành động tôn vinh

*Tác giả liên hệ chính.

Email: ldthanhvien@gmail.com

thể diện, góp phần gia tăng thể diện của người nghe. Do đó có thể xem chúc mừng là một chiến lược lịch sự dương tính (LSDT). Nếu lời chúc mừng không phù hợp có thể dẫn đến sự bức bối, sự xem thường, có thể khiến người nghe không hài lòng; hoặc đôi khi thể hiện lời chúc mừng không lịch sự sẽ khiến người nhận lời chúc cảm thấy mất mặt; khiến mối quan hệ giữa người nói và người nghe trở nên xấu đi hoặc gây sốc văn hóa trong giao tiếp liên văn hóa.²

Trên thế giới đã có nhiều nghiên cứu tìm hiểu về chiến lược LSDT trong hành vi chúc mừng.³⁻⁶ Tuy nhiên, các nghiên cứu này phần lớn được tiến hành theo đường hướng nghiên cứu định lượng, thống kê số lượng các chiến lược LSDT mà không đi sâu vào phân tích mối liên hệ giữa các chiến lược được sử dụng với bối cảnh, mối quan hệ giữa các vai giao tiếp và văn hóa. Ngoài ra, các nghiên cứu cụ thể về các phương tiện biểu đạt phép lịch sự trong lời chúc mừng trong bối cảnh thế giới và Việt Nam vẫn còn hạn chế. Việc nghiên cứu các chiến lược lịch sự người Việt Nam thường sử dụng khi chúc mừng sẽ góp phần nâng cao hiểu biết về các mẫu hình giao tiếp đặc thù trong văn hóa Việt Nam nói chung, và trong lời chúc mừng nói riêng. Hơn nữa, nghiên cứu sẽ giúp người đọc hiểu sâu hơn về cách thức người nói đánh giá và xử lý các hành động đe dọa thể diện (Face-Threatening Acts – FTAs) và duy trì mối quan hệ cá nhân trong một xã hội xem trọng sự hòa hợp xã hội. Do đó, nghiên cứu này được tiến hành nhằm xác định và mô tả các chiến lược LSDT và phương tiện ngôn ngữ mà người Việt Nam thường sử dụng nhằm thể hiện phép lịch sự khi chúc mừng trong các phim Việt Nam.

2. CƠ SỞ LÝ LUẬN

2.1. Hành vi chúc mừng

Theo *Từ điển Tiếng Việt* do Hoàng Phê chủ biên thì chúc mừng có các nghĩa như sau:⁷

CHÚC: Tỏ lời mong ước điều may mắn, tốt đẹp cho người khác. MỪNG: Có hai nét nghĩa:

(1) Có tâm trạng rất thích thú vì được như mong muốn, như cầu mong.

(2) Bày tỏ bằng lời nói hay tặng phẩm, tình cảm của mình trước niềm vui của người khác

CHÚC MỪNG: Chúc nhân dịp vui mừng.

Chúc mừng theo định nghĩa của Bach và Harnish⁸ là bày tỏ sự hài lòng dành cho những gì người nghe đã làm hay nhận được rất đáng ghi nhớ. Trong những tình huống như vậy, người ta thường thể hiện sự hạnh phúc bằng cách nói “*chúc mừng*” và các loại chiến lược ngôn ngữ khác để diễn đạt “*chúc mừng*”. Chúng có thể thay đổi tùy theo tình huống.⁹ Tương tự, khái niệm được Searle và Vanderveken diễn giải như hành động thể hiện niềm vui trước những điều may mắn xảy đến với người khác trong các tình huống đặc biệt.¹⁰ Cụ thể hơn, Oraiby đã chia chúc mừng ra làm hai loại.¹¹ Loại đầu tiên là chúc mừng cho một hành động. Loại chúc mừng này liên quan đến việc chúc mừng người khác khi làm việc gì đó. Hay để bày tỏ thái độ quan tâm, hài lòng về một kết quả tốt đẹp liên quan đến người nhận. Loại chúc mừng này nhằm tạo lập sự khích lệ cho người đối thoại và động viên họ đạt được nhiều thành công hay thành tựu hơn. Loại thứ hai được gọi là chúc mừng theo nghi lễ liên quan đến những sự kiện mang tính kỷ niệm hay lễ hội. Người ta có thể gửi lời chúc hay chúc mừng chân thành đến người nào đó trong dịp sinh nhật, lễ đính hôn, lễ cưới, những dịp lễ hay lễ hội như Giáng sinh hay Năm mới. Loại chúc mừng này nhằm xây dựng và củng cố các mối quan hệ xã hội, tạo sự gắn kết với nhau giữa cá nhân với nhau và giữa cá nhân với tập thể. Vì vậy, hành vi chúc mừng, tương tự như hành vi khen ngợi và đánh giá cao đều có thể giúp phát triển những mối quan hệ tốt đẹp này.¹²

Theo Searle,¹³ có những nguyên tắc cụ thể cho hành vi chúc mừng xuất hiện:

i. Hành động người nói đưa ra đề cập đến sự việc đã xảy ra hoặc sẽ xảy ra mà cả hai đều mong đợi.

ii. Là sự kiện có lợi cho người nghe và người nói tin rằng sự kiện này có lợi cho người nghe.

iii. Người nói thật sự hài lòng vì sự kiện này đã xảy ra.

iv. Người nói thực hiện hành động nhằm mong muốn người nghe hiểu được sự hài lòng của mình đối với sự kiện đó.

Từ những nghiên cứu trên, nghiên cứu này thống nhất sử dụng định nghĩa sau làm định nghĩa cốt lõi về hành vi chúc mừng: *“Chúc mừng là hành vi chia sẻ niềm vui, sự quan tâm trước sự thành công, may mắn của người khác, hay thể hiện niềm mong muốn những điều tốt đẹp sẽ đến với người khác trong một sự kiện kỷ niệm hay lễ hội.”*

2.2. Lý thuyết Lịch sự

2.2.1. Định nghĩa về Lịch sự

Lịch sự là một yếu tố quan trọng trong giao tiếp của con người và gần đây được nghiên cứu như một hiện tượng ngữ dụng học, nhằm cải thiện sự tương tác xã hội và đóng góp vào lĩnh vực nghiên cứu ngôn ngữ trong bối cảnh xã hội. Mặc dù tính phổ quát của lịch sự được công nhận trong mọi nền văn hóa, cách biểu hiện của nó lại khác biệt theo từng nền văn hóa. Nhiều học giả đã đưa ra các định nghĩa khác nhau về lịch sự.

Theo từ điển Longman về tiếng Anh đương đại,¹⁴ lịch sự được định nghĩa là *“có hoặc thể hiện phép tắc tốt, sự quan tâm đến người khác và/hoặc hành vi xã hội đúng mực”*. Đây là việc áp dụng thực tiễn các quy tắc ứng xử hoặc nghi thức xã giao, mang tính đặc trưng văn hóa. Điều này dẫn đến việc những hành vi lịch sự trong một nền văn hóa có thể bị coi là thô lỗ hoặc kỳ lạ trong một bối cảnh văn hóa khác. Hầu hết các nhà nghiên cứu đồng ý rằng mục đích chính của lịch sự là giảm thiểu xung đột trong giao tiếp. Lakoff khẳng định rằng lịch sự được các xã hội phát triển để giảm căng thẳng trong giao tiếp cá nhân, qua đó nhấn mạnh tính phổ quát của khái niệm này.¹⁵ Tương tự, Leech xem lịch sự như một chiến lược *“tránh xung đột”*, thể hiện qua mức độ nỗ lực nhằm ngăn chặn các tình huống căng thẳng.¹⁶ Ngoài ra, một số học giả quan tâm đến mối liên hệ giữa lịch sự và thể diện. Yule cho rằng lịch sự trong giao tiếp hội thoại không chỉ là cách để công nhận và tôn trọng thể diện của các bên tham gia mà còn phản ánh một nghi thức xã

giao mang đậm dấu ấn văn hóa của cộng đồng đó.¹⁷ Quan điểm này được mở rộng thêm bởi Brown và Levinson, khi họ định nghĩa lịch sự là một hệ thống phức tạp được thiết kế để giảm thiểu các mối đe dọa đến thể diện – hình ảnh xã hội mà cá nhân muốn duy trì.¹⁸ Thể diện bao gồm danh dự, lòng tự trọng và hình ảnh cá nhân trong mắt công chúng; được chia thành thể diện dương tính và thể diện âm tính. Thể diện dương tính của một người bao gồm nhu cầu được chấp thuận về mặt xã hội hoặc mong muốn được coi là đáng kính bởi ít nhất một số người khác. Thể diện âm tính của một người bao gồm các yêu cầu về tự do hành động và không bị áp đặt. Trần Ngọc Thêm cho rằng tất cả những điều làm nên giá trị cá nhân của một người tạo thành thể diện của người ấy trong cộng đồng xã hội Việt Nam.¹⁹ Do đó, hầu hết mọi người đều cố gắng để nâng cao thể diện của mình và rất xem trọng những dấu hiệu thể diện ấy. Thể diện cũng là một trong ba khái niệm cơ bản trong khung Lí thuyết lịch sự của Brown và Levinson,¹⁸ bên cạnh khái niệm thứ hai là các hành vi đe dọa thể diện, và thứ ba là ý tưởng về các chiến lược lịch sự.

2.2.2. Chiến lược Lịch sự của Brown và Levinson

Trong giao tiếp hàng ngày, mỗi người đều mong muốn được tôn trọng; do đó, nhu cầu bảo vệ và duy trì thể diện là điều tự nhiên. Để giao tiếp diễn ra suôn sẻ, cần tránh làm tổn hại đến thể diện của người khác. Theo Brown và Levinson,¹⁸ những lời nói có khả năng gây tổn thương đến thể diện của người khác được gọi là hành động đe dọa thể diện. Để giảm nhẹ tác động của những hành động này, cần thực hiện các biện pháp bảo vệ thể diện. Như vậy, theo quan điểm của các tác giả, lịch sự chính là chiến lược nhằm điều chỉnh và giảm thiểu nguy cơ gây tổn hại đến thể diện trong giao tiếp. Brown và Levinson đã đề xuất 5 siêu chiến lược lịch sự, gồm:¹⁸ Nói bóng gió (Off Record), Nói thẳng (Without Redressive Action), Lịch sự dương tính (Positive Politeness), Lịch sự âm tính (Negative Politeness) và Không thực hiện FTA (Don't do the FTA). Như đã đề cập ở trên, chúc mừng là hành vi thể hiện LSĐT của người nói; do đó, nghiên cứu này sẽ đi sâu vào phân tích các

siêu chiến lược LSDT. Siêu chiến lược này được cụ thể hóa thông qua 15 chiến lược giao tiếp: 1/ *Thể hiện sự quan tâm của người nói đối với người nghe*; 2/ *Nói phóng đại*; 3/ *Tăng cường sự quan tâm đối với người nghe*; 4/ *Sử dụng dấu hiệu nhận diện đồng nhóm*; 5/ *Tìm kiếm sự tán đồng*; 6/ *Hạn chế sự bất đồng*; 7/ *Đề cập đến lễ thường (chung cho cả người nói và người nghe)*; 8/ *Nói đùa*; 9/ *Quan tâm tới sở thích của người nghe*; 10/ *Mời, hứa hẹn*; 11/ *Thể hiện sự lạc quan*; 12/ *Lôi kéo người nghe cùng thực hiện điều gì đó*; 13/ *Đưa ra (hoặc yêu cầu) lý do của hành động*; 14/ *Đòi hỏi sự hỗ trợ qua lại*; 15/ *Trao, tặng quà cho người nghe*.

2.2.3. Chiến lược lịch sự dương tính trong lời chúc mừng

Các chiến lược LSDT được biểu hiện nhằm tăng cường sự thân tình và mở rộng quan hệ xã hội bằng cách thừa nhận thành công và bày tỏ niềm vui đối với người được chúc mừng. Theo Brown và Levinson,¹⁸ chiến lược LSDT tập trung vào việc thỏa mãn nhu cầu của người nghe là được tôn trọng và công nhận, qua đó xây dựng sự thân tình và củng cố mối quan hệ. Trong lời chúc mừng, người nói không chỉ khen hoặc chia sẻ niềm vui, mà còn thể hiện ý định gắn kết và khích lệ người được chúc mừng. Các yếu tố như mức độ thân thiết, địa vị xã hội và ngữ cảnh giao tiếp đóng vai trò quan trọng trong việc lựa chọn cách thể hiện lời chúc mừng. Những lời chúc mừng này có thể được diễn đạt bằng các từ ngữ tích cực, kính ngữ hoặc các cấu trúc nhấn mạnh để gia tăng sự lịch sự. Chẳng hạn, địa vị xã hội ảnh hưởng đến cách lựa chọn từ ngữ xưng hô và các dấu hiệu tình thái... khi muốn thể hiện mức độ lịch sự. Do đó, khi giao tiếp với người có quyền lực cao thì cần lựa chọn phương tiện ngôn ngữ thể hiện tính lịch sự nhiều hơn so với khi giao tiếp với những người đồng quyền.

Việc lựa chọn phương tiện ngôn ngữ phù hợp trong từng bối cảnh cụ thể không chỉ giúp duy trì mối quan hệ tốt đẹp mà còn thể hiện sự tinh tế trong văn hóa giao tiếp, đặc biệt trong những xã hội xem trọng thể diện và sự hài hòa

như Việt Nam.¹⁸ Khi thực hiện khéo léo, chiến lược LSDT qua lời chúc mừng có thể tạo ra bầu không khí thân thiện; ngược lại, nếu không phù hợp, nó có thể gây hiểu lầm hoặc tổn hại đến mối quan hệ.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp định tính, nhằm đáp ứng mục đích tìm hiểu cách thức sử dụng ngôn ngữ trong lời chúc mừng trong giao tiếp. Phương pháp định tính được lựa chọn vì nó cung cấp những thông tin mô tả về hành vi ngôn ngữ và các chuẩn mực văn hóa xã hội, thay vì dựa vào ngữ liệu thống kê hoặc con số.²⁰ Cụ thể, nghiên cứu áp dụng phương pháp phân tích diễn ngôn nhằm khám phá cách thức các chiến lược LSDT được thể hiện trong lời thoại phim, cũng như cách phương tiện ngôn ngữ được sử dụng nhằm gia tăng tính lịch sự cho phát ngôn.

Phân tích diễn ngôn tập trung vào việc xem xét ngôn ngữ trong bối cảnh văn hóa - xã hội, giúp làm rõ cách các mẫu lời nói thể hiện quy tắc và mối quan hệ xã hội.²¹ Do chiến lược LSDT liên quan mật thiết đến các mối quan hệ xã hội, nên phương pháp này cho phép phân tích cả khía cạnh hình thức ngôn ngữ và chức năng ngữ dụng. Khung lý thuyết của Brown và Levinson¹⁸ được sử dụng để tìm kiếm và khám phá các hành vi nâng cao thể diện khi bày tỏ lời chúc mừng; đồng thời phân loại các chiến lược LSDT trong lời thoại phim.

3.2. Ngữ liệu nghiên cứu

Nguồn ngữ liệu dùng để phân tích là 607 lượt lời có chứa lời chúc mừng trích từ 67 phim điện ảnh và phim truyền hình Việt Nam được sản xuất từ năm 2000 đến nay. Nguồn ngữ liệu được thu thập trên các kênh VTV của Đài Truyền hình Việt Nam, kênh THVL của Đài Truyền hình Vĩnh Long, kênh HTV của Đài Truyền hình thành phố Hồ Chí Minh, kênh SCTV của Đài Truyền hình SCTV, trên các nền tảng xem phim trực tuyến có bản quyền như Netflix, Vieon, FPT Play,... Ngữ liệu chính sẽ bao gồm lời thoại của

nhân vật trong phim được chuyển từ các cảnh có liên quan. Mỗi lời chúc mừng sẽ được xem là một đơn vị ngữ liệu riêng, và sẽ tập trung vào lựa chọn từ ngữ, cấu trúc câu, cùng các tín hiệu ngữ cảnh thể hiện tính lịch sự.

3.3. Thu thập và phân tích ngữ liệu

Quá trình thu thập ngữ liệu sẽ bao gồm việc chuyển lời thoại từ các cảnh phim liên quan và trích xuất những câu thoại có lời chúc mừng của các nhân vật. Sau khi chuyển sang hình thức diễn ngôn viết, mỗi lời thoại sẽ được phân tích dựa trên khung lý thuyết của Brown và Levinson để xác định các chiến lược LSĐT trong nghiên cứu.¹⁸

Ngoài việc xác định các chiến lược, nghiên cứu sẽ tìm hiểu đặc điểm các phương tiện ngôn ngữ giúp tăng cường tính lịch sự, chẳng hạn như cách dùng kính ngữ, tiểu từ tình thái (TTTT), hoặc từ xưng hô. Phân tích định tính sẽ làm sáng tỏ cách các lựa chọn ngôn ngữ củng cố tính lịch sự trong lời chúc mừng.

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Chiến lược lịch sự dương tính trong phim Việt Nam

Sau khi phân tích các ngữ liệu thu được, nhóm tác giả nhận thấy các nhân vật trong phim truyện Việt Nam đã sử dụng tám chiến lược LSĐT trong lời chúc mừng. Sau đây là mô tả và thảo luận về các chiến lược LSĐT được sử dụng.

4.1.1. Thể hiện sự quan tâm của người nói đối với người nghe

Chiến lược LSĐT này nhấn mạnh vào việc tạo ra sự gần gũi, gắn kết, và hòa hợp trong giao tiếp thông qua sự quan tâm, chú ý đến người nghe. Nó giúp người nói thể hiện sự hòa hợp và thiện chí trong giao tiếp, củng cố mối quan hệ cá nhân và cộng đồng. Theo Brown và Levinson,¹⁸ lời khen là biểu hiện của sự quan tâm đối với nhu cầu và mong muốn của người nghe, đặc biệt khi họ đạt được thành tựu đáng tự hào. Sự chú ý đến cảm xúc và thành quả của người khác giúp duy trì mối quan hệ lâu dài, tạo cảm giác an tâm và hòa hợp cho các bên. Chiến lược này thường

được sử dụng giữa những người đã quen biết nhau khá rõ, như các thành viên trong cùng một nhóm hoặc cộng đồng.²² Ví dụ:

- *Lệ hôm nay xinh lắm đấy*. (Phim “Anh có phải đàn ông không?”)

Câu khen ngợi trên thể hiện sự chú ý của người nói đến ngoại hình của người nghe, một yếu tố cá nhân dễ nhận thấy và thường mang ý nghĩa tích cực. Lời khen không chỉ làm người nghe cảm thấy được quan tâm mà còn thể hiện sự kết nối, thân thiện giữa hai bên, đặc biệt trong một mối quan hệ quen thuộc.

- *Cậu rất phù hợp với vị trí đó*. (Phim “Tình yêu và tham vọng”)

Lời nhận xét này cho thấy sự quan tâm đến khả năng và tiềm năng của người nghe. Người nói không chỉ thể hiện sự đánh giá cao mà còn bày tỏ sự ủng hộ và đồng tình, giúp người nghe tự tin hơn và cảm nhận được sự động viên.

- *Đẹp đôi thế cơ chứ!* (Phim “Máy bay ký sự”)

Câu nói này tập trung vào sự nhận xét tích cực về mối quan hệ hoặc hình ảnh của người nghe trong một hoàn cảnh cụ thể. Đây là sự thể hiện quan tâm đến hạnh phúc và sự hài lòng của người nghe, tạo nên bầu không khí thân mật và khích lệ.

4.1.2. Nói phóng đại

Nói phóng đại là cách nói nhằm gia tăng sự hứng thú, sự đồng tình, sự tán dương của người chúc mừng đối với người nghe. Đây là một cách gia tăng tính lịch sự trong lời chúc. Cách này không nhất thiết phải phản ánh chính xác thực tế, nhưng lại góp phần khích lệ người nghe tiếp tục cố gắng và phát huy tiềm năng của bản thân họ. Brown và Levinson chỉ ra rằng,¹⁸ việc tạo dựng mối quan hệ thông qua sự công nhận và khích lệ mang lại cảm giác được trân trọng và động viên, đặc biệt trong những mối quan hệ quen thuộc. Lối nói khoa trương trong văn hóa Việt Nam thường mang tính chất thân mật và hài hước. Sự cường điệu giúp phá vỡ khoảng cách giữa các cá nhân và tạo ra sự gần gũi trong giao tiếp. Ví dụ:

- *Đúng là cặp đôi thế kỉ. Nhanh như một tia chớp.* (Phim “Ngày ấy mình đã yêu”)

- *Wow, sắp là số 1!* (Phim “Yêu trước ngày cưới”)

- *Thánh săn sale Đắc Lực. Vãi đỉnh!* (Phim “Yêu trước ngày cưới”)

- *Yeah! Mẹ Khánh là siêu nhân luôn.* (Phim “Thương ngày nắng về” - Phần 1)

Những cụm từ được sử dụng như “*thế kỉ, thánh, số 1, siêu nhân*” thể hiện sự ưu việt của người nghe. Dù thực tế đó là sự phóng đại nhưng phần nào thể hiện sự ngưỡng mộ tôn sùng của người nói đối với người nghe. Tuy nhiên, cũng cần lưu ý rằng nếu lạm dụng, người nghe có thể không tin tưởng và cho rằng lời nói là giả dối hoặc nhạo bêu hoặc nó có thể giảm hiệu quả và làm cho người nghe không cảm nhận được sự chân thành từ người chúc.

4.1.3. Sử dụng dấu hiệu nhận diện đồng nhóm

Theo lý thuyết LSDT của Brown và Levinson,¹⁸ việc sử dụng dấu hiệu nhận diện đồng nhóm là một trong những cách hiệu quả để tạo dựng và củng cố sự gắn bó trong giao tiếp. Đây là chiến lược nhấn mạnh mối quan hệ đoàn kết xã hội thông qua ngôn ngữ, tạo nên cảm giác thân thiết và đồng cảm giữa người nói và người nghe. Trong lời chúc mừng, chiến lược này thể hiện qua việc dùng biệt danh, xưng hô thân mật, hoặc tiếng lóng. Những dấu hiệu này thể hiện sự quen thuộc và thân thiết, làm cho lời chúc trở nên cá nhân và chân thành hơn.

Việc sử dụng biệt danh, tên riêng hoặc cách gọi thân mật góp phần gắn kết mối quan hệ giữa người nói và người nghe. Nó thể hiện sự thân thiết hoặc mối quan hệ gần gũi và thuộc cùng một nhóm. Ví dụ:

- *Chúc mừng chàng trai vàng trong làng kiện cáo.* (Phim “Cô gái nhà người ta”)

Cách sử dụng cụm từ “chàng trai vàng trong làng kiện cáo” là một dấu hiệu nhận diện đồng nhóm, mang đậm tính hài hước và thân mật. Lời chúc này không chỉ ca ngợi khả năng

đặc biệt của người nghe mà còn sử dụng ngôn ngữ quen thuộc để tăng cường sự gần gũi. Theo Brown và Levinson,¹⁸ điều này giúp củng cố mối quan hệ bằng cách nhấn mạnh vào giá trị của người nghe trong cộng đồng.

- *Chúc mừng anh Việt liệu đã được diễn chính.* (Phim “Máy bay ký sự”)

Việc sử dụng biệt danh “*Việt liệu*” tạo cảm giác thân mật, nhấn mạnh đặc điểm cá nhân độc đáo của người nghe. Lời chúc không chỉ công nhận thành tựu của người nghe mà còn thể hiện sự quen thuộc và đồng cảm, giúp người nghe cảm nhận được sự quan tâm từ người nói. Chiến lược này phù hợp với lý thuyết của Brown và Levinson khi nhấn mạnh sự kết nối giữa các cá nhân trong cùng một nhóm.¹⁸

- *Chúc mừng sinh nhật anh yêu.* (Phim “Cô dâu đại chiến”)

Lời chúc này sử dụng cách xưng hô thân mật “*anh yêu*”, thể hiện sự gần gũi và quan tâm đặc biệt trong mối quan hệ cá nhân. Brown và Levinson chỉ ra rằng,¹⁸ ngôn ngữ thân mật như thế này không chỉ tạo cảm giác an toàn mà còn làm nổi bật tính chân thành trong giao tiếp.

Trong lời chúc mừng, người Việt cũng sử dụng phương ngữ hoặc cụm từ đặc trưng của một nhóm văn hóa hoặc ngôn ngữ để thể hiện sự đồng cảm và đoàn kết. Phương ngữ giúp thể hiện bản sắc văn hóa và sự gần gũi với cộng đồng.

- *Chúc mừng ông em.* (Phim “Đừng làm mẹ cau”)

Cụm từ “*ông em*” là một cách gọi thân mật, pha chút hài hước, thể hiện sự gắn bó giữa người nói và người nghe. Việc sử dụng phương ngữ hoặc tiếng lóng giúp lời chúc trở nên độc đáo và tự nhiên hơn, từ đó tăng cường cảm giác thuộc về nhóm mà cả hai cùng chia sẻ.

- *Nè con gái cưng, chúc mừng sinh nhật con nhe.* (Phim “Giấc mộng đêm hè”)

Việc sử dụng tiểu từ tình thái “*nè*” và cách gọi “*con gái cưng*” mang đậm sắc thái phương ngữ và tình cảm gia đình. Lời chúc này không chỉ cá nhân hóa thông điệp mà còn thể hiện sự

quan tâm sâu sắc, giúp người nghe cảm nhận được sự gắn kết trong mối quan hệ.

Việc lược bỏ từ ngữ tạo cảm giác tự nhiên và không trang trọng, giống như cuộc trò chuyện thường ngày. Những đặc điểm này làm cho lời chúc mừng trở nên ít trang trọng hơn, mang lại cảm giác thân thiện và gắn kết.

- *Ôi giỏi ôi dễ như thế mới đáng để chúc. Xứng đáng quá cơ!* (Phim “Máy bay ký sự”)

Lời chúc này sử dụng ngôn ngữ thân mật, gần gũi, và pha chút hài hước. Brown và Levinson¹⁸ nhấn mạnh rằng việc lược bỏ các yếu tố trang trọng trong ngôn ngữ có thể làm tăng sự hòa hợp, đặc biệt khi sử dụng trong những mối quan hệ thân quen.

4.1.4. Nói đùa

Theo Brown và Levinson,¹⁸ nói đùa là một chiến lược LSĐT giúp giảm khoảng cách xã hội và tạo nên không khí giao tiếp thoải mái, gần gũi. Việc sử dụng sự hài hước trong lời chúc mừng không chỉ mang đến sự vui vẻ mà còn thể hiện sự quan tâm, đồng cảm và thấu hiểu đối với người nghe. Trong các mối quan hệ thân quen, sự dí dỏm giúp lời chúc mừng trở nên cá nhân hóa, phá vỡ những giới hạn cứng nhắc trong giao tiếp. Ví dụ:

- *Chúc mừng em gái. Mai một qua Hollywood đừng quên anh nhà báo quên này nha.* (Phim “Tay chơi mới nổi”)

Câu đùa này không chỉ mang tính hài hước mà còn thể hiện sự khích lệ và kì vọng của người nói đối với thành tựu của người nghe. Cách gọi “*anh nhà báo quên*” vừa tự hạ thấp bản thân để tạo không khí thân thiện, vừa ngầm nhấn mạnh sự nổi bật của người nghe. Theo lý thuyết LSĐT, cách nói này thể hiện sự hòa hợp, làm người nghe cảm thấy được công nhận nhưng không bị đặt trong áp lực quá lớn.

- *Chúc mừng. Chúc mừng ông bạn nha. Tôi tưởng là ông bị đuổi việc cơ.* (Phim “Anh có phải đàn ông không?”)

Đây là một câu đùa nhẹ nhàng, khéo léo làm giảm bớt tính trang trọng trong lời chúc mừng. Việc nhắc đến khả năng “*bị đuổi việc*”

không chỉ là cách thể hiện sự quen thuộc giữa hai người mà còn ngầm khẳng định rằng người nghe đã đạt được điều vượt xa kì vọng. Sự hài hước này giúp duy trì mối quan hệ tích cực và tạo ra cảm giác thoải mái.

- *Ghê chưa kìa, nhìn cái mặt hạnh phúc thấy ghét. Haiz, khéo mình lại sắp bị bỏ rơi một mình rồi cũng nên.* (Phim “Đừng nói khi yêu”)

Câu nói đùa này thể hiện sự tinh nghịch và hài hước, đồng thời cho thấy sự thấu hiểu về trạng thái cảm xúc của người nghe. Việc sử dụng giọng điệu châm biếm vui vẻ như “*thấy ghét*” giúp người nghe nhận lời chúc một cách nhẹ nhàng, không quá trịnh trọng. Lời nói này không chỉ thể hiện sự quan tâm mà còn khẳng định mối quan hệ thân thiết, tạo sự hòa hợp và gắn kết.

Có thể thấy những câu đùa, nếu được sử dụng khéo léo, cho thấy sự đồng cảm và hiểu biết giữa người gửi và người nhận. Điều này thể hiện rằng người gửi hiểu rõ cá tính hoặc hoàn cảnh của người nhận. Một câu nói đùa có thể hạ bớt tầm quan trọng của thành tựu một cách vui vẻ, giúp người nhận cảm thấy thoải mái hơn khi tiếp nhận lời khen. Tuy nhiên, người nói cần có sự cân nhắc nhất định khi sử dụng chiến lược này: phải căn cứ vào hoàn cảnh giao tiếp, mức độ thân - sơ với người nghe... bởi nếu không lời chúc mừng rất dễ trở nên vô duyên thậm chí là phản tác dụng.

4.1.5. Mời, hứa hẹn

Chiến lược “*Mời, Hứa hẹn*”, theo lý thuyết của Brown và Levinson về chiến lược LSĐT,¹⁸ đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra mối quan hệ tích cực trong giao tiếp. Khi được áp dụng vào lời chúc mừng, chiến lược này không chỉ công nhận thành tựu của người nghe mà còn thể hiện thiện chí trong tương lai, giúp người nghe cảm thấy được trân trọng và ủng hộ. Ví dụ:

- *Thôi, chiều nay tan sở đó, tui với ông đi làm vài ly coi như là tui mời để chúc mừng.* (Phim “Yêu lại từ đầu”)

- *Chúc ông chân cứng đá mềm, thuận buồm xuôi gió. Tôi sẽ luôn dõi theo ông.* (Phim “Hoa hồng giấy”)

Bằng cách đưa ra đề nghị “*đi làm vài ly*” hoặc hứa hẹn “*sẽ luôn dõi theo ông*”, người gửi lời chúc mừng thể hiện rằng họ sẽ tiếp tục đồng hành cùng người nghe, từ đó tăng cường sự gắn kết.

4.1.6. *Lời kéo người nghe cùng thực hiện điều gì đó*

Theo Brown và Levinson,¹⁸ việc lôi kéo người nghe tham gia vào hoạt động chung là một cách thức hiệu quả để thể hiện sự gắn kết và tinh thần đồng hành. Chiến lược này không chỉ làm giảm khoảng cách xã hội mà còn khẳng định sự hợp tác và niềm vui chung giữa các bên trong giao tiếp. Trong lời chúc mừng, chiến lược này tạo ra cảm giác chung sức hoặc cộng đồng, thể hiện rằng người nói cũng cảm thấy vui mừng và đồng hành với sự thành công của người nghe. Thông thường thì người nói có thể sử dụng đại từ bao gộp như “*chúng ta*”, “*của chúng ta*”, “*chúng mình*”,... mời gọi tham gia hoạt động chung hay bày tỏ niềm vui chung. Ví dụ:

- *Nào, chúc mừng cho sự hợp tác của chúng ta.* (Phim “Ghét thì yêu thôi”)

Câu nói này nhấn mạnh vai trò hợp tác giữa hai bên, làm nổi bật thành tựu không chỉ của một cá nhân mà là của cả tập thể. Theo Brown và Levinson,¹⁸ việc sử dụng đại từ bao gộp “*chúng ta*” cho thấy sự chia sẻ trách nhiệm và niềm vui, tạo cảm giác hòa đồng và thân thiết. Đây là một cách lịch sự tích cực giúp khẳng định giá trị của người nghe trong mối quan hệ hợp tác.

- *Đây là tin vui của nhà mình nghe.* (Phim “Tôi yêu cô đơn”)

Lời chúc này sử dụng cụm từ “*nhà mình*”, mang ý nghĩa đoàn kết trong một cộng đồng nhỏ như gia đình, nhóm bạn, hoặc đồng nghiệp. Theo lý thuyết LSĐT, cách nói này tạo cảm giác rằng niềm vui và thành tựu không chỉ thuộc về cá nhân mà là của cả cộng đồng, làm cho người nghe cảm nhận được sự gắn kết và trân trọng.

- *Hết giờ diễn, chúng ta đến nhà hàng ăn mừng thành công này nghe.* (Phim “Tay chơi mới nổi”)

Câu nói này không chỉ là một lời mời gọi mà còn thể hiện sự công nhận thành công của người nghe trong một bối cảnh cụ thể. Việc sử dụng “*chúng ta*” cùng với hành động “*ăn mừng*” nhấn mạnh sự đồng hành và chia sẻ niềm vui. Theo Brown và Levinson,¹⁸ chiến lược này giúp củng cố mối quan hệ bằng cách khẳng định sự hợp tác và niềm vui chung giữa các bên.

4.1.7. *Đưa ra (hoặc yêu cầu) lý do của hành động*

Theo lý thuyết LSĐT của Brown và Levinson,¹⁸ việc diễn giải hoặc làm sáng tỏ lý do cho hành động trong giao tiếp là một cách hiệu quả để thể hiện sự tôn trọng và quan tâm chân thành. Khi được áp dụng trong lời chúc mừng, chiến lược này mang lại chiều sâu và sự chân thành của người nói, đồng thời thúc đẩy sự tương tác ý nghĩa qua việc khuyến khích người nghe chia sẻ trải nghiệm.

Người chúc có thể đưa ra lý do cụ thể của việc chúc mừng, giải thích tại sao người nghe xứng đáng được chúc mừng, cung cấp ngữ cảnh hoặc chi tiết về thành tích. Ví dụ:

- *Vậy thì chúc mừng bà. Kiếm được người chung tình như ông Bình đó bây giờ chắc chỉ có trong sách đồ thôi.* (Phim “Hoa hồng giấy”)

Câu nói này không chỉ chúc mừng mà còn đưa ra lý do cụ thể, nhấn mạnh sự đặc biệt của thành tựu được chúc mừng. Việc so sánh “*chỉ có trong sách đồ*” không chỉ tạo sự thú vị mà còn khẳng định giá trị hiếm có của mối quan hệ. Việc diễn giải lý do như vậy giúp người nghe cảm nhận rõ hơn về ý nghĩa của thành tựu, làm tăng tính chân thành và sự sâu sắc trong giao tiếp.¹⁸

- *Chúc mừng em nha! Em đã thành công rồi.* (Phim “Tôi yêu cô đơn”)

Mặc dù lời chúc này khá đơn giản, cụm từ “*Em đã thành công rồi*” đóng vai trò diễn giải lý do cụ thể cho lời chúc. Điều này giúp người nghe hiểu rằng thành tựu của họ được công nhận và đánh giá cao, củng cố cảm giác tự hào và sự động viên từ người nói. Brown và Levinson nhấn mạnh rằng việc làm sáng tỏ lý do như vậy

giúp tăng cường mối quan hệ và thúc đẩy cảm giác được trân trọng.¹⁸

Người nói cũng có thể khuyến khích người nhận chia sẻ thêm về quá trình hoặc cách đạt được thành công bằng cách đặt câu hỏi, thể hiện sự quan tâm chân thành, tạo cơ hội để trò chuyện sâu hơn.

- *Eo ôi sao hay thế nhờ? Chúc mừng cậu nhá.* (Phim “Thương ngày nắng về” – Phần 1)

4.1.8. Trao, tặng quà cho người nghe

Chiến lược này liên quan đến việc trao tặng thứ gì đó có giá trị - có thể là quà tặng vật chất (như quà cụ thể) hoặc quà tặng tinh thần (lời khen, sự tôn trọng, lời khẳng định hoặc lời chúc tốt đẹp) - nhằm đáp ứng nhu cầu thể hiện hình ảnh tích cực của người nghe, nghĩa là mong muốn được yêu thích, đánh giá cao và công nhận.¹⁸

Trong tình huống chúc mừng, chiến lược này được thể hiện qua những “món quà” bằng lời nói, giúp nâng cao tinh thần của người nghe. Người nói có thể gửi món quà khẳng định, giúp người nghe cảm thấy thành tích của mình được công nhận, giá trị của mình được tôn vinh. Ví dụ:

- *Congratulations! (Chúc mừng!)* (Phim “Cười ngay kéo lỗ”)

Dù chỉ là một lời chúc ngắn gọn, từ “*Congratulations*” mang ý nghĩa mạnh mẽ như một món quà tinh thần. Nó khẳng định thành tích của người nghe và thể hiện sự vui mừng của người nói trước thành công của họ. Theo lý thuyết của Brown và Levinson,¹⁸ sự đơn giản và trực tiếp của lời chúc làm tăng tính chân thành và tạo cảm giác thân thiện.

- *Mạnh Dũng, chúc mừng anh trở thành trưởng phòng kỹ thuật của Hồng Lạc.* (Phim “Yêu trước ngày cưới”)

Lời chúc mừng này không chỉ công nhận thành công cụ thể của Mạnh Dũng mà còn sử dụng tên riêng, làm tăng tính cá nhân hóa và gần gũi. Cách nhấn mạnh vào vị trí mới “*trưởng phòng kỹ thuật*” là một cách tặng “món quà khẳng định”, giúp người nghe cảm nhận rõ giá

trị và sự tôn trọng từ người nói. Điều này phù hợp với chiến lược LSDT, khuyến khích mối quan hệ trở nên gắn bó hơn thông qua sự trân trọng.

Bên cạnh đó, còn có món quà mang tính khích lệ, biểu thị sự tin tưởng vào năng lực của người nhận và truyền tải tinh thần lạc quan.

- *Chúc mừng cậu. Hy vọng trên cương vị mới, cậu sẽ làm tốt vai trò trách nhiệm của mình.* (Phim “Hoa hồng giấy”)

Những món quà bằng lời này sẽ khuyến khích người nghe đáp lại bằng sự tích cực trong các tương tác sau này, giúp mối quan hệ càng thêm gắn bó.

Kết quả nghiên cứu cho thấy hai chiến lược LSDT là *Sử dụng dấu hiệu nhận diện đồng nhóm* và *Trao, tặng quà cho người nghe* hoàn toàn tương đồng với kết quả từ các nghiên cứu của Abu-Maine, Al-Shboul và cộng sự, Eshreteh, và Al-Hour.³⁻⁶ Bên cạnh đó, các chiến lược như *Nói phóng đại*, *Nói đùa*, và *Đưa ra (hoặc yêu cầu) lý do của hành động* cũng tương đồng với những phát hiện trong một số nghiên cứu trên. Tuy nhiên, hai chiến lược *Mời, hứa hẹn* và *Lôi kéo người nghe cùng thực hiện điều gì đó* lại không được tìm thấy trong các nghiên cứu đã đề cập. Sự khác biệt này có thể được lý giải bởi sự đa dạng trong nguồn ngữ liệu mà các nghiên cứu sử dụng, từ Phiếu hoàn thiện diễn ngôn đến khối liệu trên các bài đăng Facebook và lời thoại trong phim. Điều này dẫn đến sự khác nhau trong việc xác định các chiến lược LSDT giữa các nghiên cứu.

4.2. Các phương tiện ngôn ngữ tăng cường tính lịch sự trong lời chúc mừng

Lời chúc mừng không chỉ đơn thuần là sự công nhận thành tựu của người khác mà còn là phương tiện giao tiếp lịch sự, giúp củng cố mối quan hệ xã hội, thể hiện sự quan tâm và tôn trọng đối phương. Để lời chúc mừng trở nên lịch sự, người nói thường sử dụng nhiều phương tiện ngôn ngữ nhằm gia tăng tính chân thành, gần gũi và nhã nhặn. Các phương tiện này bao gồm các TTTT, từ xưng hô, kính ngữ và từ ngữ thể hiện sự tôn trọng,... Dưới đây là một số khảo sát cụ thể sau:

4.2.1. Các tiểu từ tình thái

Trong các phát ngôn, TTTT có thể đứng đầu, giữa hoặc cuối của phát ngôn. TTTT là một phương tiện quan trọng để thể hiện tình cảm và thái độ của người nói, góp phần truyền tải đích ngôn trung của phát ngôn cũng như phản ánh quan điểm, cách đánh giá khác nhau của người nói đối với thông báo, thực tế và người đối thoại.²³

a. Tiểu từ tình thái “ạ”

TTTT “ạ” được xem như một dấu hiệu lịch sự, được sử dụng trong giao tiếp với người có vai vế cao hơn nhằm thể hiện sự tôn trọng. Trong lời chúc mừng, “ạ” thường xuất hiện khi người có vai dưới gửi lời chúc mừng đến người ở vị thế cao hơn. Người trên bậc có thể ở chức vụ cao hơn hoặc tuổi tác cao hơn. Ví dụ:

- *Chúc mừng Tổng giám đốc ạ.* (Phim “Thương ngày nắng về” – Phần 1)

- *Em chúc mừng anh Cường, chị Thảo ạ.* (Phim “Gặp em ngày nắng”)

TTTT “ạ” cũng được dùng để tạo sự thân tình trong lời chúc. Ví dụ:

- *Mẹ ạ. Năm mới con chúc mẹ mạnh khỏe, luôn luôn vui vẻ, hạnh phúc bên con cháu ạ.* (Phim “Gặp em ngày nắng”)

b. Tiểu từ tình thái “nhé/nhá”

Trong lời chúc mừng, TTTT “nhé/nhá” thường được sử dụng với người có vai vế ngang hàng hoặc thấp hơn, nhằm tạo ra sự gần gũi và thân mật trong lời chúc. Ví dụ:

- *Ôi, chúc mừng hai vợ chồng nhé.* (Phim “Hoa hồng giấy”)

- *Chúc mừng nhá. Chúc mừng chuẩn bị có người yêu nhá.* (Phim “Đừng nói khi yêu”)

Trong phương ngữ Nam bộ, các từ “nghe”, “nha”, “nè” thường được dùng thay thế cho “nhé”. Ví dụ:

- *Vậy tui cũng chúc mừng Tư Lý nghe.* (Phim “Trúng độc đắc”)

- *Chúc mừng Thảo nha bởi vì Thảo đã tìm được người yêu của riêng mình.* (Phim “Cười người không yêu”)

- *Uống ăn mừng cái nè.* (Phim “Mặt trời mùa đông”)

c. Tiểu từ tình thái “nào”

Người nói có thể dùng tiểu từ tình thái “nào” ở đầu hay cuối câu để khuyến khích người nghe đồng thuận làm điều gì đó. TTTT “nào” thường xuất hiện trong lời chúc mừng, đặc biệt trong bối cảnh các buổi tiệc mừng hay tiệc rượu, thể hiện hành động đồng loạt nâng ly để chúc mừng cho một sự kiện nào đó. TTTT “nào” có thể dùng cho những đối tượng giao tiếp có quan hệ thân quen.

- *Nào, chúc mừng cho sự hợp tác của chúng ta.* (Phim “Ghét thì yêu thôi”)

- *Nào, chúng ta cùng nâng ly mừng cuộc hội ngộ này.* (Phim “Hoa hồng giấy”)

- *Uống mừng cho Mai nào.* (Phim “Máy bay ký sự”)

4.2.2. Từ ngữ xưng hô

Hệ thống từ ngữ xưng hô tiếng Việt đóng vai trò quan trọng trong giao tiếp, phản ánh đặc trưng văn hóa ứng xử lịch sự của người Việt. Việc lựa chọn từ xưng hô phù hợp thể hiện trình độ văn hóa, sự lịch thiệp và tôn trọng đối với người nghe. Tùy theo mối quan hệ, ngữ cảnh và thứ bậc trong giao tiếp, người nói sẽ linh hoạt sử dụng các từ xưng hô sao cho phù hợp. Từ xưng hô trong lời chúc mừng cũng nằm trong khuôn khổ đó. Theo Trần Ngọc Thêm,¹⁹ ngoài xã hội, cách xưng hô nổi bật của người Việt Nam là “*thân mật hóa, gia đình hóa*” (tr.174). Do đó, để thể hiện lời chúc mừng, người nói thường sử dụng các danh từ chỉ quan hệ thân tộc như anh, chị/ bà, em, con, ông, bà, bố, mẹ, bác,... nhằm thể hiện sự thân thiết gần gũi với người nghe. Ví dụ:

- *Chúc mừng bà vì cái màn lột xác này. Tui sẽ làm xe ôm cho bà.* (Phim “Đừng làm mẹ cáu”)

- *Chúc mừng gia đình anh chị nha.* (Phim “Hoa hồng giấy”)

Mục đích của lời chúc mừng là thể hiện cảm xúc, tình cảm giữa người nói và người nghe; vì vậy các danh từ thân mật thể hiện tình cảm đôi khi được dùng trong xưng hô như: *em yêu, anh*

yêu, chị iu, bạn iu của tớ, con gái cưng, người anh em, em gái của chị,... Ví dụ:

- Chúc mừng người anh em lên đời nhé.
(Phim “Hương dương ngược nắng” – Phần 1)

- Yeah! Chúc mừng bạn iu của tớ đã giành được dự án. Cheers! (Phim “Tình yêu và tham vọng”)

Ngoài ra, việc sử dụng từ chỉ chức danh được dùng làm từ hô gọi kết hợp với kính ngữ “thưa” sẽ nâng cao vị thế của người nghe, và làm tăng thể diện dương tính của họ.

- Thưa Chủ tịch. Dạ, cháu chúc mừng chú.
(Phim “Hương dương ngược nắng” - Phần 1)

4.2.3. Sử dụng kính ngữ và từ ngữ thể hiện sự tôn trọng

Kính ngữ là các từ ngữ, cách diễn đạt, và hình thức ngôn ngữ được sử dụng để biểu thị sự tôn trọng, lễ phép, khiêm nhường, và lịch sự, phù hợp với từng hoàn cảnh giao tiếp khác nhau (<https://voh.com.vn/song-dep/kinh-ngu-la-gi-435001.html>). Trong các lời chúc, kính ngữ như: *xin, xin được*,... thể hiện thái độ tôn trọng và sự kính trọng mà người nói dành cho người nghe. Ví dụ:

- Cô Bảo Dung sinh được 1 bé gái, nặng 3,2 kg, dài 50 cm. Xin chúc mừng gia đình. (Phim “Tôi yêu cô đơn”)

- Xin được chúc mừng cô Phan Hoàng Linh. Kể từ ngày hôm nay cô sẽ trở thành Phó Tổng Giám đốc của công ty. (Phim “Tình yêu và tham vọng”)

- Tôi xin chúc mừng Tổng Giám đốc.
(Phim Thương ngày nắng về” – Phần 1)

“Dạ” là thán từ dùng để đáp lại lời gọi hoặc để mở đầu câu nói một cách lễ phép. “Dạ” cũng là một kính ngữ biểu hiện sự lịch sự và tôn kính người có thứ bậc cao hơn trong xã hội Việt Nam (https://vi.wikipedia.org/wiki/K%C3%ADnh_ng%E1%BB%AF). Trong lời chúc mừng, “Dạ” thường được sử dụng trước lời chúc mừng, nhằm thể hiện sự lễ phép, tôn trọng với người nhận lời chúc mừng. “Dạ” cũng thường xuất hiện trong câu chúc của người ít tuổi, người có vai trò thấp

hơn, hoặc người nói muốn tỏ ý kính trọng đối với người nghe. Ví dụ:

- Dạ, con chúc mừng năm mới hai bác ạ.
(Phim “Gặp em ngày nắng”)

- Dạ, chúc mừng cậu. (Phim “Dâu bể đường trần”)

Trong phương ngữ miền Bắc, cụm từ “*dạ vâng*” thường được sử dụng thay thế cho “*dạ*”. Ví dụ:

- Dạ vâng, chúc mừng chị ạ. (Phim “Máy bay ký sự”)

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu này đã làm rõ cách thức vận dụng các chiến lược LSĐT cùng các phương tiện ngôn ngữ trong lời chúc mừng, được thể hiện qua các bộ phim điện ảnh và truyền hình Việt Nam. Kết quả cho thấy các nhân vật vận dụng linh hoạt tám chiến lược LSĐT, bao gồm: *Thể hiện sự quan tâm của người nói đối với người nghe; Nói phóng đại; Sử dụng dấu hiệu nhận diện đồng nhóm; Nói đùa; Mời, hứa hẹn; Lôi kéo người nghe cùng thực hiện điều gì đó; Đưa ra (hoặc yêu cầu) lý do của hành động; và Trao, tặng quà cho người nghe*. Đồng thời, người nói kết hợp các phương tiện ngôn ngữ như TTTT, kính ngữ, cách xưng hô và từ ngữ tôn trọng nhằm tạo sự thân thiện trong giao tiếp. Những phát hiện này không chỉ góp phần làm rõ cách thức bày tỏ lời chúc mừng trong giao tiếp của người Việt mà còn mở rộng hiểu biết về ngôn ngữ học xã hội và ngữ dụng học. Trong tương lai, các nghiên cứu tiếp theo có thể tập trung vào so sánh cách sử dụng chiến lược LSĐT giữa các vùng miền hoặc các nhóm tuổi khác nhau nhằm tìm hiểu sâu hơn về sự đa dạng văn hóa trong lời chúc mừng trong tiếng Việt. Ngoài ra, việc phân tích lời chúc mừng trong các bối cảnh giao tiếp khác như đời sống thường nhật, mạng xã hội, hoặc các nghi lễ trang trọng sẽ mang đến những góc nhìn đa chiều hơn. Các nghiên cứu liên ngành giữa ngôn ngữ và tâm lý xã hội cũng có thể được triển khai nhằm tìm hiểu tác động của chiến lược lịch sự đối với mối quan hệ cá nhân và sự gắn kết xã hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. G. N. Leech. *Principles of pragmatics*, Longman, London, 1983.
2. H. V. Dastjerdi, N. Nasri. Congratulation speech acts across cultures: the case of English, Persian, and Arabic, *Journal of Language, Culture, and Translation*, **2012**, 1(2), 97-116.
3. H. I. A. Manie, S. W. A. Sayyed, B. B. Rababa'h, L. A. Alkhawaja. Congratulation strategies of Crown Prince Hussein's wedding: a socio-pragmatic study of Facebook comments, *Evolutionary Studies in Imaginative Culture*, **2024**, 1167-1188.
4. Y. A. Shboul, Z. A. Daher, O. A. A. Dala'ien, T. K. A. Snoubar. Congratulation strategies by Jordanians on a royal birthday Facebook status, *Journal of Language Teaching and Research*, **2022**, 13(5), 1097-1104.
5. M. K. Eshreteh. The speech act of congratulation and positive politeness strategies: a study of comments on Facebook posts by Palestinians, *Humanities and Social Sciences Series*, **2020**, 35(4), 51-73.
6. I. I. A. Hour. *The speech act of congratulation in Palestinian society: positive politeness and gender differences*, Master thesis, Hebron University, 2019.
7. H. Phê. *Từ điển tiếng Việt*, Nxb Đà Nẵng - Trung tâm từ điển học, Viện Ngôn ngữ học, 2003.
8. K. Bach, R. M. Harnish. *Linguistic communication and speech acts*, MIT Press, Cambridge, 1979.
9. K. Elwood. "Congratulations!": A cross-cultural analysis of responses to another's happy news, *The Cultural Review*, **2004**, 25, 355-386.
10. J. R. Searle, D. Vanderveken. *Foundations of illocutionary logic*, Cambridge University Press, Cambridge, 1985.
11. H. H. Oraiby. Iraqi EFL learners' ability in using congratulations, *Journal of Education for Pure Science*, **2018**, 1(5), 50-78.
12. H. Can. *A cross-cultural study of the speech act of congratulation in British English and Turkish using a corpus approach*, Master thesis, Middle East Technical University, 2011.
13. J. R. Searle. *Speech acts: an essay in the philosophy of language*, Cambridge University Press, Cambridge, 1969.
14. Longman. *Longman dictionary of contemporary English*, Longman, USA, 2001.
15. R. Lakoff. *The logic of politeness: or, minding your p's and q's*, Proceedings from the Annual Meeting of the Chicago Linguistic Society, Chicago, 1973.
16. G. N. Leech. *Principles of pragmatics*, Longman, London, 1983.
17. G. Yule. *Pragmatics*, Oxford University Press, Oxford, 1996.
18. P. Brown, S. C. Levinson. *Politeness: some universals in language usage*, Cambridge University Press, Cambridge, 1987.
19. T. N. Thêm. *Hệ giá trị Việt Nam: từ truyền thống đến hiện đại*, Nxb Tổng hợp TP. HCM, TP. Hồ Chí Minh, 2021.
20. J. R. Fraenkel, N. E. Wallen. *How to design and evaluate research in education*, McGraw-Hill, Boston, 2006.
21. C. Willig. *Introducing qualitative research in psychology*, McGraw-Hill, Berkshire, 2008.
22. R. Wardhaugh. *An introduction to sociolinguistics (5th edition)*, Blackwell Publishing, Malden, MA, 2006.
23. K. Fischer. Grounding and common ground: modal particles and their translation equivalents, *Lexical Markers of Common Grounds*, **2007**, 3, 47-66.



Thông tin bổ sung

Lịch sử dương tính trong lời chúc mừng của người Việt: nghiên cứu qua lời thoại phim

Lê Đỗ Thanh Hiền^{1,*}, Trương Viên²

¹NCS Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế, Việt Nam

²Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế, Việt Nam

*Tác giả liên hệ chính. Email: ldthanhvien@gmail.com

NGUỒN NGŨ LIỆU TRÍCH DẪN

1. Đừng nói khi yêu – Năm sản xuất: 2023
2. Tôi yêu cô đơn – Năm sản xuất: 2019
3. Yêu trước ngày cưới – Năm sản xuất: 2023
4. Tay chơi mới nổi – Năm sản xuất: 2021
5. Yêu lại từ đầu – Năm sản xuất: 2020
6. Anh có phải đàn ông không? - Năm sản xuất: 2022
7. Tình yêu và tham vọng – Năm sản xuất: 2020
8. Máy bay ký sự - Năm sản xuất: 2015
9. Ngày ấy mình đã yêu - Năm sản xuất: 2018
10. Thương ngày nắng về - Phần 1 - Năm sản xuất: 2021
11. Cô gái nhà người ta - Năm sản xuất: 2020
12. Cô dâu đại chiến - Năm sản xuất: 2011
13. Đừng làm mẹ cáu - Năm sản xuất: 2022
14. Giấc mộng đêm hè - Năm sản xuất: 2022
15. Hoa hồng giấy - Năm sản xuất: 2015
16. Ghét thì yêu thôi - Năm sản xuất: 2017
17. Cưới ngay kéo lờ - Năm sản xuất: 2012
18. Gặp em ngày nắng - Năm sản xuất: 2024
19. Trúng độc đắc - Năm sản xuất: 2022
20. Cưới người không yêu - Năm sản xuất: 2015
21. Mặt trời mùa đông - Năm sản xuất: 2023
22. Hướng dương ngược nắng – Phần 1 - Năm sản xuất: 2020
23. Dâu bể đường trần - Năm sản xuất: 2023

Sự thay đổi vai trò của giảng viên trong môi trường giáo dục số

Nguyễn Lê Hà*

Khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn, Trường Đại học Quy Nhơn, Việt Nam

*Ngày nhận bài: 10/11/2024; Ngày sửa bài: 30/12/2024;
Ngày nhận đăng: 02/01/2025; Ngày xuất bản: 28/04/2025*

TÓM TẮT

Bài báo tập trung phân tích sự thay đổi vai trò của giảng viên trong môi trường giáo dục số dưới tác động của công nghệ và các xu hướng mới trong giáo dục. Vai trò của giảng viên không còn chỉ là người truyền đạt kiến thức mà đã mở rộng thành người hướng dẫn, cố vấn, thiết kế nội dung số và hỗ trợ kỹ thuật. Bài viết sử dụng phương pháp phân tích lý thuyết, mô tả, tổng quan tài liệu từ các nghiên cứu trước đây để làm rõ các yếu tố tác động, kỹ năng cần thiết và thách thức mà giảng viên đối mặt. Đồng thời, nghiên cứu áp dụng phương pháp phân tích tình huống để đánh giá thực trạng vai trò giảng viên trong bối cảnh giáo dục số tại Việt Nam. Qua đó, bài viết đề xuất các giải pháp như phát triển kỹ năng công nghệ, thay đổi phương pháp giảng dạy, tăng cường vai trò cố vấn, xây dựng môi trường hợp tác và cải thiện môi trường chính sách nhằm hỗ trợ giảng viên thích ứng với yêu cầu giáo dục thời đại số.

Từ khóa: *Vai trò của giảng viên, giáo dục số, học trực tuyến, cá nhân hóa học tập.*

*Tác giả liên hệ chính.

Email: nguyenleha@qnu.edu.vn

The changing role of lecturers in the digital education environment

Nguyen Le Ha*

Department of Social Sciences and Humanities, Quy Nhon University, Vietnam

Received: 10/11/2024; Revised: 30/12/2024;

Accepted: 02/01/2025; Published: 28/04/2025

ABSTRACT

This article focuses on analyzing the evolving role of lecturers in the digital education environment under the influence of technology and emerging educational trends. The role of lecturers has further expanded beyond being mere knowledge transmitters to encompass guiding, advising, designing digital content, and providing technical support. The study employs theoretical analysis, descriptive methods, and a literature review of previous research to elucidate the influencing factors, required skills, and challenges faced by lecturers. Additionally, it applies a case analysis method to evaluate the current state of lecturers' roles in the context of digital education in Vietnam. Based on these findings, the article proposes solutions such as developing technological skills, adapting teaching methods, enhancing advisory roles, fostering collaborative environments, and improving policy frameworks to support lecturers in adapting to the demands of education in the digital era.

Keywords: *The role of lecturers, digital education, online learning, personalized learning.*

1. INTRODUCTION

In the era of the Fourth Industrial Revolution, the rapid development of information and communication technology has brought profound changes in all fields, especially in education. Advances such as artificial intelligence (AI), big data, machine learning, and online learning platforms (LMS - Learning Management System) not only reshape the way knowledge is delivered but also open up new opportunities for personalized learning. At the same time, they demand a strong transformation in the role of lecturers, shifting from traditional knowledge transmitters to more multifaceted roles in the digital environment.

In the traditional education environment, the lecturer (the teacher) plays a central role

in the teaching and learning process, where knowledge is transmitted from the teacher to the students (learners) through one-way methods. These important roles include:

The knowledge transmitter: The lecturer is the primary source of knowledge, responsible for presenting the lesson content in a clear and logical manner. The "knowledge transmission" model has been widely applied in traditional classrooms. According to Freire, this is a method where the lecturer plays the role of the "sender," while the learner is seen as a "container" receiving the information.¹

The advisor and guide: In addition to teaching, the lecturer also takes on the role of an advisor, helping learners navigate their learning paths and solve problems during the learning

*Corresponding author:

Email: nguyenleha@qnu.edu.vn

process. Knowles emphasizes that, in adult education, the lecturer is not only a provider of information but also a supporter who helps learners discover knowledge on their own.²

The evaluator: Another important role of the lecturer is to assess the learning outcomes of students through tests, assignments, and other forms of examinations. According to Biggs and Tang, these assessment tools are designed to measure the students' level of knowledge acquisition and their ability to apply it in real-world situations.³

The shaper of values and thinking: In the traditional education environment, lecturers not only transmit knowledge but also contribute to shaping the values, ethics, and critical thinking of learners. Dewey argued that education is not just about receiving information but also a process of character formation through experience and interaction.⁴

However, with the widespread use of digital technology, learners can now easily access a wealth of knowledge from various sources. This not only changes the motivation for learning but also presents significant challenges for lecturers in redefining their roles. Instead of merely transmitting knowledge, lecturers must become designers of learning experiences, advisors supporting personalized learning, and companions in helping students develop critical thinking and self-learning skills.

Many studies worldwide, such as those by Laurillard and Bates,^{5,6} have emphasized that the role of lecturers in digital education is not merely about using technology, but also about creatively integrating it into teaching. However, these changes come with significant challenges, including the pressure to learn new technologies, manage increased workloads, and the lack of direct interaction with learners. Specifically, in Vietnam, this transition is taking place in the context of an education system still faces numerous limitations regarding infrastructure, policies, and the training of lecturers' technological skills.

With these changes and challenges, this article aims to study and analyze the following issues:

- (1) The changing role of lecturers in the digital education environment.
- (2) The necessary skills to adapt to the new demands.
- (3) Solutions to support lecturers in enhancing teaching effectiveness in the context of digitalization.

Through the method of document analysis and theoretical synthesis, the article not only provides a comprehensive view of the lecturer's new role but also offers practical suggestions to support them in meeting the increasingly diverse learning needs of students.

2. RESEARCH METHOD

2.1. Theoretical analysis

This method is used to build the theoretical foundation for the study, clarifying key concepts such as the role of lecturers in traditional and digital education. The research focuses on digital education theories and modern pedagogy from scholars such as Bates and Collins & Halverson.^{6,7} At the same time, the article analyzes the relationships between influencing factors, including technology, learners, and educational policies, in order to identify trends in the changing roles of lecturers in the context of digitalization.

The study collects and analyzes scientific literature from reputable domestic and international sources, including monographs, scientific articles, and reports from educational organizations such as UNESCO. The selected literature is related to the changing role of lecturers, the necessary skills in digital education, and the challenges lecturers face. The literature review method not only helps identify research gaps but also provides a basis for comparison with the current situation in Vietnam.

2.2. Analysis of practical cases

The study applies the case study analysis method to assess the current status of the lecturer's role in digital education in Vietnam and in the world, under the influence of technology and factors such as the COVID-19 pandemic. Through this method of analysis, the article analyzes the main challenges faced by lecturers, such as the pressure to master technology, manage online classrooms, and personalize learning.

2.3. Descriptive method

- Describing the role of lecturers in traditional education: Lecturers primarily play the role of one-way knowledge transmitters, teaching in physical spaces, and assessing learning outcomes in standardized examinations.

- Describing the role of lecturers in digital education: The role of lecturers is expanded and more flexible, including being digital content designers, learning guides and mentors, learning process managers, and technical support providers.

Based on the description, the study highlights the shift from the role of knowledge transmission to support and accompaniment, emphasizing lecturers' adaptation to technology and new learning demands.

Within the scope of the study, this article is theoretical and applied in nature. It does not employ investigative or experimental methods but primarily relies on document analysis and practical synthesis.

3. CONTENT

3.1. The traditional role of lecturers

3.1.1. The concept of traditional education

Traditional education has existed for many generations. The concept of traditional education is approached as follows:

- According to H. V. Pham, traditional education is understood as "an educational system based on long-established values and methods, which not only focuses on the transmission of knowledge but also emphasizes the development

of ethical values, discipline, and responsibility in learners".⁸

- L. T. Nguyen and M. T. Nguyen argue that traditional education is "focused on educational methods passed down through generations, often involving teacher-centered approaches".⁹

From the above-mentioned studies, the concept of traditional education is understood as "a form of direct education in the classroom, where the teacher plays the role of the main source of knowledge, and the learner acquires information through listening and note-taking. This model involves direct interaction between the teacher and the learner, with which most teaching methods rely on one-way transmission of information from the teacher to the learner. The learning environment is characterized by high discipline and structure".

Some key characteristics of traditional education include: teacher-centered teaching methods, passive learning, a standardized curriculum, assessment through examinations, and the classroom environment taking place in a physical space.

3.1.2. Factors influencing the transition from traditional education to digital education

Traditional education at universities has existed for a long time with teaching methods such as direct lectures and a lecturer-centered approach. However, in recent years, in the context of education undergoing significant transformation due to the impact of various factors, including technological development, learners' needs, and demands from the environment and labor market, this shift has become more pronounced.

- *The Development of Technology*: Digital technology is a leading factor driving change in education. Online learning platforms, technology applications in the classroom such as Moodle,^{10,11} Google Classroom, and LMS systems have transformed lecturers' teaching methods and learners' approach.^{11,12} The application of information technology in teaching has resulted in higher effectiveness, providing flexible

learning opportunities for students. Therefore, technology not only expands access to education but also changes the nature of interaction between lecturers and learners.

- The development of AI, big data, and machine learning has contributed to optimizing personalized teaching methods and measuring learning outcomes.¹³ This is an important trend that traditional education must adapt to in order to ensure the delivery of knowledge relevant to the digital age.

- *The Needs and Psychology of Learners:*

In the current stage, learners demand greater flexibility in accessing knowledge. The majority of learners, especially younger generations such as Generation Z (those born between the mid-1990s and the early 2010s), desire more control over their learning process. They seek diverse, highly interactive learning methods, and particularly those that match their individual learning pace. Therefore, in the current trend, the shift to open and distance learning formats has helped meet the learning needs of students while also improving the quality and effectiveness of education.¹⁴

According to UNESCO in 2022, the adoption of technology in education has significantly increased over the past decade, especially during and after the COVID-19 pandemic. This has required lecturers to adapt to new teaching methods to meet the demands of remote and digital learning. In this context, many lecturers need to enhance their digital skills and adjust their teaching approaches, although challenges remain in ensuring equitable access for all learners. Moreover, governments and educational systems worldwide have been striving to use technology to improve the quality and effectiveness of education, but significant challenges remain in terms of infrastructure and training for lecturers.

- *Pressure from the labor market and society:* The modern labor market is shifting towards a demand for new skills such as

critical thinking, problem-solving ability, and communication skills. According to the 2020 World Economic Forum report, by 2025, around 85 million jobs may be replaced by technology, while many new jobs will require skills that traditional education has not fully prepared for. In this context, lecturers need to meet the demands of society. Integrating project-based, hands-on, and collaborative learning methods into training programs will help learners develop the essential soft skills.¹⁵ Higher education in Vietnam is undergoing significant adjustments to keep up with this trend.

- *The Impact of the COVID-19 Pandemic:*

The COVID-19 pandemic has been considered as a catalyst in driving change in traditional education. Many universities worldwide were forced to shift to online teaching in a short period, and the pandemic highlighted the weaknesses of traditional education in responding to unexpected situations, while accelerating the process of digitalization in education.¹⁶

Currently, we can see that traditional education is facing challenges in the context of the rapid development of technology and changes in societal needs. Factors such as technology, learner needs, demands from the labor market, and the COVID-19 pandemic have all contributed to driving this significant change. Educational institutions need to be ready to change teaching models and training methods to align with the new context, while also ensuring that learners can develop comprehensively in terms of knowledge and skills.

3.2. The development of digital education

3.2.1. The concept of digital education

Digital education is becoming increasingly important in the context of rapid advancements in information technology. The concept of digital education can be approached from the following perspectives:

T. Anderson argues that digital education is the use of digital technology in teaching and learning.¹⁷

- According to UNESCO, digital education is not only the use of information technology but also the integration of technology into all aspects of education, from learning content to teaching methods and educational management.¹⁸

From the above concepts, digital education can be understood as: *"The combination of the application of technology and modern educational methods to deliver knowledge in a flexible and efficient manner. Through online platforms, learners can access learning materials anytime and anywhere, while instructors can easily manage teaching content and track students' learning progress"*.

3.2.2. Theory of the changing role of instructors

According to Bates, in the digital education environment, instructors are no longer limited to being information transmitters. Also, they act as facilitators of the learning process, supporting learners in finding, analyzing, and applying information effectively. This is referred to as the role of the "support creator" in the modern learning environment.⁶

Collins and Halverson emphasize that the transition from traditional teaching to digital education requires instructors to have the ability to design flexible content, develop technological skills, and support learners in a more independent learning environment.⁷

The theory of the instructor's role in digital education shows that instructors are not only knowledge transmitters, but also guides, advisors, and learning managers. Instructors need to have digital skills, data management abilities, the ability to personalize learning, and flexibility in teaching methods to meet the increasingly high learning demands.

3.3. The role of instructors in the digital education environment

In the digital education environment, instructors need to undergo significant role shifts, which are reflected in the following aspects:

The digital content designer: In the digital education environment, lecturers are not

only knowledge transmitters but also digital content designers who tailor materials to meet the needs of learners, including online lectures, reference materials, and interactive activities. Their role shifts from traditional teaching to creating digital learning experiences that allow students to explore and interact flexibly. This requires lecturers to analyze learning needs, select appropriate content, and design interactive materials such as videos, e-lectures, and online assessments to enhance the effectiveness and learner autonomy in the learning process.

- *Learning and data manager:* In the digital education environment, instructors not only take on the role of teaching but also manage the learning process and data of students. With the help of online platforms and LMS tools, instructors can monitor and analyze data to adjust content and enhance individual learning effectiveness. This role requires instructors to be proficient in using analytics tools to identify weaknesses and provide timely support, helping students develop optimally in the digital environment. The data includes progress, grades, and student engagement levels.

- *The creator of personalized learning experiences:* In this environment, instructors are not limited to providing knowledge but also facilitate personalized learning, customizing content and teaching methods according to the needs and learning styles of the students through technology. By using online platforms and analytical tools, instructors track progress, identify students' difficulties, and adjust teaching to enhance motivation and engagement. At the same time, they provide diverse resources such as videos, interactive exercises, and group activities, helping learners study in the most suitable way, develop self-learning skills, and become lifelong learners.

- *Technical supporter:* In the digital platform, instructors also need to provide technical support, helping learners effectively use online tools and platforms. They must be knowledgeable in technology to assist when

learners encounter technical difficulties, from logging in and submitting assignments to interacting on the digital platform. This role requires instructors to be proficient in basic skills, create a conducive learning environment, and help learners feel more confident in using technology.

- *The evaluator and supporter of digital skills development*: In addition, instructors must also assess and support the development of digital skills for learners. In the face of the widespread use of technology, they help learners build digital literacy to access information safely, efficiently, and responsibly. By guiding the use of online tools, assessing through assignments, projects, and providing detailed feedback, instructors help learners develop critical thinking, information management, and digital data processing skills, preparing them for the demands of the digital labor market.

- *The developer of soft skills*: The instructor also supports learners in developing soft skills such as communication, teamwork, problem-solving, time management, and other essential skills needed to adapt to the digital age. Through interactive activities, online group projects, and digital collaboration tools, instructors encourage learners to engage in discussions, presentations, and teamwork, thus fostering communication, leadership, and remote work management skills. They also help learners cultivate flexibility, self-learning, and adaptability with technology to succeed in the digital environment.

- *Managing and coordinating online classes*: In addition to teaching, instructors also manage and coordinate online classes, organize time and maintain interaction to ensure students' active participation. They plan, manage progress, and allocate time for activities, while encouraging engagement through tools such as forums, chats, and virtual group meetings. This management not only helps maintain connection but also enhances students' motivation and interaction, creating a comprehensive learning experience in the digital space.

3.4. Challenges and opportunities in the digital education environment

3.4.1. The challenges faced by instructors in the digital education environment

- *Challenges in technology skills*: In the context of digital transformation, the application of technology in teaching is an inevitable trend, but lecturers face numerous challenges. They not only need skills in using online tools, LMS systems, and interactive software but also must keep up with the rapid development of technology, which requires significant time and resources. The pressure to integrate technology into teaching also demands creativity and flexible thinking, while technical issues and security concerns may disrupt the teaching process. However, many educational institutions lack training programs to support lecturers in technology, making self-learning difficult. To overcome these challenges, lecturers need a learning mindset and support from institutions to enhance their technological skills.¹⁹ According to a 2021 survey conducted by the Ministry of Education and Training, 70% of lecturers faced difficulties with new technologies, thus they need to continually update their skills to adapt.

- *Increased workload*: With the shift to online teaching, instructors face a significant increase in workload. They need to spend more time preparing and digitizing lessons, creating electronic materials, videos, and interactive activities. In this environment, instructors must continuously assess and provide students with feedback, track progress, and manage online tests. They must also assist students with technical issues such as access errors, poor connectivity, and difficulties using software, especially when there is a lack of technical support. Instructors need to regularly update their technological skills, participate in training, and learn to use new software to adapt to the digital environment. Additionally, to maintain students' motivation and engagement, they must create interactive activities that engage and closely

monitor students' participation. Managing data on progress and providing personalized support for each student also takes more time. Furthermore, instructors must collaborate with colleagues, technical teams, and academic management to develop digital content. This increased workload not only requires time and energy but also affects mental health, so instructors need a lot of support in the digital education environment.²⁰

Time management pressure: Faculty members are required not only to meet professional demands but also to manage their time effectively to balance teaching, student support, technology updates, and training, especially in an environment that requires high interaction and quick feedback. The time pressure on faculty arises from several factors. First, to prepare digital lectures, instructors must create multimedia content such as videos, interactive lessons, and online assessments, which requires more time and effort than traditional teaching. Second, in an online class, instructors must track the progress of each student and provide timely support, which can lead to overload when there is a large number of students. Third, instructors need to create interactive activities such as group discussions and games to maintain learning motivation, which also demands significant time investment. Additionally, the continuous development of educational technology forces instructors to constantly learn and refine new skills, adding to the time pressure. Furthermore, faculty members must deal with technical issues such as software errors and unstable networks, which require timely intervention to avoid disruptions in teaching. Attending meetings and internal training also takes up some of their time, as they aim to update teaching methods and new skills. Finally, heavy workloads and overtime can affect instructors' health and quality of life, potentially leading to burnout. To reduce time pressure, faculty members need organizational skills, the ability to prioritize tasks efficiently, and support from the institution through time management tools and skill development

training, which will help alleviate the pressure in a digital education environment.

- *The lack of direct interaction with students:* Lecturers face difficulties when there is a lack of direct interaction with students, as in face-to-face classrooms, which affects teaching quality and reduces the connection between lecturers and students. The first challenge is assessing students' understanding and learning progress, as lecturers cannot observe body language to detect early difficulties, which reduces their ability to adjust teaching methods.²¹ Furthermore, the lack of direct connection easily diminishes students' motivation and creates a sense of distance. Creating a discussion space also becomes more difficult due to technical limitations and low interactivity in online classrooms, requiring lecturers to make extra efforts to maintain an effective exchange environment. Moreover, it is harder for lecturers to provide timely personalized feedback and guidance through online channels, leading to delays in supporting students. Managing and monitoring online classrooms is also more challenging when lecturers cannot closely supervise the participation of each student, affecting teaching effectiveness. Additionally, designing diverse interactive activities such as group discussions and practical exercises in a digital environment requires creativity and technological skills, adding pressure on lecturers. The lack of face-to-face interaction also affects the development of classroom culture, reducing cohesion and creating a less comfortable, intimate atmosphere. At the same time, lecturers face challenges in building trust and support from students, as feedback and comments are not conveyed in a timely manner, decreasing students' trust in the lecturer. To address this, lecturers need to seek tools and methods to enhance interaction in online classrooms, such as using discussion software, online surveys, and virtual group activities. Support from schools and training programs for online teaching is also essential to help lecturers bridge the interaction gap and improve teaching effectiveness.

Enhancing assessment and evaluation activities in learning: In the digital education environment, assessing and evaluating learners' performance requires more effort compared to traditional methods. Educators need to design appropriate assessment methods to accurately measure learners' competencies but the methods face the following challenges: First, creating suitable tests requires creativity and technological knowledge to develop diverse evaluation formats such as group assignments and online projects. Second, ensuring academic integrity during assessments is difficult without direct supervision, forcing educators to use anti-cheating tools, which increases the pressure of cost and time. Assessing soft skills like teamwork and critical thinking is also more challenging when educators cannot observe directly, necessitating the design of realistic projects and the use of technological tools for support. The demand for continuous assessment and frequent feedback can easily overwhelm educators, especially with a large number of learners. Moreover, the lack of comprehensive evaluation tools compels educators to develop additional assessment methods, which are labor-intensive. Providing prompt feedback in digital classrooms is another challenge, as educators must ensure timely responses to learners' needs. Additionally, the demand for fairness and transparency in assessments adds pressure, given learners' high expectations. To overcome these challenges, educators need to flexibly apply technology, innovate teaching methods, and receive support from learning management systems, digital skills training programs, and institutional resources. This collaborative effort aims to enhance the effectiveness of assessment and evaluation in the digital education environment.

3.4.2. Opportunities for educators in the digital education environment

- **Enhancing education quality:** The digital education environment creates opportunities for educators to enhance teaching quality through technology and innovative methods. Educators

can develop multimedia learning resources such as videos and 3D simulations, making lessons more engaging and easier to understand while ensuring knowledge is easily updated. Personalized teaching methods enable tracking and adjusting the progress of individual learners through LMS tools, improving learning outcomes. Interactive tools like forums and online classes allow educators to connect with, support, and provide timely responses to learners, fostering a positive learning environment. Advanced assessment methods, such as case studies and project-based assignments, enable more accurate measurement of learners' analytical and creative skills. The digital space also encourages experimenting with methods like project-based learning and blended learning, helping learners actively explore, develop teamwork skills, and solve problems. Additionally, the use of digital technology helps educators enhance their own skills, such as learning about AI and data analysis. Digitalized teaching materials are easily updated, ensuring the latest knowledge and relevance to the digital education context while offering flexibility in scheduling. This allows learners to study anytime, anywhere, improving their learning experience and engagement. Overall, digital education not only supports but also empowers educators to enhance teaching effectiveness, helping learners achieve comprehensive development for the future.

- *Developing new teaching methods:* Digital education platforms provide opportunities for educators to develop new, creative, and more effective teaching methods. The application of information technology in teaching - such as online tools, classroom management software, videos, and simulations - helps create engaging learning experiences. Blended learning and Project-based learning methods optimize learning time while encouraging practice and teamwork.²² Digital technology supports educators in designing interactive activities and collecting and analyzing data to adjust teaching methods effectively. Moreover, educators can foster active learning environments by using

diverse assessment tools, including not only tests but also projects and practical evaluations. Digital education also enables educators to stay updated through online courses, workshops, and learners' feedback, thereby improving teaching quality. Developing new methods is not just an opportunity but a crucial requirement for educators to meet learners' needs and enhance the overall quality of education.

3.5. Factors affecting the role of educators in the digital environment

- *Regarding policy*: Policies in digital education need to be adjusted to support lecturers in transitioning from traditional to online education. The focus of these policies includes developing digital skills training programs for lecturers, investing in technological infrastructure such as devices and the Internet, enhancing security and privacy for learning data, and encouraging and recognizing the role of lecturers through various forms of rewards. Appropriate policies will enable lecturers to maximize their capabilities, contributing to the sustainable development of digital education in the 4.0 era.

- *Learners' needs*: Learners in a digital environment seek autonomy and flexibility in choosing content, learning schedules, and pacing. They require access to materials at any time to facilitate effective self-study. Additionally, learners expect timely interaction and support from instructors through online channels to address questions, along with personalized content tailored to their skill levels and individual goals. Moreover, they need opportunities to develop practical skills through exercises and simulated projects. To maintain motivation, instructors play a crucial role in encouraging and fostering a sense of connection within group settings. These demands require instructors to be flexible, technologically proficient, and to take on the role of advisors and guides in the digital learning environment.²³

- *Lecturers' competencies*: Lecturers' competencies in the digital environment go

beyond subject-matter knowledge, requiring technological and digital pedagogical skills. Specifically, lecturers need to be proficient in using information technology tools such as Learning Management Systems (LMS) and digital content creation software to design interactive lessons that are accessible and engaging for learners. They must also have the ability to adapt their teaching methods for online delivery, support learners in self-study, and foster self-regulated learning skills. Moreover, lecturers require skills in managing online classrooms, maintaining discipline, resolving technical issues, and providing timely assessments and feedback to ensure learning progress. Effective communication skills, the ability to motivate, and foster the connections among learners in the digital environment are essential for sustaining motivation and reducing feelings of isolation. These competencies enable lecturers to meet the demands of online teaching, improve learning quality, and enhance the overall learner experience.²⁴

- *Learners' competencies*: Learners' competencies in the digital environment profoundly influence the role of lecturers in guiding and adjusting teaching methods, including self-learning and self-management. Learners need to plan, set goals, and manage their time effectively without direct supervision from lecturers. As a result, lecturers must shift their role to support the development of self-learning skills. Technological skills: Learners must be skillful at using digital learning tools. Without these skills, lecturers would need to provide their learners with further technical support, reducing time for teaching. Regarding online interaction and communication, learners must communicate effectively through online platforms. If challenges arise, lecturers should assist in enhancing interactions. In terms of adaptation to new learning methods, learners need to quickly adapt to methods such as video-based learning and virtual simulations. Lecturers should design content that aligns with

learners' capabilities of absorption. Regarding information search and evaluation, learners need the skills to filter reliable information from the Internet. Lecturers should guide them in developing analytical and evaluation skills for credible information. About motivation and emotional management, online learning can lead to feelings of loneliness and loss of motivation. Lecturers must create a positive environment and provide emotional support to learners. Learners' competencies in the digital environment not only directly impact learning effectiveness but also shape how lecturers develop and implement their roles. Solid learner foundations enable lecturers to focus on content development, while more support can be provided when necessary.²⁵

- *Supporting technology*: Supporting technology in the digital teaching environment plays a crucial role, directly influencing how lecturers deliver instructions. Online teaching tools: Platforms such as Zoom, Teams, and Meet enable flexible online classes and group meetings but require lecturers to familiarize themselves and adapt their teaching methods. Learning Management Systems (LMS): Tools like Moodle and Canvas help lecturers manage courses, assign tasks, and grade efficiently but demand strong user proficiency. Assessment tools: Applications like Google Forms and Kahoot allow lecturers to quickly assess, provide feedback, and personalize guidance. Online resource repositories: A diverse range of online materials supports research and self-study; however, lecturers must curate reliable sources. Collaboration tools: Platforms like Google Docs create collaborative learning environments, requiring lecturers to support and guide teamwork skills. AI applications: AI tools enable personalized learning and progress tracking but require lecturers to understand their operation thoroughly. Virtual Reality (VR): VR offers immersive and interactive learning experiences, especially for practical subjects, but lecturers need skills to use these tools and prepare

suitable content. Technology requires lecturers to continuously update their skills, take on roles as guides, and support learners in developing self-learning and digital competencies.²⁶

Based on the above analysis, the relationship between the changing role of lecturers and the influencing factors can be summarized as follows:

- Independent variable: The digital education environment, represented by factors such as technology, online learning platforms (LMS), and digital resources.
- Mediating variable: Lecturers' adaptation and development of digital skills.
- Dependent variable: The changing role of lecturers.
- Dependent impact: Learners' learning effectiveness and satisfaction.

The relationship between the above elements is illustrated in Figure 1.

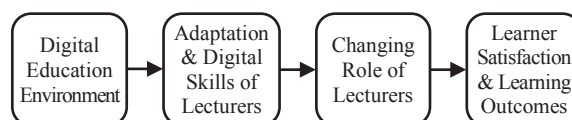


Figure 1. Diagram of factors influencing the changing role of lecturers in the digital education environment.

The diagram above clarifies the positions of other elements in relation to the changing role of lecturers. Specifically:

- Digital education environment → Lecturers' adaptation and digital skills: Technology and digital platforms serve as drivers for lecturers to adapt and develop new skills.
- Lecturers' adaptation and digital skills → Changing role of lecturers: The role of lecturers expands from knowledge transmission to guidance and technical support.

Changing role of lecturers → Learners' learning effectiveness and satisfaction: This positive shift enhances the quality and experience of learning.

3.6. Proposed solutions

To enable lecturers to adapt, respond to changes, and fulfill their roles in the digital education environment, this paper proposes a number of solutions to support lecturers in maximizing their roles in this digital education context as follows:

Development of information technology Skills: Lecturers need to be equipped with the skills to proficiently use technology and effectively apply digital educational tools and platforms. This requires investment in training and support for lecturers in digital skills and information technology applications.

Adapting teaching methods: Lecturers should be encouraged to adopt flexible teaching methods, such as online and blended learning, to meet the diverse needs of learners. This not only enhances the effectiveness of teaching but also fosters greater interaction between lecturers and learners.

- Enhancing the role of advisor and guide:
In the digital environment, the role of lecturers shifts from being knowledge transmitters to advisors and guides, helping learners become autonomous and develop self-learning skills. Therefore, training programs should focus on developing soft skills, management skills, and learner support skills for lecturers.

- Creating a collaborative environment:
Lecturers should participate in academic communities and experience-sharing groups to exchange and learn from each other about new methods and technologies. Building such a collaborative environment can be achieved through workshops, forums, or online communities.

- Support from educational institutions:
Educational institutions need to facilitate and provide resources to support lecturers during the transition process. This includes offering appropriate digital tools and platforms, as well as establishing policies to support lecturers' professional development in the digital era.

These proposals aim to promote lecturers' adaptation to the digital environment, and enable lecturers to effectively fulfill their new roles and better meet the learning needs of students in the digital era.

4. CONCLUSION

In the context of rapid digital transformation, the role of lecturers in education has undergone significant changes. No longer confined to the traditional role of knowledge transmission, lecturers now take on multifaceted responsibilities, including digital content design, academic advice, learning progress management, and technical support. This shift requires lecturers to develop a wide range of new skills, from technology management to supporting personalized learning, while ensuring sustained motivation and positive interaction with learners.

Digital education gives significant opportunities for innovating teaching methods, personalizing learning content, and enhancing learner experiences. However, it also brings considerable challenges, including pressures to acquire technological skills, managing increased workloads, and addressing reduced face-to-face interaction with learners. Notably, in the context of Vietnam, the lack of infrastructure and supportive policies for lecturers remains a critical obstacle that needs to be addressed.

To meet these demands, the article has proposed a number of fundamental and practical solutions as below.

- Investing in technology skill training for lecturers.

- Adopting flexible and innovative teaching methods.

- Enhancing the role of advising and guiding learners.

- Developing appropriate support policies and improving digital infrastructure.

Overall, the role of lecturers in the digital education environment is not merely a change

in approach but a significant step forward in shaping the future of education. With thorough preparation and necessary support, lecturers can not only adapt but also lead innovations, contributing to improving educational quality and enhancing learners' abilities in the digital age.

In the context of the changing role of lecturers in the digital education environment, given the constraints of time, this study focuses solely on theoretical analysis. Further expansion into practical research is essential to clarify aspects related to the adaptation and innovation of teaching activities by lecturers in the digital environment. In future research directions, we will focus on conducting surveys and interviews with lecturers to collect quantitative data on the level of technology adoption, as well as the challenges and opportunities they encounter in the digital education environment.

Acknowledgments

The author sincerely thanks the editor and reviewers for their valuable feedback, which has improved the quality of this manuscript. This research was conducted within the framework of a university-level scientific and technological project at Quy Nhon University, with the project code T2024.852.23.

REFERENCES

1. P. Freire. *Pedagogy of the oppressed*, Continuum, New York, 1970.
2. M. S. Knowles. *The modern practice of adult education: from pedagogy to Andragogy*, Cambridge Adult Education, New Jersey, 1980.
3. J. Biggs, C. Tang. *Teaching for quality learning at university: what the student does*, McGraw-Hill Education, Berkshire, 2011.
4. J. Dewey. *Experience and education*, Kappa Delta Pi, New York, 1938.
5. D. Laurillard. *Teaching as a design science: building pedagogical patterns for learning and technology*, Routledge, London, 2012.
6. T. Bates. *Teaching in a digital age: guidelines for designing teaching and learning*, Tony Bates Associates Ltd, Vancouver, 2015.
7. A. Collins, R. Halverson. *Rethinking education in the age of technology: the digital revolution and schooling in America*, Teachers College Press, New York, 2009.
8. V. H. Pham. *Traditional and modern education*, Vietnam Education Publishing House, Hanoi, 2015.
9. L. T. Nguyen, M. T. Nguyen. Traditional education in the 21st century, *Journal of Education and Social Studies*, **2020**, 12(2), 45-58.
10. S. Mishra, R. Narain. Integration of digital technology in academics, *Journal of Humanities and Education Development*, **2021**, 3, 46-52.
11. M. Shofiyuddin, M. Mustofa, M. R. Umam, S. Elfianto. Postgraduate students' perceptions on Moodle as learning management system for online English language learning during COVID-19 pandemic, *Research and Development Journal of Education*, **2022**, 8(2), 580-590.
12. L. R. Octaberlina, A. I. Muslimin. EFL students perspective towards online learning barriers and alternatives using Moodle/Google Classroom during COVID-19 pandemic, *International Journal of Higher Education*, **2020**, 9(6), 1-9.
13. M. Khatun, R. Islam, S. Kumar, R. Hossain, L. Mani. The impact of artificial intelligence on educational transformation: trends and future directions, *Journal of Information Systems and Informatics*, **2024**, 6(4), 2347-2373.
14. S. Roza, M. Yohana. *Grit, self-regulated learning, self-determination theory and academic performance of generation-z*, The 2nd International Conference on Inclusive Business in the Changing World, Jakarta, Indonesia, 2019.
15. R. Phetcharee, N. Prachyanun, J. Jira, H. Uraivan. Career skills and entrepreneurship for students by collaborative project-based learning management model, *Journal of Education and Learning*, **2022**, 11(6), 48-61.
16. A. Bozkurt, K. Karakaya, M. Turk, Ö. Karakaya, D. C. Reyes. The impact of COVID-19 on education: a meta-narrative review, *TechTrends*, **2022**, 66, 883-896.

17. T. Anderson. *The theory and practice of online learning*, Athabasca University Press, Athabasca, 2008.
18. UNESCO. *Mobile learning for teachers in Africa and the Middle East*, UNESCO, 2013.
19. S. Timotheou, O. Miliou, Y. Dimitriadis, S. V. Sobrino, N. Giannoutsou, R. Cachia, A. M. Monés, A. Loannou. Impacts of digital technologies on education and factors influencing schools' digital capacity and transformation: a literature review, *Education and Information Technologies*, **2023**, 28, 6695-6726.
20. N. Y. A. Wahab, R. A. Rahman, H. Mahat, N. S. Hudin, M. R. Ramdan, M. N. A. Razak, N. N. Mohd Yadi. Impacts of workload on teachers' well-being: a systematic literature review, *TEM Journal*, **2024**, 13(3), 2544-2556.
21. K. V. Elumalai, J. P. Sankar, R. Kalaichelvi, J. A. John, N. Menon, M. S. M. Alqahtani, M. A. Abumelha. Factors affecting the quality of e-learning during the COVID-19 pandemic from the perspective of higher education students, *Journal of Information Technology Education: Research*, **2020**, 19, 731-753.
22. M. Mielikäinen. Towards blended learning: Stakeholders' perspectives on a project-based integrated curriculum in ICT engineering education, *Industry and Higher Education*, **2022**, 36(1), 74-85.
23. S. Bennett, L. Lockyer. Becoming an online teacher: adapting to a changed environment for teaching and learning in higher education, *Educational Media International*, **2004**, 41(3), 231-248.
24. M. Ally. Competency profile of the digital and online teacher in future education, *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, **2019**, 20(2), 302-318.
25. A. Haleem, M. Javaid, M. A. Qadri, R. Suman. Understanding the role of digital technologies in education: a review, *Sustainable Operations and Computers*, **2022**, 3, 275-285.
26. V. B. G. Pablos, M. Matarranz, L. A. C. Aranda, A. Otto. Teachers' digital competencies in higher education: a systematic literature review, *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, **2022**, 19(1), 8.



© 2025 by the authors. This Open Access Article is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Applying a pilot model and evaluating inspection and supervision of the construction and application of a quality management system according to national standard ISO 9001:2015 and integrating, connecting, and sharing data in the electronic ISO software

Nguyen Lam Sinh, Le Thi Kim Nga*

Applied Research Institute for Science and Technology, Quy Nhon University, Vietnam

Received: 10/12/2024; Revised: 31/12/2024;

Accepted: 02/01/2025; Published: 28/04/2025

ABSTRACT

Developing and building a quality management system according to the national standard ISO 9001:2015 in the electronic environment (referred to as electronic ISO) applied in quality management of state administrative procedures is currently an important issue in digital transformation. The electronic ISO system is also integrated, connecting and sharing data to synchronize shared systems in state management. This article proposes solutions to build an electronic ISO system based on the proposed analysis and design of system functions, databases, integration models, data connection and sharing in the electronic ISO system and applied in state management agencies, on the basis of implementation and evaluation of the system's effectiveness.

Keywords: *Electronic ISO, database, system design analysis.*

*Corresponding author:

Email: kimnle@qnu.edu.vn

Áp dụng mô hình thí điểm và đánh giá kiểm tra, giám sát việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu trong phần mềm ISO điện tử

Nguyễn Lâm Sinh, Lê Thị Kim Nga*

Viện Nghiên cứu Ứng dụng Khoa học và Công nghệ, Trường Đại học Quy Nhơn, Việt Nam

Ngày nhận bài: 10/12/2024; Ngày sửa bài: 31/12/2024;

Ngày nhận đăng: 02/01/2025; Ngày xuất bản: 28/04/2025

TÓM TẮT

Xây dựng và phát triển hệ thống phần mềm quản lý chất lượng ISO 9001:2015 trên môi trường điện tử (gọi tắt là ISO điện tử) áp dụng trong hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan hành chính nhà nước nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết công việc hành chính là vấn đề quan trọng trong công cuộc chuyển đổi số hiện nay. Hệ thống ISO điện tử cũng được đồng bộ dữ liệu nhằm đồng bộ các hệ thống dùng chung trong công tác quản lý nhà nước. Bài báo đề xuất giải pháp xây dựng và phát triển hệ thống ISO điện tử trên cơ sở đề xuất phân tích thiết kế các chức năng hệ thống, cơ sở dữ liệu (CSDL), mô hình tích hợp, kết nối chia sẻ dữ liệu trong hệ thống ISO điện tử và áp dụng trong cơ quan quản lý nhà nước thông qua việc triển khai, đánh giá hiệu quả sử dụng của hệ thống.

Từ khóa: ISO điện tử, cơ sở dữ liệu, phân tích thiết kế hệ thống.

1. GIỚI THIỆU

ISO điện tử là một hệ thống tiêu chuẩn hóa được số hóa, tuân theo các nguyên tắc của Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế (International Organization for Standardization – ISO). Hệ thống này hoạt động trong môi trường kỹ thuật số nhằm mục đích quản lý, lưu trữ và phân phối các tiêu chuẩn cũng như quy trình liên quan một cách hiệu quả. Bằng cách tận dụng công nghệ thông tin, ISO điện tử giúp chuyển đổi các tiêu chuẩn truyền thống thành nội dung số, từ đó hỗ trợ dễ dàng trong việc truy cập, áp dụng và tuân thủ các quy định quốc tế trên nhiều lĩnh vực.

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 đã mang lại những

cải thiện đáng kể trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước và việc cung cấp dịch vụ công. Trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp 4.0, việc chuyển đổi từ ISO truyền thống sang định dạng điện tử không chỉ giúp hệ thống hóa công việc mà còn đảm bảo tính tuân thủ pháp luật và các tiêu chuẩn hiện đại.^{1,2}

Số hóa hệ thống ISO gây tạo điều kiện tối ưu hóa các quy trình quản lý, tăng cường giao tiếp nội bộ qua các công cụ văn bản điện tử, và cải thiện hiệu quả chỉ đạo, điều hành. Hệ thống này còn hỗ trợ cơ quan nhà nước tiết kiệm thời gian, minh bạch hóa các quy trình, và đảm bảo sự nhất quán trong công việc giữa các bộ phận và cấp quản lý.^{3,4}

*Tác giả liên hệ chính.

Email: kimnle@qnu.edu.vn

Vì vậy việc áp dụng ISO điện tử không chỉ phục vụ cải cách hành chính mà còn là nền tảng quan trọng để hướng đến chính quyền điện tử, góp phần xây dựng một hệ thống công khai, hiệu quả, và đáp ứng tốt nhất các yêu cầu quản lý công vụ và phục vụ cộng đồng.

Trên cơ sở đó, bài báo đề xuất giải pháp trao đổi dữ liệu trong hệ thống phần mềm ISO điện tử với hệ thống hành chính công hiện nay trong công tác quản lý hành chính nhà nước tại các tỉnh thành trên cả nước, nhằm hiện thực hóa các mục tiêu đơn giản hóa thủ tục hành chính theo chủ trương của Đảng và Nhà nước.

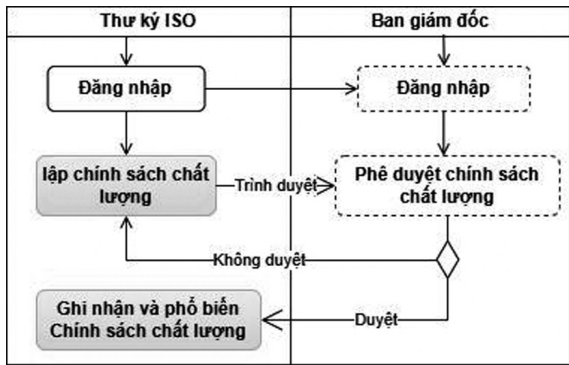
2. GIẢI PHÁP THIẾT KẾ HỆ THỐNG ISO ĐIỆN TỬ TÍCH HỢP, KẾT NỐI CHIA SẺ DỮ LIỆU TRONG CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Phần này bài báo trình bày đề xuất giải pháp cho phân tích thiết kế các chức năng của hệ thống ISO điện tử, đồng thời đề xuất giải pháp tích hợp với hệ khác.

2.1. Phân tích thiết kế hệ thống ISO điện tử

ISO điện tử là hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015, được nghiên cứu, xây dựng trên cơ sở đánh giá và cải tiến chất lượng các thông tin dạng văn bản (mô hình hệ thống, các quy trình, thủ tục, các biểu mẫu,...) xử lý công việc tại các doanh nghiệp, cơ quan đơn vị trên môi trường mạng.^{5,6} ISO 9001:2015 bao gồm các yêu cầu chính như: Xác định bối cảnh tổ chức; thiết lập và truyền đạt chính sách chất lượng; hoạch định mục tiêu chất lượng và hành động giải quyết rủi ro và cơ hội; xác định và cung cấp nguồn lực cần thiết; thiết lập và kiểm soát quá trình sản xuất, cung cấp sản phẩm, dịch vụ; đánh giá sự hài lòng của khách hàng và các bên quan tâm; đánh giá nội bộ; xem xét lãnh đạo và thực hiện các hành động khắc phục, cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống. Bài báo nghiên cứu về Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 nhằm phân tích, thiết kế hệ thống trên cơ sở các yêu cầu chính đó, đặc biệt là các yêu cầu cơ bản sau:

2.1.1. Chính sách chất lượng



Hình 1. Mô hình các bước thiết lập, phê duyệt và truyền đạt chính sách chất lượng.

Mục đích của mô hình này là:

- Tăng cường kiểm soát: Đảm bảo chính sách chất lượng được xem xét, phê duyệt đúng quy trình và phù hợp với bối cảnh cũng như chức năng, nhiệm vụ của tổ chức.

- Rõ ràng trách nhiệm: Phân định rõ vai trò giữa người lập chính sách (Thư ký ISO) và người phê duyệt (Ban Giám đốc/ người đứng đầu tổ chức).

- Công bố minh bạch: Đảm bảo chính sách chất lượng sau khi được duyệt sẽ được phổ biến trong toàn bộ nhân sự và tổ chức.

Thư ký ISO

Thư ký ISO truy cập hệ thống thông qua bước đăng nhập.

Lập chính sách chất lượng

Sau khi đăng nhập, Thư ký ISO chịu trách nhiệm xây dựng bản thảo chính sách chất lượng theo yêu cầu hoặc tiêu chuẩn đặt ra.

Trình duyệt chính sách

Sau khi hoàn thành bản thảo, Thư ký ISO gửi chính sách chất lượng này để Ban Giám đốc xem xét và phê duyệt.

Ban Giám đốc

Ban Giám đốc truy cập hệ thống bằng tài khoản của họ.

Phê duyệt chính sách chất lượng

Ban Giám đốc xem xét chính sách do Thư ký ISO gửi lên và đưa ra quyết định:

Nếu không duyệt: Chính sách được gửi trả lại cho Thư ký ISO để chỉnh sửa.

Nếu duyệt: Chính sách được thông qua.

Ghi nhận và phổ biến chính sách chất lượng

Sau khi Ban Giám đốc phê duyệt, chính sách sẽ được Thư ký ISO ghi nhận chính thức vào hệ thống và phổ biến rộng rãi đến các bộ phận liên quan trong tổ chức.

Tiếp theo, một nội dung quan trọng trong bất kỳ hệ thống ISO nào đó là xây dựng chức năng đánh giá nội bộ.

2.1.2. Đánh giá nội bộ

Mục tiêu của quy trình đánh giá nội bộ ISO bao gồm:

- Đảm bảo tuân thủ: Đảm bảo nghiêm ngặt và chặt chẽ các quy định, quy trình, và các hoạt động của tổ chức tuân thủ đúng dựa theo các yêu cầu của tiêu chuẩn đã được thiết lập và phê duyệt.

- Cải tiến liên tục: Xác định các cơ hội để cải tiến quy trình và hoạt động, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng sản phẩm, dịch vụ của tổ chức.

- Phát hiện và khắc phục những điểm không phù hợp (lỗi): Phát hiện các lỗi và sai sót trong quá trình ban hành và áp dụng các thông tin dạng văn bản của hệ thống, từ đó đưa ra các biện pháp khắc phục kịp thời.

- Đánh giá hiệu quả: Đánh giá hiệu quả của các biện pháp kiểm soát và quản lý rủi ro hiện có.

- Tăng cường minh bạch: Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm giải trình trong hoạt động của tổ chức.

- Nâng cao nhận thức: Nâng cao nhận thức của nhân viên về tầm quan trọng của việc tuân thủ các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 đang được triển khai áp dụng tại cơ quan, đơn vị.

Mô hình đánh giá nội bộ được mô tả trong hình 2.



Hình 2. Mô hình hoạt động đánh giá nội bộ.

Định nghĩa một chương trình đánh giá nội bộ: Thư ký ISO chuẩn bị và lập trình đánh giá nội bộ hàng năm của đơn vị, đảm bảo các yêu cầu: mỗi bộ phận, phòng ban được đánh giá ít nhất 01/ năm; đảm bảo tính độc lập giữa người đánh giá và bộ phận được đánh giá; xác định rõ nội dung và thời gian đánh giá.

Duyệt chương trình đánh giá nội bộ: Lãnh đạo đơn vị xem xét và phê duyệt chương trình đánh giá do Thư ký ISO đề xuất.

Lập kế hoạch chi tiết cho các đợt đánh giá: Trên cơ sở chương trình đánh giá đã được phê duyệt, Thư ký ISO xây dựng các kế hoạch chi tiết cho từng đợt đánh giá cụ thể.

Duyệt kế hoạch chi tiết cho các đợt đánh giá: Lãnh đạo đơn vị xem xét và phê duyệt các kế hoạch chi tiết này.

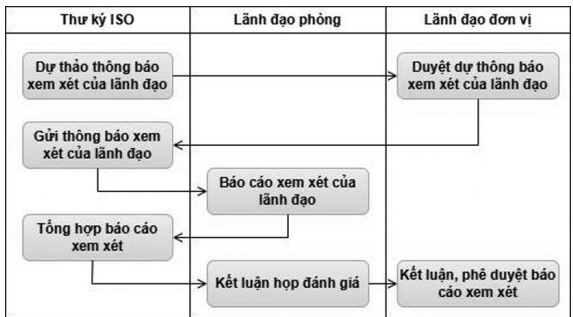
Thực hiện đánh giá: Thư ký ISO tham mưu Lãnh đạo đơn vị hoặc Ban ISO của đơn vị (nếu có) tổ chức thực hiện các nội dung theo kế hoạch đánh giá đã được duyệt, bao gồm các bước: Họp khai mạc, tiến hành đánh giá nội bộ tại các bộ phận, phòng ban và họp kết thúc theo kế hoạch đã được duyệt trước đó

Kết luận hợp đánh giá: Trên cơ sở các vấn đề được phát hiện qua các cuộc đánh giá tại các bộ phận, phòng ban, Lãnh đạo đơn vị đưa ra kết luận và quyết định về tính hiệu lực của hệ thống,

những vấn đề cần thực hiện hành động khắc phục hoặc khuyến nghị cải tiến.

2.1.3. Xem xét lãnh đạo

Mục tiêu của mô hình này là đảm bảo rằng các báo cáo và thông báo xem xét của lãnh đạo được chuẩn bị, xem xét, và phê duyệt một cách có hệ thống và hiệu quả. Quy trình này giúp đảm bảo rằng mọi thông tin quan trọng đều được xem xét kỹ lưỡng bởi các cấp lãnh đạo khác nhau trước khi đưa ra quyết định cuối cùng. Điều này giúp tăng cường tính minh bạch, trách nhiệm và chất lượng trong quá trình quản lý và điều hành của tổ chức. Hình 3 mô tả quy trình hoạt động xem xét lãnh đạo.



Hình 3. Mô hình hoạt động xem xét lãnh đạo.

Mô hình trong hình là một quy trình xem xét của lãnh đạo trong một tổ chức, được chia thành ba cột tương ứng với ba vai trò: Thư ký ISO, Lãnh đạo bộ phận, phòng ban và Lãnh đạo đơn vị. Quy trình này bao gồm các bước sau:

- Thư ký ISO:

Dự thảo nội dung xem xét của lãnh đạo: Thư ký ISO chuẩn bị bản dự thảo nội dung về việc xem xét của lãnh đạo và trình lãnh đạo đơn vị xem xét và cho ý kiến về thông báo xem xét của lãnh đạo.

Gửi thông báo xem xét của lãnh đạo: Thư ký ISO gửi dự thảo nội dung này đến lãnh đạo các phòng, ban.

Tổng hợp báo cáo xem xét từ các phòng, ban

- Lãnh đạo các phòng, ban:

Báo cáo xem xét của lãnh đạo: Lãnh đạo các phòng, ban nhận và xem xét báo cáo từ Thư ký ISO.

Kết luận họp đánh giá: Lãnh đạo phòng đưa ra kết luận, kiến nghị, đề xuất sau khi đánh giá báo cáo.

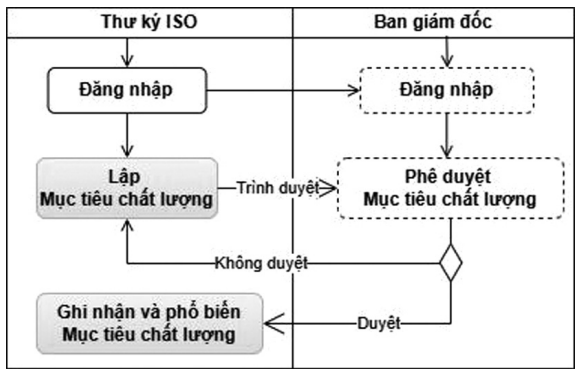
- Lãnh đạo đơn vị:

Duyệt thông báo xem xét của lãnh đạo: Lãnh đạo đơn vị duyệt bản dự thảo thông báo từ Thư ký ISO.

Kết luận, phê duyệt báo cáo xem xét: Lãnh đạo đơn vị đưa ra kết luận cuối cùng và phê duyệt báo cáo xem xét của lãnh đạo.

2.1.4. Mục tiêu chất lượng

Mô hình mục tiêu chất lượng được trình bày trong hình 4 bao gồm quy trình lập, phê duyệt và phổ biến mục tiêu chất lượng trong tổ chức, được chia thành hai vai trò chính đó là thư ký ISO và Ban Giám đốc.



Hình 4. Mô hình hoạt động mục tiêu chất lượng.

- Thư ký ISO:

Đăng nhập vào hệ thống để thực hiện các công việc liên quan đến mục tiêu chất lượng.

Lập mục tiêu chất lượng: Sau khi đăng nhập, Thư ký ISO xây dựng các mục tiêu chất lượng phù hợp với chính sách chất lượng, chức năng nhiệm vụ và các chỉ tiêu kế hoạch được giao trong năm của tổ chức.

Trình duyệt mục tiêu: Sau khi hoàn thành việc lập mục tiêu chất lượng, Thư ký ISO gửi các mục tiêu này đến Ban Giám đốc để xem xét và phê duyệt.

- Ban Giám đốc:

Đăng nhập vào hệ thống bằng tài khoản riêng của mình.

Phê duyệt mục tiêu chất lượng: Ban Giám đốc xem xét mục tiêu chất lượng do Thư ký ISO gửi lên và đưa ra quyết định: Phê duyệt hoặc không phê duyệt (Nếu không duyệt: Mục tiêu được trả lại cho Thư ký ISO để chỉnh sửa và trình duyệt lại. Nếu phê duyệt: Mục tiêu được thông qua).

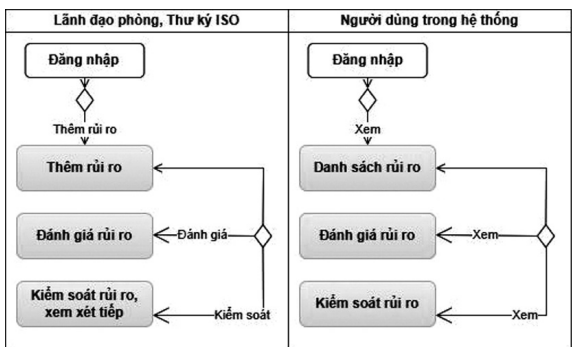
- Ghi nhận và phổ biến mục tiêu chất lượng:

Sau khi Ban Giám đốc phê duyệt, Thư ký ISO sẽ ghi nhận mục tiêu chính thức vào hệ thống.

Các mục tiêu chất lượng này được phổ biến rộng rãi đến các phòng, ban, bộ phận liên quan trong tổ chức để triển khai.

2.1.5. Quản lý rủi ro

Mục tiêu của mô hình này là xác định các bước liên quan trong quản lý rủi ro cho các đối tượng người dùng khác nhau trong hệ thống. Nó cho thấy các quy trình thêm, đánh giá và kiểm soát rủi ro, đảm bảo rằng cả lãnh đạo phòng, ban và người dùng thông thường trong hệ thống đều có thể quản lý rủi ro một cách hiệu quả theo vai trò của họ. Mô hình này cung cấp một cách tiếp cận rõ ràng và có cấu trúc để quản lý rủi ro, điều này rất quan trọng để duy trì tính toàn vẹn và an toàn của tổ chức. Mô hình hoạt động quản lý rủi ro được mô tả trong hình 5.



Hình 5. Mô hình hoạt động quản lý rủi ro.

Mô hình này là một quy trình quản lý rủi ro, được chia thành hai phần chính tương ứng với hai nhóm đối tượng người dùng: Lãnh đạo phòng, Thư ký ISO và người dùng khác trong hệ thống.

Đối với Lãnh đạo phòng, Thư ký ISO:

Thêm rủi ro: Sau khi đăng nhập, người dùng có thể thêm một rủi ro mới vào hệ thống.

Đánh giá rủi ro: Rủi ro được thêm vào sẽ được đánh giá.

Kiểm soát rủi ro, xem xét tiếp: Sau khi đánh giá, rủi ro sẽ được kiểm soát và tiếp tục xem xét.

Đối với Người dùng trong hệ thống:

Danh sách rủi ro: Sau khi đăng nhập, người dùng có thể xem danh sách các rủi ro.

Đánh giá rủi ro: Người dùng có thể đánh giá các rủi ro từ danh sách.

Kiểm soát rủi ro: Sau khi đánh giá, rủi ro sẽ được kiểm soát.

2.2. Thiết kế CSDL

2.2.1. Quản trị hệ thống

Quản trị người dùng là một thành phần quan trọng trong các hệ thống phần mềm hiện đại, đặc biệt là các ứng dụng web và di động. CSDL phục vụ hệ thống này cần được thiết kế để quản lý thông tin người dùng, phân quyền và theo dõi hoạt động, đồng thời hỗ trợ mở rộng trong tương lai.

Các thực thể chính trong CSDL bao gồm:

User: Lưu thông tin người dùng như họ tên, email, mật khẩu (đã mã hóa).

Role: Xác định quyền hạn của người dùng, ví dụ: quản trị viên, người dùng thường.

Permission: Các quyền cụ thể trong hệ thống, như "xem báo cáo", "chỉnh sửa dữ liệu".

AuditLog: Ghi lại hoạt động của người dùng, phục vụ mục đích kiểm tra và phân tích.

Thiết kế mô hình ER (Entity-Relationship): Sử dụng mô hình ER để biểu diễn các thực thể và mối quan hệ.

2.2.2. Thiết kế chi tiết

Mô hình quan hệ bao gồm:

Bảng Users:

Cột: UserID (PK), Name, Email, PasswordHash, CreatedAt, Status.

Bảng Roles:

Cột: RoleID(PK), RoleName, Description.

Bảng UserRoles:

Cột: UserID (FK), RoleID (FK).

Quan hệ: Nhiều người dùng có thể có nhiều vai trò.

Bảng Permissions:

Cột: PermissionID(PK), PermissionName, Description.

Bảng RolePermissions:

Cột: RoleID (FK), PermissionID (FK).

Quan hệ: Một vai trò có thể được gán nhiều quyền.

2.2.3. Phân hệ nghiệp vụ

Hệ thống bao gồm các thực thể: Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, đánh giá nội bộ, quản lý rủi ro, xem xét lãnh đạo, quản lý tài liệu, quản lý văn bản và quy trình động.

Bảng QualityPolicy

Ý nghĩa: Chính sách chất lượng là tuyên bố chính thức về cam kết chất lượng của tổ chức.

Thuộc tính:

PolicyID (PK): Mã định danh chính sách.

Title: Tiêu đề chính sách.

Content: Nội dung chi tiết.

CreateDate: Ngày tạo.

Status: Trạng thái (hiệu lực, hết hạn).

Bảng: QualityObjective:

Ý nghĩa: Các mục tiêu cụ thể nhằm đạt được chính sách chất lượng.

Thuộc tính:

ObjectiveID (PK): Mã định danh mục tiêu.

Description: Mô tả mục tiêu.

TargetDate: Ngày cần hoàn thành.

Progress: Tiến độ (%).

Status: Trạng thái (đang thực hiện, hoàn thành).

Quan hệ: Liên kết với QualityPolicy thông qua PolicyID.

Bảng: InternalAudit

Ý nghĩa: Theo dõi và lưu trữ kết quả các đợt đánh giá nội bộ.

Thuộc tính:

AuditID (PK): Mã định danh đợt đánh giá.

AuditDate: Ngày thực hiện.

Findings: Các phát hiện trong đánh giá.

Auditor: Người thực hiện đánh giá.

Recommendations: Đề xuất cải tiến.

Bảng RiskManagement

Ý nghĩa: Lưu trữ và quản lý thông tin rủi ro trong hệ thống.

Thuộc tính:

RiskID (PK): Mã định danh rủi ro.

Description: Mô tả rủi ro.

Likelihood: Xác suất xảy ra.

Impact: Mức độ ảnh hưởng.

MitigationPlan: Kế hoạch giảm thiểu.

Bảng ManagementReview

Ý nghĩa: Hỗ trợ lãnh đạo đánh giá định kỳ về hệ thống ISO.

Thuộc tính:

ReviewID (PK): Mã định danh buổi xem xét.

Date: Ngày diễn ra.

Participants: Danh sách người tham dự.

Decisions: Các kết luận.

Bảng DocumentManagement

Ý nghĩa: Hỗ trợ lưu trữ và quản lý tài liệu liên quan đến ISO.

Thuộc tính:

DocumentID (PK): Mã tài liệu.

Title: Tên tài liệu.

FilePath: Đường dẫn lưu trữ.
Version: Phiên bản tài liệu.
LastUpdated: Ngày cập nhật cuối.
Bảng: CorrespondenceManagement
Ý nghĩa: Lưu trữ các văn bản, thư từ liên quan đến hoạt động ISO.
Thuộc tính:
CorrespondenceID (PK): Mã văn bản.
Subject: Tiêu đề văn bản.
Content: Nội dung.
DateSent: Ngày gửi.
Recipient: Người nhận.
Bảng DynamicProcess
Ý nghĩa: Mô tả các quy trình có thể được cấu hình và cập nhật linh hoạt.
Thuộc tính:
ProcessID (PK): Mã quy trình.
Name: Tên quy trình.
Steps: Các bước thực hiện.
Owner: Người chịu trách nhiệm.
Status: Trạng thái hiện tại.

2.2.4. Chức năng

Thư ký ISO:

Phân tích bố cảnh tổ chức
Tham mưu xây dựng chính sách chất lượng
Tham mưu Xây dựng mục tiêu chất lượng
Xây dựng chương trình và kế hoạch chi tiết đánh giá nội bộ
Thông báo xem xét lãnh đạo
Kiểm soát tài liệu nội bộ của hệ thống
Quản lý hồ sơ minh chứng hiệu lực của hệ thống
Tham mưu lãnh đạo hoặc Ban ISO cơ quan, đơn vị (nếu có) các hoạt động duy trì, khắc phục, cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức.

Lãnh đạo phòng:

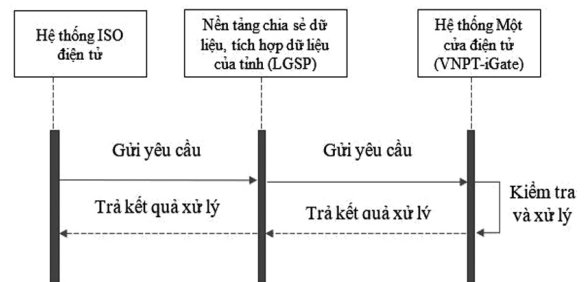
Báo cáo xem xét lãnh đạo
Kiểm soát tài liệu, văn bản nội bộ và bên ngoài có liên quan
Kiểm soát và thực hiện các hành động giải quyết rủi ro có liên quan
Phê duyệt các bước trong quy trình thủ tục giải quyết các công việc có liên quan
Quản lý hồ sơ minh chứng hiệu lực các hoạt động có liên quan của phòng
Phê duyệt các bước trong quy trình thủ tục

Lãnh đạo đơn vị

Phê duyệt bối cảnh tổ chức
Phê duyệt chính sách chất lượng
Phê duyệt mục tiêu chất lượng và hành động giải quyết rủi ro
Phê duyệt chương trình đánh giá nội bộ
Phê duyệt thông báo xem xét lãnh đạo
Phê duyệt các thông tin dạng văn bản (tài liệu nội bộ) của hệ thống theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001 và các quy định của pháp luật, chế định có liên quan.

2.3. Giải pháp kết nối chia sẻ dữ liệu

Hệ thống ISO tích hợp và chia sẻ dữ liệu với hệ thống một cửa điện tử theo mô hình sau:



Hình 6. Mô hình kết nối chia sẻ dữ liệu ISO-Một cửa điện tử.

Mục đích mô hình:

Liên kết hệ thống: Giúp các hệ thống trong tỉnh giao tiếp và chia sẻ dữ liệu hiệu quả.

Tự động hóa quy trình: Tối ưu hóa việc xử lý yêu cầu, giảm thiểu sự can thiệp thủ công giữa các hệ thống.

Đồng bộ dữ liệu: Đảm bảo dữ liệu giữa các hệ thống luôn nhất quán, đồng bộ và chính xác.

Giải thích mô hình:

Hệ thống ISO điện tử

Đây là nơi bắt đầu quy trình. Hệ thống này có nhiệm vụ gửi các yêu cầu xử lý nghiệp vụ hoặc dữ liệu.

Sau khi nhận kết quả xử lý, hệ thống ISO điện tử trả kết quả này về cho người dùng.

Nền tảng chia sẻ dữ liệu, tích hợp dữ liệu của tỉnh (LGSP)

LGSP đóng vai trò trung gian, làm cầu nối giữa hệ thống ISO điện tử và hệ thống Một cửa điện tử.

Nền tảng này nhận yêu cầu từ hệ thống ISO điện tử, sau đó chuyển tiếp yêu cầu đến hệ thống Một cửa điện tử để xử lý.

Khi hệ thống Một cửa điện tử xử lý xong, kết quả sẽ được trả về LGSP, sau đó LGSP trả kết quả ngược lại cho hệ thống ISO điện tử.

Hệ thống Một cửa điện tử (VNPT-iGate)

Đây là nơi thực hiện các bước kiểm tra và xử lý nghiệp vụ dựa trên yêu cầu nhận được từ LGSP.

Kết quả xử lý được gửi trở lại LGSP, từ đó chuyển tiếp về hệ thống ISO điện tử.

2.4. Áp dụng mô hình thí điểm triển khai tại Sở KH&CN và huyện Cư M'gar

2.4.1. Triển khai cài đặt

Hệ thống bao gồm web app chạy trên nền tảng Net core 6.0 và hệ thống cơ sở dữ liệu SQL được cài đặt trên cùng máy chủ với hệ điều hành Linux với cấu hình như sau:

Hệ điều hành: Ubuntu 22.04

RAM: 16G

Ổ cứng: 100G SSD

Core: 8 core

Băng thông 100mb/s

Các bước cài đặt:

Cài đặt ubuntu 22.04: Hệ điều hành của máy chủ chạy phần mềm ISO điện tử.

Cài đặt Net core runtime 6.0: Nền tảng để chạy các dịch vụ web viết bằng công nghệ net core của Microsoft.

Cài docker desktop trên máy chủ để theo dõi dịch vụ: dịch vụ chứa source code sau khi build để chạy trên máy chủ.

Cài đặt docker compose.

Cài đặt jenkins docker: Hệ thống để quản lý từ lúc cài đặt và theo dõi cũng như phát hành ứng dụng, jenkins docker liên kết với Bitbucket để hoàn thành quy trình triển khai ứng dụng lên máy chủ.

Sử dụng bitbucket quản lý source và cập nhật hệ thống khi có thay đổi bằng cách Push nhánh khi có thay đổi.

Sử dụng IDE visual studio để kết nối với bitbucket hoặc Push trực tiếp từ Bitbucket để cập nhật hệ thống.

2.4.2. Đánh giá hệ thống

Hệ thống với 200 người dùng truy cập đồng thời tài nguyên của hệ thống bao gồm CPU, RAM, lưu lượng dữ liệu được ghi nhận như sau:

- CPU chỉ dùng cao nhất là 35% trên 8 core (100%).

- RAM cao nhất là 10% trên 16G ram của máy chủ.

- Lưu lượng cao nhất tính trong toàn bộ thời gian của 200 người dùng cao nhất là 512M.

Như vậy với hệ thống server như đã nêu trên hoàn toàn có thể đáp ứng cho số lượng người dùng 400 người dùng cùng lúc.

Giao diện hệ thống:

Giao diện thống nhất và đồng bộ giao diện xuyên suốt ở tất cả các tính năng của hệ thống cả về hình thức lẫn nội dung.

Giao diện bố cục rõ ràng, sắp xếp các thông tin dễ hiểu và dễ thao tác, giao diện trên web có thể chạy trên điện thoại di động.

Nội dung thể hiện trên giao diện của những tính năng đơn giản dễ hiểu, hướng vào trải nghiệm của người dùng.

Các yêu cầu về các điều khiển nhập dữ liệu đảm bảo việc bố trí phù hợp với từng chức năng, đảm bảo việc sắp xếp các điều khiển hài hòa hợp lý: các ô nhập/xuất dữ liệu như: textbox, combobox, option group, listview, grid view, table; Bố trí các nút Nhập, Hiệu chỉnh, Xóa, Phê duyệt, Bỏ qua, Thống kê, ... một cách hợp lý.

Các yêu cầu kỹ thuật xử lý về hiển thị giao diện nhanh cho đảm bảo như việc xử lý các thao tác nhanh chóng, hạn chế tối đa lỗi kỹ thuật như bị khựng hoặc đứng giao diện.

Giao diện của các thành phần trong phần mềm được thiết kế trực quan thân thiện, dễ sử dụng, giao diện của phần mềm được thiết kế dựa trên HTML5 và CSS3 cùng với bộ công cụ hỗ trợ thiết kế giao diện Bootstrap v5.0 làm cho giao diện hệ thống các chức năng hệ thống thân thiện và mượt.

Trang web hiển thị giao diện tốt trên điện thoại di động, mặt khác chương trình xây dựng trên 2 nền tảng là web app và mobile app thuận tiện cho người dùng khi thực hiện công việc của mình.

Về ràng buộc dữ liệu đầu vào:

Hệ thống đảm bảo về ràng buộc các trường bắt buộc phải nhập dữ liệu, các trường dữ liệu tùy chọn (Nhập hoặc không nhập). Các trường không bắt buộc nhập sẽ không ảnh hưởng tới khả năng gây ra lỗi hệ thống phần mềm.

Các biểu mẫu dữ liệu liên quan đến nhập vào phần mềm hệ thống đảm bảo đúng với cấu trúc dữ liệu, tường dữ liệu, kiểu dữ liệu, độ dài trường dữ liệu đã thiết kế.

Các yêu cầu về ràng buộc xử lý logic đối với việc nhập (hay chuyển đổi) dữ liệu thông qua sử dụng các ô nhập liệu do giao diện chương trình cung cấp.

Hệ thống đảm bảo việc ràng buộc logic trong việc nhập từng loại dữ liệu như: dữ liệu kiểu ngày: dd/MM/YYYY; giờ: hh:mm:ss; kiểu số: khi nhập chỉ nhận ký tự số từ 0 đến 9; kiểu logic: True/False, kiểu chuỗi.

Hệ thống có khả năng chuyển đổi dữ liệu dễ dàng và chính xác giữa các loại dữ liệu: kiểu ngày sang chuỗi, kiểu chuỗi sang ngày, kiểu số sang chuỗi, kiểu chuỗi (các ký tự số) sang kiểu số.

Về tốc độ xử lý:

Hệ thống truy vấn dữ liệu với tốc độ xử lý nhanh phản hồi người dùng ở mức độ Database không quá 15s, và độ trễ không quá 60s từ khi gửi yêu cầu cho tới khi người dùng gửi truy vấn và hiển thị kết quả trên giao diện phần mềm.

Hệ thống xử lý bằng cách phân thành nhiều luồng thao tác vì vậy nếu chức năng đó có nhiều thao tác truy vấn dữ liệu, sẽ hạn chế độ phức tạp cao sẽ dẫn đến hết thời gian (Time out) truy vấn dữ liệu.

Về kiểm chứng mức độ chịu tải cũng như hiệu suất phần mềm đáp ứng số lượng người dùng đồng thời nhóm đề tài sử dụng công cụ load test (công cụ kiểm tra hiệu suất hệ thống). Sử dụng nhiều hàm gọi vào hệ thống web app với tần suất 10s với một số hàm hay sử dụng và kết quả như sau:

Performance test report - May 7, 2024

Postman collection: Load test

Report exported on: May 7, 2024, 13:42:11 (GMT+7)

Test setup

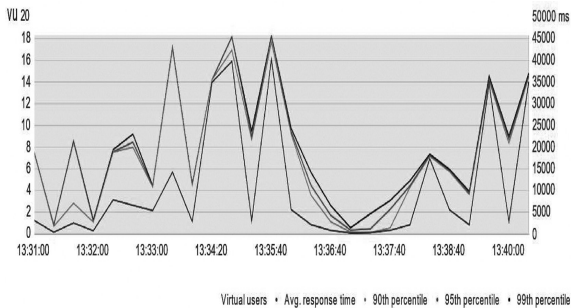
Virtual users	Start time	Load profile
200 vu	May 7, 13:30:54 (GMT+?)	Fixe
Duration 10 minutes	End time	Environment
	May 7, 13:41:01 (GMT+?)	ISO điện tử test PROJECT

1. Summary

Total requests sent	Throughput 9.75 requests/secon	Average response time 1,989 m	Error rate 3.19 %
---------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------

1.1. Response time

Response time trends during the test duration.



Hình 7. Kiểm thử load testing dự án ISO điện tử với các chức năng của hệ thống.

Trục tung (số lượng người dùng ảo - Virtual users):

Đường màu xanh dương biểu thị số lượng người dùng ảo theo thời gian.

Số lượng người dùng dao động từ 0 đến 200, với các điểm tăng giảm rõ rệt trên biểu đồ, cho thấy một kịch bản kiểm thử tải tăng/giảm người dùng theo từng giai đoạn.

Trục tung bên phải (thời gian phản hồi - response time):

Các đường màu tím và hồng biểu thị thời gian phản hồi trung bình

Thời gian phản hồi được đo bằng mili giây (ms) và dao động từ 2000 ms đến 5000 ms. (Thời gian phản hồi không quá 5s)

Phân bố qua thời gian:

Có những đỉnh điểm trong biểu đồ, ví dụ tại 13:30:30, 13:32:00, và 13:34:00, khi số lượng người dùng tăng, thời gian phản hồi cũng tăng.

Các khoảng thấp thể hiện lúc tải giảm, thời gian phản hồi trung bình cũng ổn định hơn.

Tăng tải (scalability): Hệ thống xử lý tương đối ổn định khi tải ở mức trung bình,

nhưng khi số lượng người dùng đồng thời tăng nhanh, thời gian phản hồi cũng tăng mạnh. Do vậy cần nâng cấp tài nguyên máy chủ và đường truyền hệ thống chịu tải để phản hồi nhỏ 5S khi hệ thống đồng thời 200 người dùng.

Khả năng xử lý tải cực hạn: Với số người dùng cao nhất (180-200), thời gian phản hồi có xu hướng vượt mức 5000 ms.

2.4.3. Áp dụng hệ thống

Hệ thống được áp dụng cho các bộ phận quản lý chất lượng của cơ quan đơn vị như sau:

Chức năng dành cho thư ký ISO:

Phân tích bối cảnh tổ chức

Tham mưu xây dựng chính sách chất lượng

Tham mưu Xây dựng mục tiêu chất lượng

Xây dựng chương trình và kế hoạch chi tiết đánh giá nội bộ

Thông báo xem xét lãnh đạo

Kiểm soát tài liệu nội bộ của hệ thống

Quản lý hồ sơ minh chứng hiệu lực của hệ thống

Tham mưu lãnh đạo hoặc Ban ISO cơ quan, đơn vị (nếu có) các hoạt động duy trì, khắc phục, cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức.

Chức năng dành cho lãnh đạo phòng

Báo cáo xem xét lãnh đạo

Kiểm soát tài liệu, văn bản nội bộ và bên ngoài có liên quan.

Kiểm soát rủi ro và thực hiện các hành động giải quyết rủi ro có liên quan.

Quản lý hồ sơ minh chứng có hiệu lực các hoạt động có liên quan của phòng.

Phê duyệt các bước trong quy trình thủ tục giải quyết các công việc có liên quan.

Chức năng dành cho lãnh đạo đơn vị

Phê duyệt bối cảnh tổ chức

Phê duyệt chính sách chất lượng

Phê duyệt mục tiêu chất lượng và hành động giải quyết rủi ro

Phê duyệt chương trình đánh giá nội bộ

Phê duyệt thông báo xem xét lãnh đạo

Phê duyệt các thông tin dạng văn bản khác (tài liệu nội bộ) của hệ thống theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001 và các quy định của pháp luật, chế định có liên quan.

Điểm nổi bật của hệ thống ISO điện tử với các hệ thống khác

Hệ thống ISO trong lĩnh vực hành chính nhà nước được thiết kế đặc thù để đáp ứng yêu cầu quản lý và vận hành công việc theo sự phân cấp, phân định rõ ràng về trách nhiệm và quyền hạn của từng cấp, từng tỉnh. Điều này khác biệt so với các hệ thống ISO được áp dụng trong các doanh nghiệp và tập đoàn quốc tế, nơi tiêu chuẩn ISO quốc tế là điều kiện tiên quyết để tham gia và cạnh tranh trên thị trường toàn cầu, đặc biệt trong các ngành công nghiệp sản xuất, sản xuất hàng hóa

Hệ thống ISO điện tử được xây dựng dựa trên hệ thống tiêu chuẩn quốc gia (TCVN), có tham khảo các tiêu chuẩn quốc tế nhưng được điều chỉnh để phù hợp với điều kiện thực tiễn trong nước.

Đáng chú ý, hệ thống ISO điện tử trong hành chính nhà nước phân định rõ ràng vai trò giữa đơn vị thực thi và đơn vị kiểm tra, giám sát, đảm bảo tính độc lập trong quá trình triển khai và đánh giá việc thực hành ISO tại các đơn vị. Hệ thống ISO quốc tế và các hệ thống ISO trong doanh nghiệp thường được áp dụng vào giải quyết các quy trình trong sản xuất, trong khi đó điểm đặc thù hệ thống này là tập trung vào sự phân định trách nhiệm trong quản lý nhà nước giữa các bên là ủy ban nhân dân tỉnh, sở khoa học công nghệ, và các cơ quan nhà nước khác.

3. KẾT LUẬN

Bài báo đã đề xuất giải pháp xây dựng hệ thống ISO điện tử trên cơ sở nghiên cứu hệ thống quản

lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015, phân tích thiết kế hệ thống, xây dựng cơ sở dữ liệu, mô hình tích hợp, chia sẻ dữ liệu đồng bộ thống nhất trong cơ quan hành chính nhà nước. Kết quả thử nghiệm triển khai đánh giá tại cơ quan hành chính nhà nước cho thấy hệ thống xử lý dữ liệu thời gian thực, truyền nhận thông tin đồng thời trên 500 user, thực hiện hiệu quả trong quản lý, đánh giá cải tiến chất lượng các thủ tục hành chính đang được thực hiện tại các cơ quan hành chính nhà nước.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. D. I. Levine, M. W. Toffel. Quality management and job quality: how the ISO 9001 standard for quality management systems affects employees and employers, *Management Science*, **2010**, 56(6), 978-996.
2. Tolo, M. Lorraine. The effect of ISO 9001:2015 on public service quality: the case of a Gauteng provincial government department, *South African Journal of Industrial Engineering*, **2022**, 33(1), 126-138.
3. J. A. L. Lemus. ISO 9001 and the public service: an investigation of the effect of the QMS on the quality of public service organizations, *International Journal of Organizational Analysis*, **2023**, 31(4), 1143-1164.
4. E. J. Tendero. Implementing ISO 9001:2015 in local government: controversies and options, *SSRN*, **2023**, 1-32.
5. A. Khan, J. A. Farooqui. Motives and benefits of ISO 9001:2015 quality management system: an empirical study of Indian smes, *Brazilian Journal of Operations and Production Management*, **2016**, 13(3), 320-329.
6. I. H. Saizarbitoria, O. Boiral. Faking ISO 9001 in China: an exploratory study, *Business Horizons*, **2019**, 62(1), 55-64.



© 2025 by the authors. This Open Access Article is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Tác động của chuyển đổi số đến mức độ chấp nhận rủi ro tại các ngân hàng thương mại Việt Nam: vai trò điều tiết của sở hữu nhà nước

Trần Thị Thanh Diệu*, Nguyễn Tiến Dũng

Khoa Tài chính – Ngân hàng và Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Quy Nhơn, Việt Nam

*Ngày nhận bài: 27/11/2024; Ngày sửa bài: 18/02/2025;
Ngày nhận đăng: 20/02/2025; Ngày xuất bản: 28/04/2025*

TÓM TẮT

Nghiên cứu này tập trung nghiên cứu về vai trò điều tiết của sở hữu nhà nước đến tác động của chuyển đổi số đến mức độ chấp nhận rủi ro tại các ngân hàng thương mại Việt Nam. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ báo cáo tài chính đã kiểm toán của 27 ngân hàng thương mại Việt Nam và cơ sở dữ liệu của Ngân hàng Thế giới trong giai đoạn từ năm 2011 đến 2021. Kết quả ước lượng bằng phương pháp GMM hệ thống hai bước đã cung cấp thêm bằng chứng thực nghiệm về mối quan hệ ngược chiều giữa chuyển đổi số và mức độ chấp nhận rủi ro trong lĩnh vực ngân hàng. Các kết quả cũng chỉ ra rằng sở hữu nhà nước có thể xem là một yếu tố điều tiết quan trọng giúp ngân hàng ứng dụng chuyển đổi số trong việc giảm thiểu rủi ro. Kết quả nghiên cứu là cơ sở để đề xuất các hàm ý chính sách như: Các ngân hàng thương mại Việt Nam cần thúc đẩy chuyển đổi số để nâng cao khả năng kiểm soát rủi ro, cần phát triển khung quản trị rủi ro tích hợp công nghệ và nâng cao năng lực của nhân viên trong việc ứng dụng công nghệ số. Bên cạnh đó, cần tăng cường sự tham gia của Nhà nước vào quá trình chuyển đổi số của các ngân hàng và cân nhắc trong việc duy trì mức sở hữu Nhà nước hợp lý nhằm cân bằng giữa mục tiêu an toàn tài chính, ứng dụng công nghệ và giảm rủi ro hiệu quả hơn.

Từ khóa: *Cấu trúc sở hữu, chuyển đổi số, mức độ chấp nhận rủi ro, sở hữu nhà nước.*

**Tác giả liên hệ chính.*

Email: tranthithanhdiu@qnu.edu.vn

The impact of digital transformation on risk-taking in Vietnamese commercial banks: the moderating role of state ownership

Tran Thi Thanh Dieu*, Nguyen Tien Dung

Faculty of Finance – Banking and Business Administration, Quy Nhon University, Vietnam

Received: 27/11/2024; Revised: 18/02/2025;

Accepted: 20/02/2025; Published: 28/04/2025

ABSTRACT

This study focuses on the moderating role of state ownership in the impact of digital transformation on risk-taking in Vietnamese commercial banks. The research data was gathered from the audited financial statements of 27 Vietnamese commercial banks as well as the World Bank database from 2011 to 2021. The estimation results using the two-step system GMM method provide additional empirical evidence on the inverse relationship between digital transformation and risk-taking in the banking sector, while also indicating that state ownership can be considered an important moderating factor that assists banks in implementing digital transformation to minimize risks. The research findings serve as the foundation for suggesting policy implications that Vietnamese commercial banks must encourage digital transformation in order to enhance risk control capabilities, create a technology-integrated risk management framework, and increase staff proficiency in using digital technology. Additionally, it is necessary to increase state participation in the banks' digital transformation process and take into consideration maintaining a reasonable level of state ownership to balance the objectives of financial safety, technology application and more effective risk reduction.

Keywords: *Ownership structure, digital transformation, risk-taking, state ownership.*

1. INTRODUCTION

In recent years, digital transformation has resulted in substantial changes across all sectors, including the rapid growth of Fintech, digital payments, high-tech online lending, and automated financial advisory services in the financial and banking industries.^{1,2} During the Covid-19 pandemic, the banking sector introduced a number of innovations to promote comprehensive digital transformation, enabling commercial banks to improve operational efficiency by lowering information search costs (via the Internet), improving the quality and speed

of information collection (via big data analytics), and implementing cryptographic techniques to establish reliable governance mechanisms (such as Blockchain).¹ These efforts have contributed to improved risk management capabilities, aiming for greater financial stability within the banking system.² However, technological advancements bring with them various obstacles, particularly the rapid development of financial technologies and the potential risks that banks confront.^{1,3} Recent studies indicate that the adoption of digital technologies, or the digital transformation process, has altered commercial banks' risk-taking behaviors in a variety of ways.

*Corresponding author.

Email: tranthithanhdieu@qnu.edu.vn

Digital transformation is defined as the utilization of digital connectivity and technological applications such as artificial intelligence (AI), digital data, and internet connections and networks to disrupt the entire social structure in the creation, management, use, and distribution of resources.¹ Digital transformation represents a new development paradigm that contributes to enhancing social labor productivity and national competitiveness, resulting in higher-level services and new societal values and needs. Humans are not just consumers, but also creators of novel products and services, driving the transformation of value systems and socio-economic structures.¹ In the financial and banking sector, digital transformation has revolutionized service delivery techniques, generating significant changes in payment services (both domestic and cross-border), lending ecosystems, asset management services, and insurance.¹ The simplicity and rapidity provided by digital transformation represent a significant challenge to traditional financial services, which have long dominated the market.²

Modern banking theory states that financial market crises or dangers, the characteristics of borrowers and depositors, and any entities closely associated with the banks all have an impact on bank stability and profitability.³ Such crisis scenarios or uncertainties are referred to as risk-taking, which reflects the risk tolerance of certain banks during crises. The banks' risk-taking depends on their corporate governance strategies, regulatory frameworks, and competitiveness.⁴

A review of the literature reveals inconsistency in findings regarding the impact of digital transformation on the commercial banks' risk-taking. This impact can be positive,^{3,5,6} negative,⁷⁻⁹ or nonlinear.^{10,11} Commercial banks' digital transformation and risk-taking can be influenced by a number of factors, including bank-specific characteristics and macroeconomic conditions. Vietnam was chosen as the research sample to investigate the impact of digital transformation on bank

risk-taking behavior for some reasons. Firstly, research on this topic, particularly in the context of Vietnamese commercial banks, is sparse, with only two studies conducted so far.^{8,13} These studies imply that digital transformation contributes to reducing bank risks by enhancing risk management capabilities, minimizing information asymmetry, and improving risk management practices in terms of credit, liquidity, and information risks. Despite these findings, no research has yet looked at the moderating role of ownership structure, particularly state ownership, in the relationship between digital transformation and bank risk-taking behavior, leaving a substantial gap in the literature. Secondly, Vietnam's digital transformation status is noteworthy, as it is regarded as an advanced digital transformation country despite having a lower-middle-income economy.¹ The growth of digital financial services throughout Asia, and particularly in Vietnam, has been driven mostly by digital payment systems, with additional offers such as savings, loans, and investments.¹ FinTechs and telecommunications companies have played important roles in establishing these services, particularly in facilitating domestic money transfers for the unbanked. They built agent networks to enable clients cash in and out, while also allowing transactions via feature phones using text notifications. Mobile wallets have grown in popularity as a result of increased smartphone access and innovations such as QR codes for multiple payment methods.¹ Thirdly, the Vietnamese government actively promotes banking digital transformation, making it a forerunner among emerging nations in developing an index to assess banks' digital transformation.⁸ With the rapid development of digital transformation, Vietnamese banks must adapt quickly and introduce new products with new potential risks to ensure their existence in the new era. This poses a challenge for Vietnamese banks in terms of investing in technology to improve credit systems, create digital hubs, and strengthen online banking policies and risk management.⁸

This study aims to understand the direction of the impact of digital transformation on the risk-taking of 27 Vietnamese commercial banks from 2011 to 2021, while also investigating the moderating role of state ownership in the relationship between these two variables. To the best of the authors' knowledge, this research is pioneering to provide empirical evidence on the moderating role of state ownership in the impact of digital transformation on the risk-taking behavior of Vietnamese commercial banks. The findings are intended to provide a framework for policy recommendations, as well as a point of reference for managers and policymakers in the midst of a more vigorous digital transformation.

In addition to the introduction, this study includes the following sections: Section 2 presents the literature review, Section 3 introduces the research methodology, Section 4 presents the results, and Section 5 provides the conclusion and policy implications.

2. LITERATURE REVIEW

2.1. The impact of digital transformation on bank risk-taking

Digital transformation is defined as the application of modern technologies to improve business processes, better fulfill customer expectations, and generate new, more efficient business prospects.¹ Key technologies facilitating digital transformation in the banking sector include artificial intelligence (AI), big data, blockchain technology, and the Internet of Things (IoT).^{2,3} The speed of digital transformation in banking can be influenced by factors such as management's strategic role, the prevailing organizational culture, the rapid advancement of digital technologies, the digital skillset of employees, the formulation of digitalization strategies, and the overarching objective of optimizing customer satisfaction.^{4,5}

Digital transformation enables banks to improve service quality and operational efficiency.⁶ Digital transformation fundamentally alters how banks connect with customers and

manage their operations, including managing risk-taking behavior.⁵ Banks' risk-taking behavior can be defined as their proactive acceptance of risks in order to achieve higher profits.⁷ According to Hoque et al., the three main categories of risks that banks face are credit risk, liquidity risk, and bankruptcy risk. Credit risk arises when borrowers are unable to meet their debt obligations on time, resulting in financial losses for the bank. Liquidity risk occurs when a bank is unable to service clients' short-term withdrawal requests or supply short-term loans. Bankruptcy risk emerges when a bank is unable to meet long-term debt obligations or experiences a significant decline in asset value.⁸

Many research have been undertaken to analyze the impact of digital transformation on bank risk-taking behavior, but the findings are inconsistent. Some studies suggest that digital transformation has altered banks' business models and increased their risk-taking levels.⁹ This can be explained by the continuous development of digital technologies, particularly financial technology, which has resulted in the emergence of market-driven interest rates, altering the commercial banks' capital structure of and raising servicing costs.¹⁰ To deal with rising expenses, banks frequently invest in riskier projects with larger returns. Furthermore, digital transformation simplifies access to financial resources, extending to areas that traditional financial institutions could not reach, such as underqualified loan applicants and small and microenterprises.¹¹ As a result, enormous sums of money are being transferred to internet platforms, circumventing traditional financial institutions such as commercial banks. This affects commercial banks' fundamental profit-generating activities, especially lending activities.¹² Additionally, recurring payments such as electricity, water, gas, insurance, and capital, which are normally made through banks, may be substituted by Fintech organizations, potentially reducing revenue from these services.¹³ To offset these declining profitability,

banks may boost their participation in high-risk investment activities.

In contrast to the preceding view, some other studies have found that the process of digital transformation may reduce commercial banks' risk-taking behavior by improving information asymmetry between customers and banks, lowering transaction costs, enhancing credit risk management, and increasing operational stability.^{8,14} Financial technology advancements can assist save or replace essential production components such as capital, labor, and land, lowering commercial banks' operational expenses. As a result, banks are compelled to innovate their business models, offer online products and services, enter new markets, attract more customers, and improve business efficiency. When operational efficiency improves, banks tend to reduce their high-risk acceptance behavior.⁷ Furthermore, rapid digital transformation creates conditions for banks to accumulate net income and reduce the tendency to allocate capital to high-risk projects, promoting financial technology innovation and activity diversification while decreasing high-risk acceptance behavior. In terms of risk management, commercial banks can use digital technologies to increase the efficiency, accuracy, timeliness, and stability of their risk management activities, especially when identifying and assessing risks. Digital technologies enable banks to overcome time and distance constraints, broaden client reach, and diversify data sources, thereby effectively addressing difficulties such as information scarcity and late updates. Moreover, the application of artificial intelligence and big data can accelerate the intellectualization of risk assessment activities. The enhanced effectiveness of risk management will contribute to reducing high-risk acceptance behavior among bank managers.⁷

In addition to studies that indicate a linear relationship between digital transformation and the risk acceptance behavior of banks, some other studies have highlighted a non-linear U-shaped relationship between Fintech and the risk-taking

behavior of banks.^{15,16} Specifically, in the early stages, the development of Fintech threatens bank profits and increases their risk acceptance levels; However, as banks begin to collaborate with Fintech companies, this partnership drives technological upgrades, business innovation, and service optimization, which enhances bank stability and reduces risk acceptance behavior. In contrast, there is empirical research that points to the impact of internet finance on the risk acceptance behavior of banks in a U-shaped non-linear form.¹⁷ The authors of this study argue that, in the early stages of internet finance development, commercial banks benefit from reduced management costs and lower levels of risk acceptance; however, as internet finance progresses, capital costs increase, exacerbating the risk-taking behavior of banks.

Studies on the impact of Fintech or digital transformation on the risk-taking behavior of commercial banks often employ various measurement methods to assess the level of digital transformation. These methods include measuring investment costs in technology,^{6,18} conducting in-depth interviews and surveys;^{19,20} using digital transformation indices from regulatory authorities;⁸ and applying Principal Component Analysis (PCA).¹⁰ However, the most commonly used method is "text analysis," which searches for keywords related to digitization in annual reports.^{16,21}

Research on the impact of digital transformation on risk, particularly in relation to the risk-taking behavior of commercial banks in Vietnam remains relatively limited. Specifically, Hoque et al.⁸ used regression methods such as OLS, PCSE, and FGLS to examine the impact of digital transformation on three types of risks faced by commercial banks: credit risk, bankruptcy risk, and liquidity risk. This was based on the Vietnam ICT Index and a dataset from 26 commercial banks in Vietnam over the period 2013 – 2022. The results indicated that the digital transformation process contributes to reducing bank risks by enhancing risk management capabilities and

reducing information asymmetry.⁸ Meanwhile, Pham and Nguyen, through a survey of 192 experts working in 18 commercial banks listed on the Vietnamese stock market, demonstrated that digital transformation has a positive impact on the risk management practices of commercial banks (including the three types of risks: credit risk, liquidity risk, and information risk).¹³

2.2. The moderating role of state ownership in the relationship between digital transformation and bank-risk taking

State ownership in the banking sector refers to a type of ownership in which banks are wholly or partially owned by the government, giving the state significant control over its management and operations.²² State ownership can vary from full ownership to partial ownership. This is one of the distinctive ownership structures of banks in many countries, particularly in emerging nations, where the banking system is crucial to achieving macroeconomic objectives.²³ State ownership in banks is often measured by the percentage of equity held by the government or the number of board members appointed by the government.²⁴ Some studies also evaluate state ownership based on the extent of government intervention in the bank decision-making processes or the level of financial support provided by the government during emergencies.²⁵

State ownership can play a crucial role in stabilizing the financial system, ensuring credit availability for priority sectors, and contributing to broader socio-economic development goals.²⁶ Banks with state ownership are often expected to prioritize financial stability over profitability, reducing systemic risks through more prudent policies. State ownership significantly influences the risk-taking behavior of commercial banks.²⁷ Banks with state ownership generally exhibit lower risk tolerance compared to private banks, as their priorities focus on financial stability and adherence to government policies.²⁸

Micco et al.,²⁹ highlighted that state-owned banks tend to limit high-risk lending and invest less in risky portfolios to avoid potential

threats to the financial system. Moreover, due to strict government oversight and the emphasis on prudent governance, state-owned banks often implement more cautious policies in assessing and managing risks.²⁴ Additionally, government supervision creates an environment where state-owned banks can leverage digital transformation without facing the same pressures to accept risks as private banks.²¹ As a result, state ownership may amplify the inverse relationship between digital transformation and risk-taking behavior, as state-owned banks typically prioritize maintaining safety and adhering to government regulations over maximizing profits.²²

So far, to the best of the authors' knowledge, empirical evidence on the moderating role of state ownership in the relationship between digital transformation and the risk-taking behavior of commercial banks remains limited. Therefore, this study focuses on examining the moderating effect of state ownership on the relationship between digital transformation and the risk-taking levels of commercial banks in Vietnam to address this research gap.

3. METHODOLOGY

3.1. Research data

To clarify the moderating role of ownership structure in the relationship between digital transformation and bank risk-taking, this study employs an unbalanced panel dataset comprising bank-specific characteristics and macroeconomic data. Bank-specific data are obtained from the audited annual financial statements of Vietnamese commercial banks, while macroeconomic data are sourced from the open data repository of the World Bank.

Additionally, to measure the level of digital transformation, the study uses data from the Vietnam ICT Index, provided by the Ministry of Information and Communications. Due to the availability of the ICT Index, the study focuses on data from 27 commercial banks during the period from 2011 to 2021. The selected banks have continuous ICT Index data for at least five

years and consistently published clear financial statements during the research period. After collection, the data are cleaned by removing outliers to ensure the reliability of the estimation results.

3.2. Research variables

3.2.1. Dependent variable

The bank risk-taking results from the decision-making process balancing potential risks and expected returns, and it is typically measured using the Z-score.^{30–34} A higher Z-score indicates a lower level of risk acceptance.^{35,36} The Z-score is calculated as follows:

$$Z\text{-score}_{it} = \frac{ROA_{it} + Equity_{it}/Total\ Assets_{it}}{\partial ROA_{it}}$$

Where i represents the bank, t represents the time period, ROA is the return on average assets, and ∂ROA is the standard deviation of ROA. To facilitate interpretation of the research findings, following previous studies, we use the natural logarithm of the inverse of the Z-score (denoted as Z).^{35,37,38} A higher Z value implies a higher level of risk acceptance by the bank, and vice versa.

3.2.2. Independent variable

To measure digital transformation, Hoque et al.⁸ utilized the ICT Development and Application Readiness Index (ICT Index), which is publicly released annually by Vietnam's Ministry of Information and Communications.³⁹ The Vietnam ICT Index is considered a comprehensive metric of digital transformation, consisting of four main components:

Technical Infrastructure: Includes server and workstation infrastructure, communication infrastructure, ATM and POS systems, information security and data protection solutions, and disaster prevention measures.

Human Resources Infrastructure: Includes IT specialists and information security experts.

Internal IT Applications in Banking: Includes the implementation of core banking

systems, basic applications, and electronic payment systems.

Online Banking Services: Includes websites, online banking platforms, and e-banking services.

Each of these components is standardized using the Z-score method, consistent with the calculation methodology used in the United Nations' E-Government Development Report.

3.2.3. Moderating variable

To clarify the moderating role of state ownership in the relationship between digital transformation and bank risk-taking, this study introduces a dummy variable for state ownership, denoted as *statedum*. This variable takes the value of 1 if the bank has state ownership and 0 otherwise.

Additionally, an interaction term between state ownership and digital transformation, denoted as *ICTstate*, is included in the model to address the identified research gap and further explore this moderating effect.

3.2.4. Control variables

To account for the factors influencing the dependent variable, the study incorporates both bank-specific characteristics and macroeconomic factors as control variables.

Bank-Specific Characteristics

Bank size (SIZE): According to the “too big to fail” theory, larger banks are more likely to engage in higher-risk projects compared to smaller banks.⁴⁰ This tendency stems from their ability to maintain diversified portfolios, access advanced risk management tools, and handle complex financial products.⁴¹ Conversely, smaller banks face stricter regulatory oversight and limited access to capital markets, which often results in lower risk-taking.⁴² Thus, SIZE may exhibit either a positive or negative relationship with the dependent variable.

Cost Efficiency (CIR): Cost efficiency, measured by the cost-to-income ratio (CIR), influences a bank's risk acceptance. Poor cost management can pressure banks to adopt riskier

strategies to boost income and maintain financial stability.⁴³ Such strategies may include increased lending or investing in high-risk securities.⁴⁴ In contrast, banks with efficient cost management tend to adopt more conservative approaches to risky activities.⁴⁵ Therefore, CIR is expected to have a positive correlation with the dependent variable.

Income Diversification (DIV): Income diversification is measured as the ratio of non-interest income to total net income. Banks often diversify income sources by shifting from traditional interest-based revenues to non-interest activities (e.g., fee-based services or investments). While diversification stabilizes revenue flows by reducing reliance on interest margins, it may also increase financial risk.⁴⁶ Dependence on non-interest income sources can drive banks to adopt riskier strategies due to market volatility and uncertainty.⁴⁷ Hence, DIV is anticipated to positively affect the dependent variable.

Capital Adequacy Ratio (CAR): The capital adequacy ratio (CAR) is a key regulatory tool that sets minimum capital requirements to absorb potential losses. Banks with higher CARs face less financial pressure during crises and are more likely to engage in riskier activities due to their ample capital buffers.^{48,49} Thus, CAR

is expected to positively influence banks' risk-taking.

Macroeconomic Factors

Inflation Rate (INF): High inflation reduces the real value of debts, encouraging banks to increase lending activities to preserve profit margins.⁵⁰ This expansion often leads to higher risk acceptance. Conversely, low inflation typically signals stable market conditions, prompting banks to adopt cautious risk strategies to maintain financial stability.⁵⁰ Therefore, INF may have either a positive or negative effect on the dependent variable.

Economic Growth (GDP): Measured by GDP growth rate, economic growth has a dual effect on banks' risk behavior. In the short term, growth improves borrowers' creditworthiness and reduces default risks, leading to lower risk acceptance by bank.⁵¹ However, sustained economic growth and increased competition may drive banks to seek higher returns by investing in riskier projects.⁵² Consequently, GDP's relationship with the dependent variable may vary depending on the economic cycle and market conditions.

Table 1 provides a summary of the variables used in this study.

Table 1. Variable description.

Variable		Definition	Measurement
Dependent variable	Z	Bank risk-taking	$\text{Ln}[\partial \text{ROA}_{it}/(\text{ROA}_{it} + \text{Equity}_{it}/\text{Total assets}_{it})]$
Independent variable	ICT	Digital transformation	ICT
Moderating variable	statedum	State ownership	Equal to 1 if there is state ownership; equal to 0 if there is no state ownership.
	ICTstate	Interactive variable	ICT x statedum
Control variables	SIZE	Bank size	$\text{Ln}(\text{Total assets})$
	CIR	Cost efficiency	Cost/Income
	DIV	Income diversification	Non-interest income/Total income
	CAR	Capital Adequacy ratio	$(\text{Tier 1} + \text{Tier 2})/\text{Risk-weighted assets}$
	INF	Inflation	Annual inflation rate
	GDP	Economic growth	Annual GDP growth rate

3.3. Research model

Research models in the field of banking and finance often face the issue of potential endogeneity.⁵³ Therefore, this study employs the Generalized Method of Moments (GMM) regression technique to ensure the reliability of the estimation results.^{54,55} For panel data and small sample sizes, the two-step system GMM is considered an effective and reliable estimation method.⁵³ Additionally, we use the Sargan and Hansen tests to check the validity of the instruments used, and the Arellano-Bond (AR(1) and AR(2)) tests to examine the presence of autocorrelation.

With *i* representing the bank and *t* representing the time period (year), the estimation model is as follows:

$$Z_{i,t} = \beta_1 Z_{i,t-1} + \beta_2 ICT_{i,t} + \beta_3 statedum_{i,t} + \beta_4 ICTstate_{i,t} + \beta_5 control\ variables_{i,t} + e_{i,t}$$

The model aims to assess the relationships between digital transformation, state ownership, and risk-taking while accounting for potential endogeneity through the GMM estimation method.

4. REGRESSION RESULTS

Table 2 shows the descriptive statistics of the study sample, in which bank risk-taking, measured by the Z-score, ranges from 0.64 to 2.54 with a low standard deviation (0.48%); the mean value of the ICT index is 0.51 with a standard deviation of 0.11%. In addition, the Pearson correlation coefficient matrix shows that multicollinearity among the explanatory variables is insignificant.

Table 2. Descriptive statistics.

Variables	Z	ICT	SIZE	CIR	DIV	CAR	INF	GDP
No. Obs.	290	223	290	290	290	256	297	297
Mean	1.58	0.51	4.94	51.85	15.64	12.24	4.28	6.39
Std. Dev.	0.48	0.11	1.18	9.27	9.11	2.14	2.67	0.73
Min	0.64	0.31	2.58	39.67	5.86	8.34	0.63	5.50
Max	2.54	0.74	7.47	63.83	33.84	15.2	9.09	7.46
Correlation matrix								
Z	1.000							
ICT	-0.138**	1.000						
SIZE	0.101*	0.320***	1.000					
CIR	0.015	-0.311***	-0.457***	1.000				
DIV	0.231***	0.058	0.360***	0.170***	1.000			
CAR	0.116*	-0.118	-0.482***	0.150**	-0.177***	1.000		
INF	-0.143**	-0.078	-0.266***	0.004	-0.059	0.199***	1.000	
GDP	0.111*	-0.275***	0.045	0.043	0.0008	-0.036	-0.387***	1.000

Note: ***, **, and * represent statistical significance at the 1%, 5%, and 10% levels, respectively.

Table 3 shows the estimation results using the two-step system GMM method. In general, the regression results show that in all models, the one-year lag variables of the Z indicator are positively correlated and statistically significant at the 1% level; the number of instruments is equal to the number of groups; the p-values of the Sargan and Hansen tests are higher than

0.05; the p-values of the AR(1) tests are less than 0.05 while the AR(2) tests are greater than 0.05. These figures show that the estimation results are consistent and there is no autocorrelation problem. Moreover, the direction of the impact of the explanatory variables is consistent in all models, demonstrating that the estimation results are consistent and reliable.

Table 3. Estimation results by two-step system GMM method.

Models	(1)	(2)	(3)
Z_{t-1}	0.8071***	0.7292***	0.9380***
ICT	-0.1356***	-0.2495***	-0.2248***
SIZE	-0.0281***	0.0070	-0.0458***
CIR	0.0113***	0.0064***	0.0039**
DIV	0.0112***	-0.0006	0.0079**
CAR	0.0111***	0.0353***	0.0304***
INF	-0.0179***	0.0003	-0.0096**
GDP	-0.0421***	-0.0269***	-0.0286***
statedum		-0.0461***	-0.2461***
ICTstate			0.5478***
No. Groups	26	26	26
No. Instruments	26	26	26
Sargan test	0.154	0.066	0.308
Hansen test	0.304	0.293	0.345
AR(1)	0.018	0.025	0.023
AR(2)	0.951	0.617	0.592

Source: Authors

Note: The table above shows the regression results of the impact of digital transformation on the bank risk-taking in Vietnam and the moderating role of ownership structure using the two-step system GMM estimation method. ***, ** and * indicate statistical significance at the 1%, 5% and 10% levels.

Regarding the impact of digital transformation on risk-taking, the results show that digital transformation has a negative impact on the risk-taking level of commercial banks, which is consistent with previous studies.⁷⁻⁹ This outcome suggests that when Vietnamese banks promote digital transformation, the risk-taking behavior tends to decrease. This may be due to the fact that digital transformation helps banks improve their data management capabilities, increase transparency, and control risks through analytical tools and automated reporting systems. Digital technologies such as artificial intelligence, big data, and business process automation allow banks to assess risks in more detail and make safer decisions, limiting high-risk activities.^{7,8,14}

Regarding the role of state ownership in the impact of digital transformation on risk-taking, the dummy variable *statedum* has a negative impact, and the interaction variable *ICTstate* has a positive impact on the dependent variable. This shows that banks with more state-owned capital tend to accept lower risks, and at the same time, state ownership has a positive moderating role, increasing the impact of digital transformation on banks' risk-taking behavior. That is, in banks with high state ownership, the stronger the digital transformation, the more the risk-taking level decreases. This can be explained by the fact that state-owned banks often prioritize financial safety and stability, so they are willing to invest more in technology to control risks and maintain stability for the national financial system.^{21,28} In

addition, strict supervision from the government and requirements for compliance with risk management standards also make state-owned banks take full advantage of the benefits of digital transformation to minimize risks.

Regarding the control variables related to bank characteristics, bank size is negatively correlated with the dependent variable, which is due to the fact that large banks, thanks to their abundant financial and technological resources, are able to invest in advanced digital tools, which help integrate sophisticated risk management systems.⁴² In addition, they can allocate significant resources, both financial and human, to purchase and operate modern software systems to minimize errors and optimize risk management processes.⁴² Similarly previous studies, cost efficiency was found to have positive impact on bank's risk-taking behavior because the demand to preserve financial stability drives high-risk activity.^{43,44} Income diversification poses financial risks for banks due to the instability of revenue resources.^{46,47} As a result, the DIV variable has favorable impact on banks risk-taking behavior. The capital adequacy ratio has a positive influence on the dependent variable, which is consistent with the expectation above. Because of sufficient capital adequacy, the bank can make riskier decisions with confidence.^{48,49}

Regarding the control variables related to macroeconomic conditions, both inflation and economic growth have a negative correlation with the dependent variable. The reason is that during periods of high inflation or strong growth, banks often focus on maintaining financial stability instead of expanding risky business activities.^{50,51} This stems from the precautionary mentality against the risk of recession or financial crisis that may occur when the economic cycle changes. High inflation rates will increase nominal interest rates, increasing the cost of borrowing for borrowers. This can reduce credit demand and increase credit risk due to customers' declining ability to repay debts. In

this context, banks tend to limit lending to high-risk investments to avoid bad debt.⁵⁰ In addition, during periods of strong economic growth, businesses and individuals tend to have better financial capacity, reducing the risk of default.⁵¹ This leads to a safer credit environment, making it less necessary for banks to pursue risk-taking strategies to offset profits.

5. CONCLUSION

This study aims to examine the moderating role of state ownership in the impact of digital transformation on the risk-taking levels of 27 Vietnamese commercial banks from 2011 to 2021. The level of digital transformation is measured using the ICT Index, which is published annually by the Vietnamese Ministry of Information and Communications. The estimation results, obtained through the two-step System GMM method, not only provide empirical evidence of the inverse relationship between digital transformation and risk-taking in the banking sector but also reveal significant differences in this relationship between state-owned banks and private banks. State ownership emerges as a critical moderating factor that enhances the effectiveness of digital transformation in mitigating risks.

Based on the study's findings, several managerial implications can be drawn:

First, commercial banks should accelerate digital transformation to improve their ability to manage risks. Bank managers should view digital transformation not only as a tool to enhance operational efficiency but also as a means to reduce risk-taking behavior. Banks should prioritize digital solutions such as automated risk analysis systems, artificial intelligence, and big data to support more comprehensive risk-based decision-making.

Second, banks need to design comprehensive risk management frameworks that integrate traditional tools with digital technologies. These frameworks should ensure that risk decisions are consistently monitored,

transparently evaluated, and effectively implemented. Furthermore, they should be tailored to the level of state ownership, enabling banks to comply with safety requirements while leveraging digital transformation effectively.

Third, banks must invest in training and developing the competencies of their workforce, particularly in areas related to risk management and technology, in order to maximize the benefits of digital transformation. This ensures that employees can objectively assess risks and minimize errors in the decision-making process.

Fourth, for banks with high levels of state ownership, mechanisms to support digital transformation should be enhanced to optimize its impact on risk control. Regulatory authorities could consider policies that incentivize and provide technical assistance to state-owned banks, helping them leverage technology to strengthen financial safety and creating a more stable and efficient banking system.

Finally, policymakers should carefully determine the appropriate level of state ownership to balance the goals of banking stability with the flexibility and innovation required for effective digital transformation. An optimal level of state ownership can help align financial safety objectives with the capacity to leverage technology to reduce risks effectively.

This study's sample size is limited and does not encompass all commercial banks operating in Vietnam. Future research should include a more comprehensive sample of Vietnamese commercial banks to enhance the reliability of findings. Additionally, future studies should explore the relationship between digital transformation and risk-taking in other developing economies to provide a broader and deeper perspective on this issue.

Acknowledgement

This research is conducted within the framework of science and technology projects at institution level of Quy Nhon University under the project code T2024.868.39.

REFERENCES

1. The Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. *Asia-Pacific digital transformation report 2022: shaping our digital future*, ESCAP, Bangkok, 2022.
2. M. A. Khattak, M. Ali, W. Azmi, S. A. R. Rizvi. Digital transformation, diversification and stability: what do we know about banks?, *Economic Analysis and Policy*, **2023**, 78, 122-132.
3. X. Xie, S. Wang. Digital transformation of commercial banks in China: measurement, progress and impact, *China Economic Quarterly International*, **2023**, 3(1), 35-45.
4. M. E. K. Agoraki, M. D. Delis, F. Pasiouras. Regulations, competition and bank risk-taking in transition countries, *Journal of Financial Stability*, **2011**, 7(1), 38-48.
5. P. Guo, Y. Shen. The impact of internet finance on commercial banks' risktaking: theoretical interpretation and empirical test, *China Finance and Economic Review*, **2016**, 5(3), 89-109.
6. L. M. Berger, J. N. Houle. Rising household debt and children's socioemotional well-being trajectories, *Demography*, **2019**, 56(4), 1273-1301.
7. L. Deng, Y. Lu, Y. Liu, Y. Zhao. Impact of fintech on bank risk-taking: evidence from China, *Risks*, **2021**, 9(5), 99-126.
8. A. Hoque, D. T. Le, T. Le. Does digital transformation reduce bank's risk-taking? evidence from vietnamese commercial banks, *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, **2024**, 10(2), 10-26.
9. G. Li, E. Elahi, L. Zhao. Fintech, bank risk-taking, and risk-warning for commercial banks in the era of digital technology, *Frontiers in Psychology*, **2022**, 13, 1-13.
10. B. Chen, X. Yang, Z. Ma. Fintech and financial risks of systemically important commercial banks in China: an inverted u-shaped relationship, *Sustainability*, **2022**, 14(10), 1-20.
11. R. Wang, J. Liu, H. Luo. Fintech development and bank risk taking in China, *The European Journal of Finance*, **2021**, 27(4-5), 397-418.
12. R. Paavola, P. Hallikainen, A. R. Elbanna. *Role of middle managers in modular digital*

- transformation: the case of servu*, Twenty-fifth European Conference on Information Systems (ECIS), Guimarães, Portugal, 2017.
13. P. T. T. Hoai, N. T. Vu. Assessing the impact of digital transformation on risk management in Vietnam's joint-stock commercial banks, *Migration Letters*, **2024**, 21(S2), 372–384.
 14. Y. Zhu, S. Jin. COVID-19: digital transformation of banks, and operational capabilities of commercial banks, *Sustainability*, **2023**, 15(11), 1-17.
 15. F. Diener, M. Špaček. Digital transformation in banking: a managerial perspective on barriers to change, *Sustainability*, **2021**, 13(4), 20-32.
 16. G. Vial. Understanding digital transformation: a review and a research agenda, *The Journal of Strategic Information Systems*, **2019**, 28(2), 118-144.
 17. J. Jagtiani, C. Lemieux. Do fintech lenders penetrate areas that are underserved by traditional banks?, *Journal of Economics and Business*, **2018**, 100, 43-54.
 18. R. M. Stulz. Fintech, bigtech, and the future of banks, *Journal of Applied Corporate Finance*, **2019**, 31(4), 86-97.
 19. P. Guo, Y. Shen. The impact of Internet finance on commercial banks' risk taking: evidence from China, *China Finance and Economic Review*, **2016**, 4(1), 1-19.
 20. P. Papadimitri, F. Pasiouras, M. Tasiou. Financial leverage and performance: the case of financial technology firms, *Applied Economics*, **2021**, 53(44), 5103-5121.
 21. H. Dai, W. Yin. Evaluation method of customs' price evaluation risks in China's coastal special economic zones, *Journal of Coastal Research*, **2020**, 103(sp1), 151-154.
 22. Z. Yang, C. Wu, K. Qian, Y. Zhang. *Smart wireless sensing: from IoT to AIoT*, Springer, Singapore, 2021.
 23. S. Wu, H. Tian, C. Wang. Bank digitalization and capital reallocation, *Journal of Business Ethics*, **2024**.
 24. W. L. Megginson. The economics of bank privatization, *Journal of Banking & Finance*, **2005**, 29(8), 1931-1980.
 25. R. L. Porta, F. L. D. Silanes, A. Shleifer. Government ownership of banks, *The Journal of Finance*, **2002**, 57(1), 265-301.
 26. M. M. Cornett, L. Guo, S. Khaksari, H. Tehranian. The impact of state ownership on performance differences in privately-owned versus state-owned banks: an international comparison, *Journal of Financial Intermediation*, **2010**, 19(1), 74-94.
 27. L. Norden, P. Roosenboom, T. Wang. The impact of government intervention in banks on corporate borrowers' stock returns, *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, **2013**, 48(5), 1635-1662.
 28. A. N. Berger, I. Hasan, M. Zhou. *Bank ownership and efficiency in China: what will happen in the world's largest nation?*, Social Science Research Network, Rochester, New York, 2006.
 29. Q. K. Nguyen. Ownership structure and bank risk-taking in ASEAN countries: a quantile regression approach, *Cogent Economics & Finance*, **2020**, 8(1), 1-19.
 30. L. Laeven, R. Levine. Bank governance, regulation and risk taking, *Journal of Financial Economics*, **2009**, 93(2), 259-275.
 31. A. Micco, U. Panizza, M. Yanez. Bank ownership and performance. Does politics matter?, *Journal of Banking & Finance*, **2007**, 31(1), 219-241.
 32. A. D. Kunt, E. Detragiache, O. Merrouche. Bank capital: lessons from the financial crisis, *Journal of Money, Credit and Banking*, **2013**, 45(6), 1147-1164.
 33. M. Haq, R. Heaney. Factors determining European bank risk, *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, **2012**, 22(4), 696-718.
 34. J. H. Boyd, G. D. Nicolo. The theory of bank risk taking and competition revisited, *The Journal of Finance*, **2005**, 60(3), 1329-1343.
 35. J. Shim. Bank capital buffer and portfolio risk: the influence of business cycle and revenue diversification, *Journal of Banking & Finance*, **2013**, 37(3), 761-772.
 36. L. Wilson, Y. W. Wu. Common (stock) sense about risk-shifting and bank bailouts, *Financial Markets and Portfolio Management*, **2010**, 24(1), 3-29.

37. B. N. Ashraf. Political institutions and bank risk-taking behavior, *Journal of Financial Stability*, **2017**, 29, 13-35.
38. J. Boyd, G. D. Nicoló, A. M. Jalal. *Bank competition, asset allocations and risk of failure: an empirical investigation*, CESifo Working Paper Series, Germany, 2010.
39. Ministry of Information and Communications (MIC). *Vietnam ICT index reports*, Ministry of Information and Communications, Hanoi, 2024.
40. L. Lepetit, F. Strobil. Bank insolvency risk and Z-score measures: a refinement, *Finance Research Letters*, **2015**, 13, 214-224.
41. H. Jiang, J. Zhang, C. Sun. How does capital buffer affect bank risk-taking? New evidence from China using quantile regression, *China Economic Review*, **2020**, 60, 1-18.
42. L. Laeven, L. Ratnovski, H. Tong. Bank size, capital, and systemic risk: some international evidence, *Journal of Banking & Finance*, **2016**, 69, 25-34.
43. O. D. Jonghe. Back to the basics in banking? A micro-analysis of banking system stability, *Journal of Financial Intermediation*, **2010**, 19(3), 387-417.
44. Y. Altunbas, L. Gambacorta, D. M. Ibanez. Bank risk and monetary policy, *Journal of Financial Stability*, **2010**, 6(3), 121-129.
45. M. Köhler. Which banks are more risky? The impact of business models on bank stability, *Journal of Financial Stability*, **2015**, 16, 195-212.
46. Y. Altunbas, D. M. Ibáñez, S. Manganelli. *Bank risk during the financial crisis: do business models matter?*, European Central Bank, Germany, 2011.
47. C. C. Lee, M. F. Hsieh. The impact of bank capital on profitability and risk in Asian banking, *Journal of International Money and Finance*, **2013**, 32, 251-281.
48. L. Lepetit, E. Nys, P. Rous, A. Tarazi. Bank income structure and risk: an empirical analysis of European banks, *Journal of Banking & Finance*, **2008**, 32(8), 1452-1467.
49. R. DeYoung, G. Torna. Nontraditional banking activities and bank failures during the financial crisis, *Journal of Financial Intermediation*, **2013**, 22(3), 397-421.
50. L. Chiaramonte, B. Casu. Capital and liquidity ratios and financial distress. Evidence from the European banking industry, *The British Accounting Review*, **2017**, 49(2), 138-161.
51. S. B. Naceur, M. Kandil. The impact of capital requirements on banks' cost of intermediation and performance: the case of Egypt, *Journal of Economics and Business*, **2009**, 61(1), 70-89.
52. J. H. Boyd, R. Levine, B. D. Smith. The impact of inflation on financial sector performance, *Journal of Monetary Economics*, **2001**, 47(2), 221-248.
53. D. Foos, L. Norden, M. Weber. Loan growth and riskiness of banks, *Journal of Banking & Finance*, **2010**, 34(12), 2929-2940.
54. M. D. Delis, G. P. Kouretas. Interest rates and bank risk-taking, *Journal of Banking & Finance*, **2011**, 35(4), 840-855.
55. A. T. Ponce. What determines the profitability of banks? Evidence from Spain, *Accounting & Finance*, **2013**, 53(2), 561-586.
56. M. Arellano, S. Bond. Some tests of specification for panel data: Monte Carlo evidence and an application to employment equations, *The Review of Economic Studies*, **1991**, 58(2), 277-297.
57. R. Blundell, S. Bond. Initial conditions and moment restrictions in dynamic panel data models, *Journal of Econometrics*, **1998**, 87(1), 115-143.



© 2025 by the authors. This Open Access Article is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Impact of Microcredit on the basic education of children in rural Vietnamese households

Dao Vu Phuong Linh*, Su Thi Thu Hang, Tran Le Dieu Linh, Le My Kim

Faculty of Economic and Accounting, Quy Nhon University, Vietnam

Received: 01/11/2024; Revised: 14/02/2025;

Accepted: 20/02/2025; Published: 28/04/2025

ABSTRACT

This study examines the impact of participation in microcredit programs on the general education of children in rural households in central Vietnam, utilizing data from the Vietnam Household Living Standards Survey (VHLSS) for the years 2016, 2018, and 2020. By including both borrowing and non-borrowing households with similar income and assets, the study minimizes bias from living conditions and ensures observational consistency. To measure children's general education, we employ two indicators of the total years of schooling completed and the gap between the expected years of schooling based on age and the actual years completed. Depending on the data characteristics of these educational indicators, various models, including Zero-Inflated Poisson (ZIP) and Negative Binomial (NB), are applied to estimate the impact. Furthermore, potential endogeneity issues within the regression model are carefully addressed. The study findings indicate that microcredit, specifically microcredit loans, assists some households in preventing educational disruption among their children, reducing the gap between expected and actual schooling years. However, in cases where disruption does occur, households with microcredit loans may experience a more pronounced educational gap. The study recommends improving loan terms and raising awareness of the value of education to mitigate these negative effects.

Keywords: *Microcredit, general education, rural households, completed grade level(s), grade gap.*

*Corresponding author:

Email: daovuphuonglinh@qnu.edu.vn

Tác động của tín dụng vi mô đến giáo dục phổ thông của con em các hộ gia đình nông thôn Việt Nam

Đào Vũ Phương Linh*, Sử Thị Thu Hằng, Trần Lê Diệu Linh, Lê Mỹ Kim

Khoa Kinh tế & Kế toán, Trường Đại học Quy Nhơn, Việt Nam

Ngày nhận bài: 01/11/2024; Ngày sửa bài: 14/02/2025;

Ngày nhận đăng: 20/02/2025; Ngày xuất bản: 28/04/2025

TÓM TẮT

Nghiên cứu này đánh giá tác động của tín dụng vi mô đến giáo dục phổ thông của trẻ em trong các hộ gia đình nông thôn Việt Nam với không gian nghiên cứu ở miền Trung Việt Nam, dựa trên dữ liệu từ cuộc điều tra mức sống hộ gia đình (VHLSS) các năm 2016, 2018 và 2020. Bằng cách sử dụng mẫu gồm cả các hộ vay và không vay có thu nhập và tài sản tương đồng, nghiên cứu hạn chế sai lệch từ điều kiện sống và đảm bảo tính đồng nhất trong quan sát. Để đo lường giáo dục của con em nông hộ, nghiên cứu sử dụng hai thang đo: số năm học đã hoàn thành và chênh lệch giữa số năm học kỳ vọng theo độ tuổi và số năm học thực tế của trẻ. Phương pháp hồi quy được lựa chọn dựa trên đặc điểm của từng thang đo, bao gồm các mô hình Zero-Inflated Poisson (ZIP) và Negative Binomial (NB) để ước tính tác động. Những vấn đề nội sinh có thể xảy ra trong mô hình hồi quy cũng đã được xem xét xử lý. Kết quả cho thấy tín dụng vi mô giúp một số hộ gia đình giảm gián đoạn giáo dục cho con cái, giảm khoảng cách giữa số năm học kỳ vọng và số năm học thực tế. Tuy nhiên, nếu gián đoạn xảy ra, các hộ vay tín dụng vi mô lại dễ gặp phải chênh lệch giáo dục nghiêm trọng hơn. Nghiên cứu khuyến nghị cải thiện điều khoản vay và tăng cường nhận thức về giá trị giáo dục để hạn chế tác động tiêu cực này.

Từ khóa: Tín dụng vi mô, giáo dục phổ thông, hộ gia đình nông thôn, số lớp hoàn thành, chênh lệch lớp học.

1. GIỚI THIỆU

Từ trước đến nay, việc đầu tư vốn con người, đặc biệt là vào giáo dục, đóng góp quan trọng vào tăng trưởng kinh tế tại các nước đang phát triển.¹ Thật vậy, trẻ em chính là nguồn lực chính góp phần tạo nên tương lai của mọi quốc gia và việc tăng cường tiếp cận giáo dục đóng một vai trò quan trọng trong các nỗ lực nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống và phúc lợi cho thế hệ tương lai ở các quốc gia đang phát triển.² Tuy nhiên, chúng ta dễ dàng nhận thấy rằng việc tài trợ cho giáo dục của trẻ em có thể bị ảnh hưởng bởi thái độ, cơ hội và năng lực hạn chế của bố mẹ chúng tại các hộ gia đình nông thôn nghèo, những người

mà thường xuyên chịu tác động trực tiếp bởi khó khăn trong tiếp cận các kênh tài chính hỗ trợ hoạt động sản xuất tạo thu nhập và chi tiêu. Do đó, người nghèo thường tài trợ cho con đi học có thể bằng tiền của họ trong quá khứ, thông qua các công việc sản xuất hoặc giảm thiểu các tiêu dùng hiện tại thay vì các khoản vay yêu cầu phải có tài sản thế chấp. Chính vì những bất cập này mà hình thức tín dụng vi mô ra đời. Đây là một hình thức cho vay với số tiền nhỏ, được thiết kế để hỗ trợ các hộ gia đình nông thôn, đặc biệt là những hộ nghèo, có thể tiếp cận được nguồn tài chính để đầu tư vào sản xuất nông nghiệp, kinh doanh nhỏ hoặc các hoạt động tạo thu nhập khác.

*Tác giả liên hệ chính.

Email: daovuphuonglinh@qnu.edu.vn

Mục tiêu của tín dụng vi mô là cung cấp tài chính cho những người không có hoặc có ít tài sản để thế chấp, giúp họ cải thiện điều kiện kinh tế, tăng cường khả năng tự chủ tài chính và tối ưu hóa các cơ hội sản xuất, hỗ trợ cân bằng chi tiêu dựa trên thu nhập theo mùa và cung cấp các hỗ trợ tài chính để đối phó với rủi ro khi xảy ra bất ngờ.³

Trong khoảng ba thập kỷ qua, tín dụng vi mô dành cho các hộ gia đình nghèo và thu nhập thấp đã được các nhà hoạt động ủng hộ như một công cụ hiệu quả để xóa đói giảm nghèo và thúc đẩy phúc lợi cho các hộ nghèo và con cái họ. Trong đó, các nghiên cứu tiên phong đã chỉ ra rằng tín dụng vi mô có tác dụng giảm nghèo.⁴⁻⁶

Tín dụng vi mô góp phần cải thiện giáo dục trẻ em thông qua việc nâng cao điều kiện kinh tế của các hộ gia đình, từ đó giúp họ có khả năng đầu tư vào việc học tập của con cái. Nghiên cứu cho thấy, các hộ gia đình được tiếp cận tín dụng vi mô có tỷ lệ trẻ em đi học cao hơn so với những hộ không được tiếp cận,⁶ con cái của những người tham gia tín dụng vi mô có xu hướng đi học đều đặn và khỏe mạnh hơn so với những trẻ em trong các hộ không tham gia.^{7,8}

Tuy nhiên, tín dụng vi mô hỗ trợ kinh tế của hộ gia đình thông qua hoạt động kinh doanh có thể thất bại khi việc mất thu nhập do kinh doanh xảy ra khiến ngân sách của hộ gia đình bị thắt chặt, từ đó ảnh hưởng tiêu cực đến việc tài trợ học tập của con cái họ. Điều này có thể làm cho gia đình gia tăng gánh nặng trả nợ và không thể chi trả chi phí học tập hoặc yêu cầu trẻ em cần phải làm việc nhà để phụ giúp gia đình.⁹⁻¹²

Như vậy, một mặt, các chương trình tín dụng vi mô thành công có thể xóa đói giảm nghèo và đóng góp cho nền kinh tế nông thôn. Mặt khác, chúng có thể thay đổi động cơ khuyến khích của cha mẹ theo hướng ảnh hưởng tiêu cực đến việc học tập của trẻ em, điều này có thể làm trầm trọng thêm tình trạng nghèo đói về lâu dài. Chính vì vậy, việc đánh giá tác động của tín dụng vi mô đối với việc học tập của trẻ em nông thôn là hết sức cần thiết khi có các kết quả khác nhau giữa các quốc gia đang phát triển. Điều này sẽ có

ý nghĩa quan trọng đối với các nhà hoạch định chính sách và nhà nghiên cứu đang tìm cách tăng cường phát triển nguồn nhân lực nông thôn ở các nước này.

Mặc dù chủ đề về tiếp cận tín dụng vi mô được khá nhiều sự quan tâm gần đây nhưng những bằng chứng thực nghiệm vẫn còn chưa đầy đủ và có khá ít nghiên cứu hiện tại điều tra tác động của tín dụng vi mô đối với kết quả giáo dục của trẻ em sống ở các cộng đồng nông thôn. Các nghiên cứu trước đây đã gộp chung khoản vay tín dụng vi mô của hộ gia đình là cho cả hoạt động tạo thu nhập và cả hoạt động tiêu dùng mà không phân biệt mục đích sử dụng các khoản vay này.^{2,12} Một số nghiên cứu lại tập trung nhiều vào tài chính vi mô hơn là tín dụng vi mô, nó bao hàm dịch vụ tài chính khác như bảo hiểm, chuyển tiền, thanh toán, ... nên không tập trung vào đối tượng mục tiêu là việc đi học của trẻ em.^{2,13,14} Chính vì vậy, bài nghiên cứu muốn làm rõ sự khác biệt này, vì kết quả giáo dục của trẻ em sống trong các hộ gia đình sử dụng tín dụng vi mô cho mục đích sản xuất có thể rất khác so với việc sử dụng tín dụng vi mô để tăng tiêu dùng. Nếu có sự khác biệt trong kết quả, thì vai trò việc gia tăng khả năng tiếp cận tín dụng vi mô cho sản xuất so với mục đích tiêu dùng cũng cần có sự quan tâm từ phía các nhà hoạch định chính sách. Nghiên cứu này nhằm mục tiêu lấp đầy khoảng trống này bằng cách xem xét tác động của tín dụng vi mô đến giáo dục phổ thông của con em các hộ gia đình ở khu vực nông thôn miền Trung Việt Nam. Theo báo cáo của Quỹ Nhi đồng Liên Hợp Quốc (UNICEF) phối hợp với tổng cục thống kê Việt Nam,¹⁵ mặc dù Việt Nam đã đạt được những tiến bộ đáng kể trong phát triển kinh tế và giảm tỷ lệ nghèo đói, nhưng đất nước vẫn đối mặt với nhiều thách thức như chênh lệch mức sống giữa các nhóm dân cư, vấn đề đô thị hóa, hay biến đổi khí hậu và dịch bệnh như đại dịch COVID-19. Trong những hoàn cảnh như vậy, trẻ em luôn là nhóm dễ bị tổn thương và chịu ảnh hưởng sâu sắc từ nghèo đói. Do đó, việc xem xét vai trò của tín dụng vi mô từ góc độ xã hội nhằm giảm nghèo một cách bền vững và đa chiều, đặc biệt quan tâm đến trẻ em, là điều rất cần thiết.

Nghiên cứu hiện tại này có ý nghĩa trong việc đóng góp vào cơ sở lý luận về tiếp cận tín dụng vi mô và cách thức nó chuyển thành nhu cầu về giáo dục cho trẻ em. Chúng tôi tập trung vào kiểm tra tác động của việc phụ huynh vay tín dụng vi mô và tác động của các đặc điểm nhân khẩu học đến việc quyết định cho con em đi học. Sử dụng mô hình ZIP và NB cho dữ liệu bảng bao gồm các hộ gia đình nông thôn ở khu vực miền Trung Việt Nam chúng tôi nhận thấy rằng: tín dụng vi mô vừa giúp một số hộ gia đình ổn định hơn trong việc tài trợ học phí cho con em đến trường nhưng cũng có thể gia tăng gánh nặng tài chính cho những hộ gặp phải khó khăn, làm gia tăng khoảng cách giáo dục của con em trong hộ. Tác động này cũng sẽ thấy rõ hơn thông qua tác động của thu nhập khác và tài sản của hộ gia đình. Ngoài ra, những phát hiện trong nghiên cứu này sẽ là cơ sở trong việc hỗ trợ các cơ quan chức năng của Việt Nam đưa ra một số giải pháp quan trọng để cải thiện hiệu quả tín dụng vi mô.

2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN

Chủ đề tác động của tài chính vi mô đến giáo dục đã nhận được sự quan tâm của nhiều học giả ở trong và ngoài nước,¹⁶⁻¹⁸ tuy nhiên các nghiên cứu này lại tìm thấy các kết quả không đồng nhất với nhau. Một số nghiên cứu tìm thấy bằng chứng cho rằng tài chính vi mô tác động tích cực đến giáo dục của trẻ em, trong khi một số nghiên cứu khác lại cho thấy sự tác động tiêu cực.

Theo You và Annim,⁸ tín dụng vi mô được xem là một công cụ hữu hiệu của chiến lược giảm nghèo của các quốc gia đang phát triển. Việc tiếp cận tín dụng vi mô được kỳ vọng sẽ cải thiện chi tiêu của các hộ gia đình, trong đó có khoản chi cho giáo dục của trẻ em. Điều này đáng được quan tâm bởi vì kiến thức và kỹ năng mà con người tích lũy được thông qua quá trình học tập và đào tạo sẽ giúp hình thành và phát triển vốn con người. Đây là một trong những nguồn lực then chốt mà các cá nhân sử dụng để tạo thu nhập và nâng cao phúc lợi cho mình, qua đó góp phần cải thiện kinh tế và phúc lợi xã hội của quốc gia.⁸ Tương tự, Islam và Choe¹² cũng

cho thấy phần lớn các bậc phụ huynh có thu nhập thấp thường dựa vào các nguồn tín dụng không chính thức để tài trợ cho các hoạt động quy mô nhỏ nhằm tạo thu nhập nuôi sống con cái. Việc tiếp cận tín dụng vi mô giúp giảm nguy cơ trẻ em phải nghỉ học để ứng phó với các cú sốc bất lợi thông qua việc điều chỉnh chi tiêu của hộ gia đình, từ đó tăng tỷ lệ đi học.¹¹ Đồng quan điểm trên, Baland và Robinson¹⁹ cho rằng lao động trẻ em có thể được xem như một phương thức mà các hộ gia đình gặp khó khăn về tín dụng sử dụng để chuyển thu nhập từ tương lai về hiện tại. Việc này xảy ra vì khi trẻ em tham gia lực lượng lao động, gia tăng thu nhập hiện tại của hộ, nhưng lại cản trở sự phát triển vốn con người và có thể làm giảm thu nhập của trẻ em trong tương lai. Do đó, xóa bỏ những hạn chế về thu nhập giúp các gia đình tái phân bổ lại nguồn lực của mình, đặc biệt nguồn đầu tư vào vốn con người góp phần giảm sự cần thiết của lao động trẻ, và do đó giảm tỷ lệ bỏ học của trẻ.²⁰

Theo Becchetti và Conzo,²¹ Islam và Choe¹² tác động tích cực của tín dụng vi mô đến giáo dục của trẻ em được phản ánh thông qua một số kênh như: (i) tiếp cận tín dụng giúp các hộ gia đình phát triển các hoạt động sản xuất - kinh doanh, từ đó tăng thu nhập và các khoản đầu tư cho giáo dục của trẻ em; (ii) các cú sốc ngoại sinh bất lợi ảnh hưởng đến thu nhập của các hộ gia đình, đặc biệt là các hộ gia đình nông thôn. Điều này làm giảm khả năng duy trì việc học cho con cái, nghĩa là bố mẹ có thể quyết định cắt giảm các khoản chi cho giáo dục để phản ứng lại sự sụt giảm trong thu nhập. Trong trường hợp này, các khoản vay đến từ chương trình tín dụng vi mô có thể giảm tác động của các cú sốc, nói lỏng tài chính của các hộ gia đình, do đó góp phần giảm khả năng bỏ học của trẻ em; (iii) sở thích đối với việc cho con cái đi học ở các hộ gia đình có thể thay đổi bởi các điều khoản đi kèm của một số khoản tín dụng. Hầu hết các chương trình tín dụng vi mô không có bất kỳ mục tiêu nào về cải thiện giáo dục của trẻ nhưng họ có thể hướng dẫn người đi vay về các lợi ích tiềm năng của vấn đề giáo dục của trẻ em hoặc các cam

kết không được sử dụng lao động trẻ em vào các hoạt động kinh doanh có nguồn gốc từ vốn vay.

Tuy nhiên, không phải lúc nào tiếp cận tín dụng vi mô cũng có tác động tích cực đến giáo dục cho trẻ em. Basu và Van²² cho rằng nếu lợi nhuận từ các dự án đầu tư từ khoản tiền đi vay lớn hơn chi phí đi vay, thu nhập của người đi vay sẽ tăng lên thì mới có khả năng cải thiện việc học tập của con cái. Tuy nhiên, cơ chế này sẽ không hiệu quả trong trường hợp các dự án đầu tư của hộ gia đình thất bại do đầu tư vào các dự án rủi ro cao, hoặc chi tiêu cho các hoạt động không sinh lãi. Thậm chí ngay cả trong trường hợp hộ gia đình tạo được thu nhập từ các khoản vay thì chi tiêu cho giáo dục của trẻ chưa hẳn được cải thiện, bởi sở thích của cha mẹ là khác nhau và họ có chiến lược phân bổ thu nhập khác nhau, có thể phần thu nhập tăng thêm không được phân bổ cho chi tiêu giáo dục của con cái.^{21,23,24} Bên cạnh đó, một số nghiên cứu cũng nhận thấy rằng việc tiếp cận tín dụng dẫn đến tăng các hoạt động tạo thu nhập làm gia tăng nhu cầu lao động từ các thành viên trong gia đình, bao gồm cả trẻ em. Hậu quả là trẻ em có thể phải nghỉ học để chăm sóc em nhỏ, làm việc nhà hoặc làm việc trong các dự án mới được tài trợ bởi tín dụng vi mô. Wydick và cộng sự²⁴ cũng chỉ ra mối liên hệ tiêu cực giữa tín dụng vi mô và việc học tập của trẻ em. Những người vay tín dụng vi mô có xu hướng đầu tư vào thiết bị/tài sản sử dụng nhiều lao động và nếu tiềm ẩn rủi ro tồn tại trong các doanh nghiệp gia đình thì họ có thể ưa thích sử dụng lao động từ các thành viên trong gia đình, bao gồm con cái hơn là đi thuê nhân công. Hơn nữa, nhu cầu lao động trẻ em thậm chí còn tăng lên nếu sự thành công của các hộ kinh doanh làm tăng mức tiền công chi trả cho lao động trẻ em và từ đó làm tăng chi phí cơ hội của việc tiếp tục đi học.

Tương tự, Hazarika và Sarangi²⁵ cho thấy trẻ em ở các hộ vay vốn có nhiều khả năng tham gia vào lao động hơn vào mùa cao điểm. Bởi vì, ở thời điểm này người lớn thường phải đảm nhiệm khối lượng công việc lớn hơn do nhu cầu lao

động tăng cao. Do đó, con cái của họ phải gánh vác nhiều công việc gia đình hơn, thậm chí trẻ còn phải tham gia vào các hoạt động tạo thu nhập của gia đình, dẫn đến tỷ lệ nhập học tiểu học ở trẻ em ở các hộ gia đình được vay vốn thấp hơn đáng kể so với trẻ em ở các hộ gia đình không vay tiền. Theo Augsburg và cộng sự,²⁶ tín dụng vi mô làm giảm đáng kể tỷ lệ đi học của trẻ em và thúc đẩy nguồn cung lao động cho trẻ em từ 16 đến 19 tuổi. Việc giảm học tập của trẻ em trong hộ gia đình xảy ra khi các khoản vay không đủ để khắc phục hạn chế về thanh khoản. Sử dụng dữ liệu lớn từ vùng nông thôn Bangladesh, Moehling²¹ nhận thấy rằng việc tham gia tín dụng vi mô gây tác động bất lợi đến quá trình học tập của trẻ em đồng thời làm tăng tỷ lệ lao động trẻ em. Đáng chú ý, nghiên cứu chỉ ra rằng các bé gái và trẻ em ở độ tuổi nhỏ ít có khả năng đến trường hơn và có nhiều khả năng bị buộc phải tham gia lao động hơn các bé trai và anh chị. Hơn nữa, các bà mẹ có xu hướng mang lại nhiều lợi ích cho con gái hơn về mặt giáo dục so với các ông bố. Họ cũng cho rằng các hoạt động tự kinh doanh là yếu tố quyết định quan trọng dẫn đến việc giảm sút trình độ học vấn của trẻ em.

Tại Việt Nam, các tài liệu nghiên cứu về chủ đề này còn khá khiêm tốn và kết quả không đồng nhất. Chẳng hạn, Thu và Gotto²⁷ nhận thấy rằng tài chính vi mô có thể giúp trang trải chi tiêu cho giáo dục ở các hộ gia đình dân tộc ít người ở tỉnh Bắc Kạn. Doan và cộng sự²⁸ cũng cho thấy tác động tích cực của tín dụng đối với chi tiêu cho giáo dục. Tuy nhiên, nghiên cứu này nhấn mạnh chỉ có tín dụng chính thức mới có tác động tích cực và đáng kể đến chi tiêu cho giáo dục. Ngược lại, Phạm và Nguyễn²⁹ cho rằng tiếp cận tín dụng vi mô khuyến khích các hộ gia đình sử dụng lao động trẻ em, do việc phát triển sản xuất dẫn đến tăng nhu cầu lao động. Điều này làm giảm chất lượng việc học của trẻ trong các hộ nhận tín dụng vi mô. Tương tự, theo Phan và cộng sự,³⁰ việc vay tín dụng vi mô của các hộ gia đình ở nông thôn ảnh hưởng tiêu cực đến việc học tập của con cái họ, mức độ ảnh hưởng sâu sắc hơn đối với bé trai so với bé gái.

Qua phân tổng quan, chúng tôi nhận thấy có khá ít nghiên cứu xem xét tác động của tín dụng vi mô đối với kết quả giáo dục của trẻ em cho ở khu vực nông thôn Việt Nam, đặc biệt là khu vực miền Trung. Bên cạnh đó, kết quả thực nghiệm về chủ đề này vẫn chưa thống nhất do sự khác biệt về bối cảnh nghiên cứu, đối tượng nghiên cứu, phương pháp tiếp cận và cách đo lường biến số. Ngoài ra, vấn đề nội sinh chưa được giải quyết triệt để trong một số nghiên cứu. Do vậy, nghiên cứu này góp phần bổ sung bằng chứng thực nghiệm về tác động của tín dụng vi mô đến giáo dục trẻ em cho khu vực miền Trung, Việt Nam. Đồng thời, phương pháp hồi quy biến công cụ và các phương pháp phân tích dữ liệu khác được áp dụng nhằm giảm thiểu thiên lệch do vấn đề nội sinh gây ra, và đảm bảo tính bền vững của kết quả nghiên cứu.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Dữ liệu nghiên cứu

Chúng tôi sử dụng dữ liệu từ các cuộc Khảo sát Mức sống Hộ gia đình Việt Nam (VHLSS, sau đây gọi tắt) được thực hiện vào các năm 2016, 2018 và 2020 bởi Ngân hàng Thế giới và Tổng cục Thống kê Việt Nam. Các hộ gia đình trong bộ dữ liệu thuộc địa bàn các tỉnh miền Trung Việt Nam sẽ được giữ lại. Các hộ gia đình được giữ lại trong bộ dữ liệu phải là các hộ tham gia đầy đủ 3 vòng khảo sát từ 2016, 2018 và 2020, tạo thành một dữ liệu bảng. Nghiên cứu này tập trung vào các khoản vay vi mô sản xuất, do đó, nghiên cứu này loại trừ các hộ gia đình chỉ sử dụng tín dụng vi mô cho tiêu dùng. Hơn nữa, các xã chỉ bao gồm các hộ vay hoặc chỉ bao gồm các hộ không vay cũng bị loại trừ để tránh bất kỳ thiên lệch nào có thể gây ra bởi đặc điểm của các xã. Trong mẫu nghiên cứu lúc này bao gồm cả các hộ đi vay và không đi vay. Tuy nhiên có một số hộ gia đình không đi vay vì có điều kiện sống chênh lệch đáng kể so với các hộ đi vay, do đó chúng tôi cho họ là những “người giàu” và sẽ loại bỏ khỏi mẫu nghiên cứu. Việc này nhằm đảm bảo rằng các quan sát trong mẫu có tính đồng nhất, hạn chế sự sai lệch do khác biệt về điều

kiện sống, từ đó giúp đánh giá chính xác hơn tác động của tín dụng vi mô lên tình trạng giáo dục của con em của các hộ gia đình có điều kiện sống tương đồng. Điều này đảm bảo tính hợp lý và độ tin cậy cho các kết quả phân tích. Chúng tôi đã loại bỏ các hộ gia đình này bằng cách thiết lập một “ngưỡng tài sản và thu nhập”. Những hộ gia đình có thu nhập và tài sản nằm dưới ngưỡng này sẽ được giữ lại trong mẫu nghiên cứu, trong khi các hộ vượt quá ngưỡng được xem là “hộ giàu” với điều kiện sống chênh lệch so với các hộ còn lại. Ngưỡng tài sản và thu nhập này được xác định dựa trên tài sản và thu nhập cao nhất trong số các hộ đi vay tại mỗi xã. Sau khi đã có bộ dữ liệu về hộ gia đình theo mong muốn, chúng tôi tiếp tục nổi thông tin hộ gia đình với những đứa trẻ trong hộ.

Chỉ những hộ gia đình có trẻ em từ 6 đến 18 tuổi được đưa vào phân tích vì nghiên cứu chỉ nghiên cứu trình độ giáo dục phổ thông của con em hộ gia đình. Những đứa trẻ dưới 6 tuổi không bắt buộc đi học nên được loại ra khỏi mẫu nghiên cứu. Qua các bước lọc này, mẫu cuối cùng bao gồm 1.792 trẻ em từ 6 đến 18 tuổi, trải rộng trên 595 hộ gia đình, 151 xã và 14 tỉnh được quan sát lần lượt vào các năm 2016, 2018 và 2020, để thực hiện các ước lượng.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

Để kiểm tra tác động của việc vay tín dụng vi mô lên giáo dục phổ thông cho con em trong gia đình, trước tiên chúng tôi xác định một quy trình tiêu dùng tối ưu như một hàm số của việc vay tín dụng vi mô dựa trên tối đa hóa lợi ích. Sau đó, chúng tôi sử dụng quy trình tiêu dùng tối ưu này để việc ước lượng thực nghiệm.

Theo Phan và cộng sự,³⁰ một hộ gia đình khi quyết định tiêu dùng thì sẽ cố gắng tối đa hóa lợi ích của mình với sự ràng buộc về ngân sách. Việc tối đa hóa lợi ích tạo ra một phương trình Euler, trong đó tiêu dùng tối ưu là một hàm của việc vay tín dụng vi mô. Khung tối ưu hóa của hộ gia đình được trình bày như sau:

Hàm tổng lợi ích của hộ gia đình sẽ là một hàm số được viết như sau:

$$\text{Max } U = \sum_{t=0}^{\infty} \rho^t \frac{C_t^{1-\sigma} - 1}{1-\sigma} \quad (3.1)$$

Trong đó, hàm lợi ích trong năm t được xác định bởi hàm lợi ích theo độ co giãn của sự thay thế không đổi (CES); C_t là tiêu dùng trong năm t ; ρ là hệ số chiết khấu; và σ là độ co giãn thay thế giữa tiêu dùng và tiết kiệm. Mỗi năm, hộ gia đình nhận thu nhập, thừa kế tài sản từ năm trước, tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ, và thực hiện các khoản thanh toán lãi và gốc cho các khoản vay tín dụng vi mô. Do đó, hộ gia đình phải đối mặt với ràng buộc ngân sách sau:

$$W_{t+1} = (1+r)[\tilde{Y}_t + W_t - (1+r)M_{t-1} - C_t] \quad (3.2)$$

Trong đó, W là tài sản của hộ gia đình; $\tilde{Y}$ là thu nhập của hộ gia đình; r là tỷ lệ lãi suất. Để đơn giản, r được coi là không thay đổi trong suốt các khoảng thời gian và tỷ lệ lãi suất vay là giống như tỷ lệ lãi suất tiết kiệm; M_t là tổng số tiền vay tín dụng vi mô tại thời điểm t , và lưu ý rằng hộ gia đình có thể vay nhiều hơn một lần tại thời điểm t .

Thu nhập ($\tilde{Y}$) của một hộ gia đình đại diện sẽ đến từ hai nguồn. Một nguồn là thu nhập từ các doanh nghiệp nhỏ mà hộ gia đình sở hữu (bao gồm cả nông nghiệp) và được tài trợ bằng khoản vay tín dụng vi mô, ký hiệu là Y_B , và nguồn còn lại là các nguồn thu nhập khác (chẳng hạn như tiền công lao động và kiều hối,...), ký hiệu là Y : $\tilde{Y} = Y_B + Y_t$ (3.3)

Việc điều hành một doanh nghiệp nhỏ đòi hỏi năng lực của hộ gia đình (năng lực kinh doanh), mà năng lực này chỉ một phần có thể quan sát được. Năng lực kinh doanh của hộ được mô hình hóa là:

$$p = \text{Prob}(z > \underline{z}) = \text{Prob}(\tilde{z} > \underline{z} \tilde{z}^{-1}) = G(\underline{z} \tilde{z}^{-1}) = G(C, E, F, H) \quad (3.4)$$

Trong đó, thành phần quan sát được của năng lực ($\tilde{z}$) là một hàm của tiêu dùng hộ gia đình, C ; giáo dục, E ; mạng lưới xã hội, S ; và các đặc điểm khác của hộ gia đình, H .

Một hộ gia đình đại diện đưa ra quyết định về giáo dục của con cái, E . Giả định với mức tiêu

dùng tối ưu và mạng lưới xã hội, vấn đề tối ưu hóa hàm lợi ích của hộ gia đình có thể được viết lại như sau:

$$\ln C = f(E, S, M, H) = h(E, M, Y, W, H) \quad (3.5)$$

Trong đó việc tối ưu hóa này tuân theo ràng buộc ngân sách:

$$W = -\frac{(1+r)}{r} [G(e^{h(E,M,Y,W,H)}), E, e^{s(E,M,Y,W,H)}, H) A(\sigma M)\alpha + Y - (1+r)M - e^{h(E,M,Y,W,H)}] \quad (3.6)$$

Ở đây, ràng buộc liên quan đến các yếu tố khác nhau như tài sản (W), lãi suất (r), thu nhập (Y), giáo dục (E), và các biến số khác có thể tác động đến quá trình ra quyết định của hộ gia đình.

Giải phương trình tối ưu và lấy logarit ta có phương trình ước lượng cho giáo dục của trẻ em có thể được viết dưới dạng sau:

$$\ln E_{ij} = \beta_{e1} + \beta_{e2} \ln M + \beta_{e3} \ln Y + \beta_{e4} \ln W + \beta_{e5} \ln H + \epsilon \quad (3.8)$$

Trong đó β_{ei} , $i=1...5$, là các hệ số cần được ước lượng; và sai số ϵ , phản ánh sai số đo lường trong mô hình và được giả định là phân phối độc lập và đồng nhất.

Như đã được minh họa ở trên, quyết định tối ưu của hộ gia đình về giáo dục của con em phụ thuộc vào một tập hợp các yếu tố, chẳng hạn như vay vốn vi mô (M), thu nhập không phải từ kinh doanh (Y), tài sản hộ gia đình (W), và các đặc điểm khác của hộ gia đình (H). Cần lưu ý rằng giáo dục tối ưu trong Phương trình (3.8) là tổng hợp của giáo dục của tất cả các con em trong hộ gia đình. Đối với một đứa trẻ cụ thể, giáo dục của nó cũng sẽ phụ thuộc vào các đặc điểm của chính nó. Do đó, dựa trên phương trình (3.8), chúng tôi viết thành tích giáo dục của đứa trẻ j trong hộ gia đình i như sau:

$$\ln E_{ij} = \beta_{e1} + \beta_{e2} \ln M_i + \beta_{e3} \ln Y_i + \beta_{e4} \ln W_i + \beta_{e5} \ln H_i + \beta_{e6} \ln I_{ij} + \epsilon_{ij} \quad (3.9)$$

Trong đó, I đại diện cho một vector các đặc điểm của trẻ em mà dự kiến sẽ ảnh hưởng đến số năm học. β_{e6} là một vector các tham số cần được ước lượng.

Vectơ I bao gồm các đặc điểm của trẻ như tuổi, giới tính và thứ tự sinh của trẻ (Pham & Nguyen,²⁹ Phan và cộng sự,³⁰).

Nghiên cứu này đo lường giáo dục của trẻ em từ hai khía cạnh, cụ thể là số lớp đã hoàn thành và khoảng cách giáo dục (chênh lệch giữa lớp học theo kỳ vọng độ tuổi và lớp học thực tế của trẻ). Trong một số nghiên cứu, giáo dục của trẻ em có thể được ước lượng qua tình trạng nhập học (biến giả),^{6,12,13} số lớp đã hoàn thành (số lớp)^{24,31-33} và khoảng cách giáo dục (số năm học lệch).^{12,31,33,34} Tuy nhiên, “tình trạng nhập học” không cung cấp thông tin về thành tích, trình độ, hoặc chất lượng giáo dục đối với những trẻ không còn đi học tại thời điểm khảo sát. Một số các nghiên cứu khác sử dụng số lớp đã hoàn thành và khoảng cách giáo dục cho các ước lượng thực nghiệm. Số lớp đã hoàn thành phản ánh số lớp học mà trẻ em đã học. Tuy nhiên, cách đo lường này có điểm hạn chế là không phản ánh mức độ học tập của trẻ em hoặc liệu chúng có hoàn thành một lớp trong nhiều năm hay không. Dựa trên nghiên cứu của Schultz,³⁵ nhiều tác giả đã nhận ra rằng việc trẻ em tham gia học muộn và rút lui sớm khỏi trường học chủ yếu là do các yếu tố cầu lao động cho các hoạt động kinh doanh có nguồn gốc từ tín dụng vi mô. Những hoàn cảnh này dẫn đến sự chênh lệch giữa kết quả học tập thực tế và kỳ vọng (lớp học thực tế so với lớp học đúng theo độ tuổi). Do đó, nghiên cứu này quyết định sử dụng cả “số lớp hoàn thành” và “khoảng cách giáo dục” là biến thể hiện trình độ giáo dục của trẻ, biến này sẽ ghi nhận được các vấn đề như việc đi học muộn hơn so với tuổi đúng, bỏ học, hoặc tình trạng ở lại lớp.

Vì biến phụ thuộc là các số nguyên không âm từ 0 đến 12, nên việc sử dụng mô hình Poisson trong ước lượng là hợp lý. Mô hình Poisson đã được áp dụng phổ biến để phân tích dữ liệu đếm.⁶ Một số người có thể cho rằng phân phối của khoảng cách giáo dục không đáp ứng giả định của mô hình Poisson về sự đồng phân tán, tức là phương sai bằng trung bình. Nếu giả định này bị vi phạm, sẽ dẫn đến các vấn đề về phân tán thấp hoặc cao. Sau khi sử dụng kiểm

định overdispersion test cho thấy dữ liệu của chúng tôi xuất hiện hiện tượng phương sai lớn hơn trung bình đáng kể, do đó kết luận rằng dữ liệu có phân tán quá mức và nên chuyển sang mô hình Negative Binomial.

Với mô hình dùng biến phụ thuộc là khoảng cách giáo dục xuất hiện hiện tượng giá trị của biến phụ thuộc chứa một tỷ lệ đáng kể các giá trị bằng 0, tức là “các giá trị bằng 0 vượt mức”, thì các mô hình Poisson hoặc mô hình NB có điều chỉnh cho giá trị bằng không sẽ là phù hợp hơn. Trong mẫu dữ liệu của chúng tôi, có 67,6% giá trị của biến “khoảng cách giáo dục” bằng 0. Do đó, chúng tôi sử dụng mô hình điều chỉnh giá trị bằng không này đó là mô hình Zero-Inflated Poisson (ZIP).

Tuy nhiên, việc ước lượng phương trình (3.9) trực tiếp có thể gặp phải thiên lệch chọn mẫu do việc tiếp cận vốn vi mô không ngẫu nhiên. Để khắc phục vấn đề nội sinh, tôi dùng biến công cụ để đo lường việc vay vốn vi mô trong mô hình hồi quy Zero-Inflated Poisson (ZIP) và Poisson/NB. Vấn đề nội sinh xảy ra từ hai khía cạnh: một là việc chọn mẫu cho những hộ gia đình được vay bị nội sinh, và hai là số lượng vốn vay được nhận. Nghiên cứu của Phan và cộng sự³⁰ sử dụng lãi suất vay trung bình ở cấp xã và khả năng cung cấp vốn ở cấp xã như các biến công cụ loại trừ cho việc vay vốn vi mô bị nội sinh. Nghiên cứu này lập luận rằng lãi suất là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quyết định vay vốn vi mô hay không của hộ gia đình. Lãi suất chủ yếu được xác định từ phía cung trong thị trường tài chính vi mô, với người vay có vị thế thương lượng rất yếu. Do đó, lãi suất là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định vay của hộ gia đình, nhưng không ảnh hưởng đến quyết định về đi học của trẻ em của hộ (ngoài việc ảnh hưởng gián tiếp qua tác động của nó lên việc vay vốn vi mô). Đối với số lượng vốn vi mô nhận được, Khandker và Faruquee³⁷ chỉ ra rằng khả năng cung cấp vốn là một dự đoán hợp lệ cho số tiền mà một người vay có thể nhận. Chúng tôi ước lượng khả năng cung cấp vốn bằng tổng giá trị khoản vay của tất cả các hộ gia đình trong xã.

Theo Maldonado và González-Vega,² Behrman cộng sự,³⁸ Khandker,⁶ Basu³⁹ đã phát hiện rằng cha mẹ quyết định phân bổ một phần thu nhập gia đình cho giáo dục theo lợi nhuận kỳ vọng của việc học mà họ nhận thức được và nguồn lực sẵn có của gia đình. Do đó chúng tôi đưa các biến thông tin về chủ hộ gia đình vào mô hình nghiên cứu như tuổi, giới tính, trình độ học vấn, vốn xã hội,... và các biến đại diện nguồn lực của hộ như quy mô hộ gia đình, người phụ thuộc, giới tính của trẻ, sự đa dạng của dòng thu nhập... cũng được chúng tôi đưa vào mô hình nghiên cứu. Tỷ lệ trả nợ phản ánh khả năng tài chính của hộ gia đình và sự ổn định kinh tế, điều này có thể ảnh hưởng đến các quyết định đầu tư vào giáo dục cho trẻ. Hộ gia đình có khả năng trả nợ tốt: Có thể có xu hướng đầu tư nhiều hơn vào giáo dục do khả năng tài chính ổn định. Hộ gia đình gặp trở ngại trong việc trả nợ: Có thể dẫn đến giảm đầu tư vào giáo dục, vì các nguồn lực bị hạn chế hơn. Do đó bên cạnh việc sử dụng biến thể hiện số lượng vốn vay từ tín dụng vi mô của hộ gia đình như các nghiên cứu trước,^{4,6,40} chúng tôi đưa thêm biến “tỷ lệ trả nợ” để thể hiện khả năng tài chính của hộ gia đình trong tình trạng hộ gia đình phải đi vay tín dụng.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thống kê mô tả các biến trong mô hình

Bảng 1 (phụ lục) báo cáo các định nghĩa biến và thống kê tóm tắt các biến được đưa vào mô hình. Biến phụ thuộc Grades và *Schgap* đều nằm trong khoảng từ không đến mười hai. Trung bình, cấp học mà một đứa trẻ thông thường hoàn thành là 5,72 và khoảng cách học tập chỉ khoảng 0,52 năm. Tổng số vay tín dụng vi mô (*M*), được đo bằng cách tổng hợp tất cả các khoản vay hiện tại của 1 hộ gia đình (chỉ vay cho hoạt động kinh doanh). Trung bình, một hộ gia đình nông thôn trong mẫu có thể vay được số tiền khoảng 20,62 triệu đồng tương đương khoảng 900 USD. Lãi suất được đo bằng lãi suất trung bình ở cấp xã, là 0,72% mỗi tháng, không cao như lãi suất thương mại thông thường. Chính phủ Việt Nam đã có những hỗ trợ đáng kể cho các hộ gia đình nông thôn thông qua việc giảm lãi suất ở những vùng

này. Đối với biến công cụ thứ hai, nguồn ngân quỹ của mỗi xã trung bình khoảng 250,640 triệu VND (tương đương khoảng 11.000 USD). Các đặc điểm của trẻ em bao gồm tuổi, giới tính và thứ tự sinh. Tuổi trung bình của trẻ em là 11,8 tuổi. Có 49% số trẻ em là nữ. Quy mô hộ gia đình trong mẫu trung bình có 4,7 người và 2,55 người phụ thuộc.

Trung bình, thu nhập của một hộ gia đình, từ các nguồn khác ngoài kinh doanh gia đình, khoảng 49,87 triệu VND (2.168 USD). Tài sản trung bình của mỗi hộ gia đình là 27,86 triệu VND (1.211 USD). Tuổi trung bình của chủ hộ gia đình là 41,2 tuổi. Trình độ học vấn trung bình của chủ hộ gia đình là lớp 7 và trình độ học vấn cao nhất là lớp 12. Chỉ có khoảng 0,5% số trẻ em đến từ các hộ gia đình đã trải qua ít nhất một cú sốc về thu nhập. Có khoảng 8,87% số trẻ em trong mẫu nghiên cứu thuộc về các hộ gia đình có giấy chứng nhận hộ nghèo. Các trẻ em địa phương (không di cư) chiếm 99,6% trong mẫu. Có lẽ vì mẫu nghiên cứu của chúng tôi là các hộ gia đình ở miền Trung Việt Nam, đây là vùng ít có sự hấp dẫn đối với người di cư, do đó gần như không có người di cư trong mẫu nghiên cứu (chỉ có 8 trẻ chiếm 0,04% mẫu). Vì không có sự thay đổi về giá trị của biến số này nên chúng tôi loại biến ra khỏi mô hình nghiên cứu.

4.2. Kết quả mô hình nghiên cứu

Vì mô hình của chúng tôi có nguy cơ nội sinh nên chúng tôi cần thực hiện hồi quy 2 bước cho mô hình của mình, và 2 biến phụ thuộc có tính chất khá khác nhau do đó tôi sẽ sử dụng 2 mô hình khác nhau cho 2 bước. Với bước 1, chúng tôi sử dụng mô hình FEM và REM để ước lượng mô hình hồi quy cho dữ liệu bảng. Chúng tôi sử dụng kiểm định Hausman test để lựa chọn mô hình phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Sau đó, chúng tôi sẽ ước tính phần dư và trước khi đưa vào mô hình hồi quy ở bước 2 chúng tôi sẽ kiểm tra tính hợp lệ của biến công cụ. Bảng 2 báo cáo kết quả của ước lượng của bước 1. Bảng 2 trình bày kết quả ước tính ở bước 1 với kết quả mô hình FEM được trình bày ở cột (2); mô hình REM được trình bày ở cột (3).

Bảng 1. Mô hình hồi quy tác động đến số lượng vốn vay tín dụng vi mô.

Tên biến	Mô hình FEM	Mô hình REM
AIR	-0,006* (0,022)	0,026** (0,011)
Log_fund	0,415*** (0,072)	0,368*** (0,032)
Log_Y	0,079*** (0,026)	0,011 (0,013)
Log_W	-0,024 (0,082)	0,189*** (0,039)
EduH	0,018 (0,045)	0,039*** (0,011)
Hsize	0,082 (0,135)	0,044 (0,046)
AgeH	-0,021 (0,034)	-0,009 (0,006)
MarriageH	-0,522 (0,447)	0,056 (0,139)
GenderH	0,505 (0,947)	-0,334*** (0,113)
Dep	-0,012 (0,138)	-0,047 (0,059)
Shock	-0,899*** (0,414)	-0,405** (0,244)
Poor	-0,076 (0,176)	-0,195*** (0,095)
Ethnic	-0,005 (0,032)	-0,009*** (0,004)
Social_capital	-0,043 (0,103)	0,002 (0,051)
Hằng số	5,721*** (2,116)	3,723*** (0,673)

Chú ý rằng: ***, ** và * tương ứng với mức ý nghĩa thống kê ở mức 1%, 5% và 10%.

Nguồn: Kết quả của nhóm nghiên cứu từ stata 14

Sau khi chạy mô hình bước 1, để xác định mô hình FEM hay REM phù hợp với dữ liệu, nghiên cứu đã áp dụng kiểm định Hausman. Kết

quả kiểm định có $p\text{-value}=0,0094<0,05$ cho thấy ước lượng bằng Fem phù hợp hơn trong trường hợp này. Do đó, kết quả ước lượng từ mô hình Fem sẽ dùng để ước tính phần dư và đưa vào mô hình ở bước 2.

Để kiểm tra độ phù hợp của biến công cụ chúng tôi thực hiện hồi quy 2 biến công cụ với phần dư vừa ước tính được. Kết quả hồi quy cho thấy cả 2 biến công cụ đều không có ý nghĩa thống kê với phần dư của mô hình hồi quy bước 1. Điều này chứng tỏ rằng biến công cụ không tác động đến phần dư. Như vậy, biến công cụ đạt tiêu chí về tính hợp lệ, cho phép chúng tôi sử dụng nó trong việc khắc phục vấn đề nội sinh trong mô hình.

Như đã nói ở trên vì trong mẫu dữ liệu của chúng tôi, có 67,6% giá trị của biến “khoảng cách giáo dục” bằng không. Do đó, chúng tôi sử dụng mô hình điều chỉnh giá trị bằng 0 này đó là mô hình Zero-Inflated Poisson (ZIP).

Đối với biến phụ thuộc “số lớp hoàn thành” chúng tôi sử dụng kiểm định phân tán quá mức overdispersion test để lựa chọn mô hình phù hợp với dữ liệu. Sau khi chạy kiểm định kết quả cho thấy giá trị trung bình của biến “số lớp hoàn thành” là 5,71 tuy nhiên giá trị trung bình được dự đoán từ mô hình Poisson chỉ có 1,58 thấp hơn nhiều so với giá trị trung bình của biến phụ thuộc. Điều này cho thấy mô hình Poisson không hoàn toàn phù hợp với dữ liệu của chúng tôi. Phương sai trung bình (22,09) lớn hơn rất nhiều so với trung bình của giá trị dự đoán (1,58). Điều này cho thấy có phân tán quá mức (overdispersion) trong dữ liệu của chúng tôi. Do đó, với biến phụ thuộc “số lớp hoàn thành” chúng tôi sẽ sử dụng mô hình NB thay thế. Bảng 2 trình bày kết quả mô hình hồi quy ước lượng tác động của tín dụng vi mô đến trình độ giáo dục của trẻ. Cột (2) trình bày kết quả ước lượng với biến phụ thuộc là khoảng cách giáo dục (số lớp mà trẻ được kỳ vọng học đúng – số lớp trẻ hoàn thành); cột (3) trình bày kết quả ước lượng với biến phụ thuộc là số lớp trẻ hoàn thành.

Bảng 2. Kết quả mô hình hồi quy tác động của tín dụng vi mô đến trình độ giáo dục của trẻ.

Tên biến	Schgap	Grades
Loan_interaction	0,561** (0,265)	0,005 (0,027)
Residual	-0,384 (0,304)	-0,004 (0,033)
Gender	0,211 (0,193)	-0,015 (0,020)
Age	0,285*** (0,114)	0,171*** (0,005)
Birthorder	0,293*** (0,114)	-0,028 (0,041)
logY	0,062 (0,041)	-0,005 (0,004)
logW	-0,377*** (0,122)	0,009 (0,012)
EduH	-0,018 (0,028)	0,002 (0,003)
HSize	-0,254** (0,108)	0,038** (0,017)
GenderH	-0,002 (0,286)	0,016 (0,038)
MarriageH	0,271 (0,364)	-0,007 (0,051)
Dep	0,186 (0,142)	-0,040* (0,021)
Shock	-0,520 (0,669)	0,090 (0,088)
Poor	-0,429 (0,262)	0,036 (0,028)
Ethnic	-0,004 (0,011)	-0,001 (0,002)
Distance	-0,567*** (0,088)	0,0178* (0,010)
Time_loan_interaction	0,037 (0,025)	-0,005 (0,003)
repayment_interaction	-0,373 (0,362)	-0,009 (0,492)
Hằng số	-6,158** (2,805)	-0,578 (0,352)

inflate		
Loan_interaction	4,612** (2,221)	
Distance	-2,261*** (0,871)	
Birthorder	1,838 (1,157)	
Depend	0,308 (0,742)	
eduH	0,611** (0,335)	
logY	1,451* (0,844)	
LogW	-3,362** (1,803)	

Chú ý rằng: ***, ** và * tương ứng với mức ý nghĩa thống kê ở mức 1%, 5% và 10%.

Nguồn: kết quả hồi quy từ Stata 14

Bảng 2 trình bày kết quả ước lượng về tác động của tín dụng vi mô đến 2 biến phụ thuộc đại diện cho trình độ giáo dục phổ thông của con em các hộ gia đình ở nông thôn miền Trung Việt Nam. Mặc dù mô hình (2) có ít biến có ý nghĩa thống kê hơn mô hình số (1), tuy nhiên, những biến có ý nghĩa thống kê ở mô hình 2 hầu hết có ý nghĩa thống kê và có cùng dấu ở mô hình (1) cho thấy sự tương đồng nhất định ở 2 mô hình này.

Biến loan_interaction có hệ số 0,602 với p-value = 0,029, cho thấy biến này có ý nghĩa thống kê ở mức 5%. Điều này cho thấy rằng việc vay tín dụng vi mô của các hộ gia đình đi vay làm gia tăng sự chênh lệch giữa số năm lớp học kỳ vọng và số lớp học thực tế mà trẻ hoàn thành (Schgap). Mặc dù biến này không có ý nghĩa thống kê đối với mô hình là số lớp hoàn thành. Như vậy có thể hiểu những hộ gia đình đi vay tín dụng vi mô không có xu hướng ảnh hưởng đến số lớp hoàn thành của trẻ nhưng lại có xu hướng ảnh hưởng đến việc trẻ có bị bỏ học hoặc đi học trễ của trẻ. Đặc biệt, việc vay tín dụng vi mô tăng 1% dự kiến sẽ làm tăng chênh lệch giữa số năm học kỳ vọng và thực tế của trẻ em thêm

0,06 năm trong điều kiện các yếu tố khác không đổi. Kết quả này có thể gợi ý rằng việc tiếp cận tín dụng vi mô có thể làm giảm động lực cho phụ huynh gửi con cái đến trường của các hộ gia đình. Kết quả này tương đồng với các nghiên cứu của Augsburg và cộng sự,²⁶ Islam và Choe,¹² Banerjee và cộng sự⁴¹ khi báo cáo những tác động tiêu cực của tín dụng vi mô đến giáo dục trẻ em ở Bosnia, Ấn Độ, và Bangladesh. Kết quả này đồng thời cũng tương đồng với 2 nghiên cứu gần đây ở Việt Nam là Phạm và Nguyen,²⁹ Phan và cộng sự³⁰ khi nghiên cứu trên tổng thể các hộ gia đình ở nông thôn Việt Nam.

Việc tín dụng vi mô tác động tiêu cực đến trình độ giáo dục của trẻ cụ thể là làm gia tăng số chênh lệch giữa số lớp kỳ vọng và số lớp mà trẻ hoàn thành là do tín dụng vi mô trong các khu vực nông thôn thúc đẩy nhu cầu lao động cao hơn. Thông thường, khi cung cấp một chính sách tín dụng vi mô, hầu hết chúng ta sẽ nghĩ đến hiệu ứng phúc lợi của Ranjan²⁰ đó là khi thu nhập của hộ gia đình tăng lên nhờ tín dụng vi mô, họ sẽ có khả năng chi trả cho giáo dục của trẻ em hơn, làm giảm việc trẻ em phải tham gia lao động sớm để đóng góp tài chính cho gia đình. Tuy nhiên, nghiên cứu của chúng tôi có vẻ ủng hộ cho lập luận “Hiệu ứng tư bản hóa doanh nghiệp hộ gia đình” của Wydick²⁴ hơn. Lập luận của Wydick²⁴ cho rằng người vay có xu hướng đầu tư vào các dự án liên quan đến nông nghiệp, có thể đòi hỏi nhiều lao động hơn. Họ có ít nguồn lực để thuê lao động, nên buộc phải sử dụng chính con cái của họ, bắt con cái nghỉ học để làm việc nhà hoặc giúp họ trong các công việc nông nghiệp cơ bản. Điều này có thể dẫn đến việc trẻ em phải tham gia vào công việc gia đình thay vì đi học.

Kết quả này cần nhận được sự quan tâm của các nhà hoạch định chính sách về các tác động không mong muốn của tín dụng vi mô đến giáo dục của trẻ em nông thôn. Dự kiến rằng các khoản vay sản xuất sẽ giúp người vay nông thôn tăng thu nhập, từ đó giúp con cái họ đến trường. Tuy nhiên, kết quả không ủng hộ giả thuyết rằng tín dụng vi mô giúp trẻ em nông thôn có thời gian học tập dài hơn. Ngược lại, chúng tôi nhận

thấy rằng tác động về lao động trẻ em chiếm ưu thế hơn các yếu tố về thu nhập, quản lý rủi ro, giới tính, và thông tin.

Các biến giải thích khác cũng có tác động đến kết quả giáo dục của trẻ. Đối với các đặc điểm của trẻ em, biến tuổi của trẻ có hệ số dương và có ý nghĩa thống kê cao ở cả 2 mô hình hồi quy. Nghĩa là khi tuổi của trẻ tăng, sự chênh lệch số năm đi học dự kiến so với thực tế cũng tăng. Điều này là phù hợp vì một đứa trẻ lớn tuổi hơn có xu hướng hoàn thành nhiều lớp hơn và có khả năng cao hơn để có chênh lệch giữa lớp học kỳ vọng và thực tế lớn hơn. Những đứa trẻ lớn tuổi hơn sẽ đi cùng với tiềm năng về thể chất do đó dẫn đến khả năng có thể làm việc nhiều hơn, cả với tư cách là lao động thuê và lao động tự làm, và do đó chịu nhiều hậu quả hơn khi tụt hậu so với lớp học dự kiến của chúng. Chúng tôi cũng nhận thấy thứ tự sinh có tác động tiêu cực đến giáo dục của trẻ. Các bậc cha mẹ dường như có xu hướng cho những trẻ nhỏ hơn tạm dừng học để tham gia vào công việc gia đình. Điều này có thể do nhận thức rằng những trẻ nhỏ thường mới chỉ hoàn thành một số ít lớp học, nên việc cho các em nghỉ học sẽ ít gây tiếc nuối hơn so với các anh chị lớn, những người mà gia đình đã đầu tư chi phí giáo dục nhiều hơn. Không có sự khác biệt giữa số lớp hoàn thành và số lớp chênh lệch giữa bé trai và bé gái khi hệ số này không có ý nghĩa thống kê. Phát hiện này khá khác với quan niệm trọng nam khinh nữ ở khu vực nông thôn, nơi mà cha mẹ có xu hướng cho con trai đi học hơn là con gái nếu họ phải chọn một. Điều này có thể thấy, khi xã hội thay đổi, tư tưởng này đã được xóa bỏ dần trong xã hội của khu vực nông thôn. Kết quả này cũng cho thấy điểm khác biệt so với hai nghiên cứu trước của Phạm và Nguyen,²⁹ Phan và cộng sự³⁰ khi 2 nghiên cứu này tìm thấy rằng trẻ em là bé trai có xu hướng bị đẩy vào thị trường lao động nhiều hơn do tiềm năng về thể chất cao hơn.

Đặc điểm hộ gia đình cũng có những tác động đến giáo dục của trẻ, sự giàu có (thể hiện qua tài sản gia đình sở hữu), quy mô hộ gia đình, gia đình có phải hộ nghèo không, số lượng người

phụ thuộc trong hộ, khoảng cách đến trường của trẻ là những biến cho thấy tác động đến giáo dục phổ thông của con em các hộ gia đình nông thôn miền Trung Việt Nam. Một hộ gia đình có tài sản tốt hơn thường mang lại nhiều cơ hội hơn cho trẻ em đạt được nền giáo dục tốt hơn. Hộ có quy mô lớn có thể có nhiều người đi làm, đủ lực lượng lao động và do đó không cần đến nhu cầu sử dụng lao động trẻ em nên làm giảm chênh lệch số năm đi học của trẻ và làm tăng số lớp học mà trẻ hoàn thiện nhưng nếu hộ có nhiều người phụ thuộc hơn sẽ làm giảm số năm hoàn thành của trẻ vì lúc này cần nhiều nguồn lực lao động hơn. Biến khoảng cách đến trường làm tăng số lớp hoàn thành của trẻ và làm giảm số năm chênh lệch, điều này khác với kỳ vọng là khoảng cách đến trường có thể gây ra tình trạng khó khăn hơn cho việc học nhưng ở đây lại cho thấy tác động tích cực đến giáo dục của trẻ. Điều này có thể được giải thích là ở Việt Nam thông thường các trường ở khu vực xa nhà trẻ em, đặc biệt ở các khu vực nông thôn hoặc vùng sâu vùng xa, có thể là những trường có chất lượng giáo dục tốt hơn, cơ sở vật chất đầy đủ hơn. Cha mẹ sẵn lòng gửi con đi học xa hơn cũng là các hộ gia đình quan tâm đến giáo dục của trẻ hơn với kỳ vọng trẻ sẽ có môi trường học tập tốt hơn nên sẵn lòng cho trẻ đi học xa. Khi trẻ phải đi xa để đến trường, cha mẹ và bản thân trẻ cũng đồng thời có thể nhận thức sâu sắc hơn về giá trị của việc học. Việc vượt qua khó khăn di chuyển giúp tăng cường động lực và sự kiên trì để hoàn thành các cấp lớp, giảm nguy cơ bỏ học hoặc gián đoạn học tập.

Đối với ý nghĩa các biến trong phần Inflate của mô hình hệ số $loan_interaction = 4,92$ và có $p\text{-value} = 0,027$, cũng có ý nghĩa thống kê. Điều này ngụ ý rằng khi hộ gia đình vay tín dụng vi mô, khả năng hộ không gặp phải chênh lệch khoảng cách giáo dục ($Schgap = 0$) tăng lên rất đáng kể. Kết quả này có vẻ mâu thuẫn với phần chính của mô hình được chúng tôi giải thích ở trên. Tuy nhiên chúng ta có thể giải thích vấn đề này như sau khoản vay tín dụng vi mô giúp một số hộ gia đình tránh được gián đoạn giáo dục (nghĩa là

tăng xác suất xảy ra chênh lệch giữa lớp học kỳ vọng và lớp học thực tế $= 0$, $Schgap = 0$). Nhưng khi gián đoạn xảy ra (chênh lệch giữa lớp học kỳ vọng và lớp học thực > 0), những hộ này lại có khả năng gặp chênh lệch giáo dục nghiêm trọng hơn các hộ không đi vay. Điều này có thể phản ánh rằng tín dụng vi mô vừa giúp một số hộ ổn định hơn, nhưng cũng có thể gây ra gánh nặng tài chính cho những hộ gặp phải khó khăn, khiến tình trạng giáo dục của trẻ bị trễ thêm. Kết quả này giống với kết quả của nghiên cứu của Pham và Nguyen²⁹ khi họ nghiên cứu sâu hơn về tác động của tín dụng vi mô đến từng loại chênh lệch khoảng cách học tập và nghiên cứu này phát hiện ra rằng khi con cái của các hộ nhận vay tín dụng vi mô gặp phải những khó khăn ban đầu trong việc học tập, cụ thể là khi chúng gặp phải chênh lệch khoảng cách học tập đầu tiên, thì hiệu ứng phúc lợi tín dụng của Ranjan sẽ xảy ra và do đó việc tiếp cận tín dụng vi mô tăng lên sẽ làm giảm xác suất cho việc kéo những đứa trẻ này ra khỏi trường (tăng xác suất $Schgap = 0$). Tuy nhiên, khi trẻ em của các hộ gia đình buộc phải thôi học giữa chừng hoặc nhập học muộn ($Schgap > 0$) đã phải làm việc trong thời gian dài hoặc nhập học muộn và do đó tụt hậu nhiều hơn một năm so với lớp học dự kiến của chúng, phản ánh qua khoảng cách học tập lớn hơn, thì việc vay tín dụng của các hộ gia đình sẽ làm trầm trọng thêm vấn đề khi hiệu ứng "tư bản hóa doanh nghiệp hộ gia đình" của Wydick²⁴ sẽ chiếm ưu thế so với hiệu ứng phúc lợi, khiến cho trẻ phải bỏ học hoặc nhập học muộn hơn. Dẫn đến khoảng vay tín dụng tác động tích cực làm tăng số lớp học chênh lệch của trẻ.

Không có gì đáng ngạc nhiên khi giáo dục của chủ hộ tăng sẽ làm tăng xác suất để $Schgap$ bằng 0, điều này có nghĩa khi giáo dục của chủ hộ tăng lên thì những đứa trẻ trong hộ ít có xu hướng bị cho nghỉ học hơn trong điều kiện các yếu tố khác không đổi. Biến khoảng cách đến trường trong phần inflate mang dấu âm và có ý nghĩa thống kê, cho thấy khi khoảng cách đến trường càng xa, khả năng trẻ em trong hộ gia đình không bị gián đoạn học tập ($Schgap = 0$)

giảm đi. Điều này có nghĩa rằng khoảng cách xa hơn có thể làm tăng nguy cơ trẻ bị gián đoạn học tập hoặc nghỉ học. Tuy nhiên, với những hộ gia đình vẫn tiếp tục đầu tư vào giáo dục cho con cái bất chấp khoảng cách xa, có thể họ lựa chọn cho con theo học tại các trường có chất lượng tốt hơn, dù phải đi xa hơn (biến khoảng cách có dấu âm trong phần mô hình chính).

Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng mối quan hệ giữa thu nhập khác và tài sản của hộ gia đình đối với sự chênh lệch giữa số năm học kỳ vọng và số năm học thực tế của trẻ là cực kỳ thú vị. Nếu ở trong mô hình chính chúng tôi đã giải thích bên trên rằng khi tài sản của hộ gia đình tăng sẽ làm giảm sự chênh lệch của số năm học kỳ vọng và số năm học thực tế của trẻ thì trong phần inflate này biến tài sản lại cho thấy khi tài sản tăng làm giảm xác suất để $Schgap=0$, nghĩa là có khả năng làm tăng xác suất xuất hiện chênh lệch trong số năm học của trẻ. Tuy nhiên, chúng tôi cho rằng để giải thích vấn đề này sâu sắc hơn cần được giải thích chung với biến thu nhập từ những nguồn khác. Nhìn vào bảng 3 chúng ta có thể thấy rằng biến $\log Y$ ở phần inflate mang dấu dương nghĩa là khi thu nhập tăng làm cho tăng xác suất để $Schgap$ bằng 0, nghĩa là làm giảm khả năng xuất hiện vấn đề chênh lệch trong số năm đi học của trẻ. Như vậy, khi nhìn nhận cùng lúc 2 biến này tác động đến biến giáo dục của trẻ chúng ta có thể giải thích như sau một số hộ gia đình, dù sở hữu tài sản lớn, có thể không ưu tiên đầu tư vào giáo dục cho con cái, thay vào đó, họ tập trung vào phát triển cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động kinh doanh, đặc biệt các hộ vay tín dụng vi mô để phát triển hoạt động kinh doanh của mình (đối tượng vay tín dụng vi mô chính trong nghiên cứu của chúng tôi). Điều này có thể dẫn đến sự gia tăng khoảng cách giữa số năm học kỳ vọng và thực tế của trẻ (giảm khả năng $Schgap=0$). Tuy nhiên, khi các hộ gia đình có nguồn thu nhập ổn định từ các hoạt động kinh doanh hoặc các nguồn thu nhập khác (khi thu nhập Y tăng), họ có khả năng đầu tư nhiều hơn vào giáo dục, từ đó làm giảm nguy cơ trẻ bị học trễ hoặc phải nghỉ học. Tiếp sau đó, những hộ gia

đình này có thể điều chỉnh ưu tiên của mình, tập trung hơn vào giáo dục khi tình hình tài chính được cải thiện (lúc này gia tăng tài sản làm giảm độ lớn của $Schgap$).

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu này xem xét tác động của việc tham gia các chương trình tín dụng vi mô đến giáo dục phổ thông của con em trong các hộ gia đình ở nông thôn miền Trung Việt Nam, sử dụng điều tra hộ gia đình năm 2016, 2018 và 2020. Trong nghiên cứu này, chúng tôi sử dụng cả các biến giả và số tiền vay đi kèm với các biến tương tác giúp đánh giá hiệu quả thực sự của các chương trình tín dụng vi mô làm căn cứ đưa ra các chính sách. Khác với các nghiên cứu khác, chỉ tập trung ước lượng ảnh hưởng của tín dụng vi mô đến giáo dục của các hộ đi vay, ở đây chúng tôi sử dụng mẫu nghiên cứu với cả người đi vay và người không đi vay có cùng mức thu nhập và tài sản như nhau từ đó giúp đảm bảo rằng các quan sát trong mẫu có tính đồng nhất, hạn chế sự sai lệch do khác biệt về điều kiện sống, từ đó giúp đánh giá chính xác hơn tác động của tín dụng vi mô lên tình trạng giáo dục của con em các hộ gia đình có điều kiện sống tương đồng, đảm bảo tính hợp lý và độ tin cậy cho các kết quả phân tích. Chúng tôi cũng sử dụng cả 2 cách đo lường khác nhau để thể hiện giáo dục phổ thông của trẻ là số lớp hoàn thành và chênh lệch giữa số lớp học hoàn thành theo kỳ vọng và lớp hoàn thành thực tế để có thể thấy tổng quát hơn về sự tác động. Tùy vào từng đặc điểm dữ liệu mà chúng tôi đã sử dụng các mô hình khác nhau bao gồm cả ZIP và NB để ước tính tác động. Các vấn đề về nội sinh của mô hình cũng được xử lý bằng biến công cụ giúp cho chúng tôi ước tính được tác động thực sự của tín dụng vi mô đến giáo dục phổ thông của con em trong hộ gia đình.

Kết quả chính của nghiên cứu cho thấy rằng, tín dụng vi mô giúp một số hộ gia đình tránh được việc con em sẽ bị gián đoạn giáo dục, giảm khoảng cách học tập khi hộ sử dụng khoản vay hiệu quả và ổn định sản xuất. Tuy nhiên, khi gián đoạn xảy ra, những hộ đi vay tín dụng vi mô

lại có khả năng gặp chênh lệch giáo dục nghiêm trọng hơn (làm tăng khoảng cách học tập của con em trong hộ). Điều này có thể phản ánh rằng tín dụng vi mô có thể gây ra gánh nặng tài chính hoặc áp lực trả nợ khi hộ kinh doanh không hiệu quả gặp phải khó khăn. Lúc này, áp lực tài chính của hộ dẫn đến buộc con em trong hộ phải nghỉ học hoặc không có nhiều thời gian cho việc học, dẫn đến làm trầm trọng hơn khoảng cách giáo dục của con em trong hộ. Tác động này cũng sẽ thấy rõ hơn thông qua tác động của thu nhập khác và tài sản của hộ gia đình.

Việc tiếp cận tín dụng vi mô cũng có xu hướng ảnh hưởng đến nhu cầu sử dụng lao động. Ở những giai đoạn đầu, khi hộ gia đình mới tiếp cận tín dụng vi mô, các hoạt động kinh doanh chưa ổn định hoặc còn khó khăn, áp lực trả nợ, các hộ có khuynh hướng tiết kiệm chi phí bằng cách sử dụng các lao động sẵn có từ chính người trong hộ hoặc cần có người quán xuyến các công việc trong gia đình khi họ không có thời gian từ đó làm tăng nhu cầu lao động trẻ em dẫn đến có xu hướng làm gia tăng khoảng cách học tập của trẻ. Tuy nhiên, khi các hoạt động sản xuất này đã ổn định và tốt hơn thì tín dụng vi mô có thể giúp giảm khoảng cách học tập ở trẻ.

Về mặt tổng thể, nghiên cứu đưa ra một số vấn đề quan trọng mà các nhà hoạch định chính sách có thể xem xét. Thứ nhất, các nhà hoạch định chính sách và các tổ chức tài chính nên chú ý hơn đến tác động của lao động trẻ em do việc sử dụng tín dụng vi mô. Sử dụng tín dụng vi mô cho các hoạt động kinh doanh của hộ gia đình thường đòi hỏi thêm lao động đặc biệt là nông hộ. Kết quả là, trẻ em có thể được yêu cầu chăm sóc gia súc hoặc nhà cửa trong khi cha mẹ chúng không thể dành thời gian cho những công việc này. Cuối cùng, việc học của trẻ bị ảnh hưởng. Để tránh tình trạng này, có thể thêm điều khoản không sử dụng lao động trẻ em vào hợp đồng vay, đặc biệt là đối với các dự án đòi hỏi nhiều lao động. Thứ hai, từ kết quả của mô hình ta thấy tín dụng vi mô chỉ làm trầm trọng hơn khoảng cách giáo dục của trẻ khi các hộ gặp khó khăn từ các hoạt động kinh doanh có nguồn vốn vay từ

hộ do đó cần có giải pháp gia tăng hiệu quả sử dụng vốn vay của các hộ gia đình như biện pháp cung cấp dịch vụ tư vấn kinh doanh và hỗ trợ kỹ thuật miễn phí hoặc giá rẻ cho người đi vay, xây dựng các gói tín dụng linh hoạt để giảm áp lực trả nợ cho người đi vay trong các trường hợp kinh doanh không thuận lợi như gói vay dài hạn và lãi suất ưu đãi hơn, áp dụng các chính sách hoãn nợ hoặc tái cơ cấu khoản vay đối với những hộ đặc biệt khó khăn, tích hợp các điều khoản bảo hiểm rủi ro kinh doanh trong các khoản vay nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực khi kinh doanh không thuận lợi. Cuối cùng, cùng với việc cung cấp khoản vay các chương trình tín dụng vi mô có thể cung cấp các khóa đào tạo để nâng cao nhận thức của người vay về giá trị của giáo dục cho con cái họ. Qua các cách này, hy vọng sẽ có nhiều cơ hội hơn cho người nghèo, tăng nhu cầu học tập của họ, và giữ trẻ em ở trường lâu hơn.

Lời cảm ơn

Nghiên cứu này được thực hiện trong khuôn khổ đề tài khoa học công nghệ cấp cơ sở của Trường Đại học Quy Nhơn với mã số T2024.875.46.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. J. Kandulu, S. Wheeler, A. Zuo, N. Sim. The impact of microcredit loans on school enrolment in Bangladesh, *The Journal of Development Studies*, **2020**, 56(9), 1725-1744.
2. J. H. Maldonado, C. G. Vega. Impact of microfinance on schooling: evidence from poor rural households in Bolivia, *World Development*, **2008**, 36(11), 2440-2455.
3. M. Sharma, M. Zeller. Placement and outreach of group-based credit organizations: The cases of ASA, BRAC, and PROSHIKA, *World Development*, **1999**, 27, 2123-2137.
4. S. R. Khandker. Micro-finance and poverty: evidence using panel data from Bangladesh, *World Bank Economic Review*, **2005**, 19, 263-286.
5. D. Hulme, P. Mosley. *Finance against poverty*, Routledge, London, 1996.

6. M. M. Pitt, S. R. Khandker. The impact of group-based credit programs on poor households in Bangladesh: does the gender of participants matter?, *Journal of Political Economy*, **1998**, 106(5), 958-996.
7. J. A. Peprah. Microcredit, child education, and health outcomes: a case study from Ghana, *Financing Sustainable Development in Africa*, **2018**, 339-365.
8. J. You, S. Annim. The impact of microcredit on child education: quasi-experimental evidence from rural China, *Journal of Development Studies*, **2014**, 50(7), 926-948.
9. K. Beegle, R. Dehejia, R. Gatti. Child labor and agricultural shocks, *Journal of Development Economics*, **2006**, 81, 80-96.
10. A. D. Janvry, F. E. Sadoulet, R. Vakis. Can conditional cash transfers serve as safety nets in keeping children at school and from working when exposed to shocks?, *Journal of Development Economics*, **2006**, 79(2), 349-373.
11. H. Jacoby, E. Skoufias. Risk, financial markets and human capital in a developing country, *Review of Economic Studies*, **1997**, 64, 311-335.
12. A. Islam, C. Choe. Child labor and schooling responses to access to microcredit in rural Bangladesh, *Economic Inquiry*, **2013**, 51(1), 46-61.
13. L. Becchetti, P. Conzo. The effects of microfinance on child schooling: a retrospective approach, *Applied Financial Economics*, **2014**, 24(2), 89-106.
14. A. Boussetta. Microfinance, poverty and education, *Comparative Economic Studies*, **2022**, 64(1), 86-108.
15. UNICEF. *Thực trạng và xu hướng nghèo đa chiều trẻ em ở Việt Nam*, Hà Nội, 2021.
16. K. S. Imai, T. Arun, S. K. Annim. Microfinance and household poverty reduction: new evidence from India, *World Development*, **2010**, 38(12), 1760-1774.
17. R. Lensink, T. T. T. Pham. The impact of microcredit on self-employment profits in Vietnam, *Economics of Transition*, **2012**, 20(1), 73-111.
18. G. S. Becker. *Human capital revisited a theoretical and empirical analysis with special reference to education*, The University of Chicago Press, USA, 1994.
19. J. M. Baland, J. A. Robinson. Is child labor inefficient?, *Journal of Political Economy*, **2000**, 108(4), 663-679.
20. P. Ranjan. An economic analysis of child labor, *Economics Letters*, **1999**, 64(1), 99-105.
21. L. Becchetti, P. Conzo. Credit access and life satisfaction: Evaluating the nonmonetary effects of micro finance, *Applied Economics*, **2013**, 45(9), 1201-1217.
22. K. Basu, P. H. Van. The economics of child labor, *American Economic Review*, **1998**, 88(3), 412-427.
23. R. Ray, K. Basu. The collective model of the household and an unexpected implication for child labor: hypothesis and an empirical test, *World Bank Policy Research Working Paper*, **2001**, 2813.
24. B. Wydick, H. K. Hayes, S. H. Kempf. Social networks, neighborhood effects, and credit access: evidence from rural Guatemala, *World Development*, **2011**, 39(6), 974-982.
25. G. Hazarika, S. Sarangi. Household access to microcredit and child work in rural Malawi, *World Development*, **2021**, 36(5), 843-859.
26. B. Augsburg, R. D. Haas, H. Harmgart, C. Meghir. Microfinance at the margin: experimental evidence from Bosnia and Herzegovina, *SSRN Electronic Journal*, **2012**, 146.
27. V. H. Thu, D. Goto. Does Microfinance Improve the household welfare of ethnic minorities? Evidence from Bac Kan province, Vietnam, *Progress in Development Studies*, **2020**, 20(1), 65-83.
28. T. Doan, J. Gibson, M. Holmes. Impact of household credit on education and healthcare spending by the poor in peri-urban areas, Vietnam, *Journal of Southeast Asian Economies*, **2014**, 31(1), 87-103.
29. T. T. T. Pham, K. S. Nguyen. Does microcredit influence parents decision to send a child to school or to work? Evidence from Vietnamese rural households, *The Journal of Developing Areas*, **2019**, 53(3), 199-211.

30. C. T. Phan, S. Sun, Z. Y. Zhou, R. Beg, R. Ramsawak. Does productive microcredit improve rural children's education? Evidence from rural Vietnam, *Journal of Asian Economics*, **2023**, 84, 101555.
31. M. M. Pitt, S. R. Khandker, J. Cartwright. Empowering women with micro finance: Evidence from Bangladesh, *Economic Development and Cultural Change*, **2006**, 54(4), 791-831.
32. D. Karlan, J. Zinman. Expanding credit access: using randomized supply decisions to estimate the impacts, *The Review of Financial Studies*, **2010**, 23(1), 433-464.
33. O. Attanasio, B. Augsburg, R. D. Haas, E. Fitzsimons, H. Harmgart. The impacts of microfinance: Evidence from joint-liability lending in Mongolia, *American Economic Journal: Applied Economics*, **2015**, 7(1), 90-122.
34. M. Brière, A. Szafarz. Does commercial microfinance belong to the financial sector? Lessons from the stock market, *World Development*, **2015**, 67, 110-125.
35. T. P. Schultz. Investments in the schooling and health of women and men: quantities and returns, *Journal of Human Resources*, **1993**, 694-734.
36. J. Wooldridge. Quasi-likelihood methods for count data. *Handbook of applied econometrics. Microeconomics*, Blackwell Publishers, London, 1999.
37. S. R. Khandker, R. R. Faruquee. The impact of farm credit in Pakistan, *Agricultural Economics*, **2003**, 28(3), 197-213.
38. J. R. Behrman, R. Pollack, P. Taubman. Do parents favor boys?, *International Economic Review*, **1986**, 27, 33-54.
39. K. Basu. The economics of child labor, *Scientific American*, **2003**, 289(4), 84-91.
40. J. R. Behrman, A. D. Foster, M. R. Rosenweig, P. Vashishtha. Women's schooling, home teaching, and economic growth, *Journal of Political Economy*, **1999**, 107(4), 682-714.
41. A. Banerjee, E. Duflo, R. Glennerster, C. Kinnan. The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation, *American Economic Journal: Applied Economics*, **2015**, 7(1), 22-53.



© 2025 by the authors. This Open Access Article is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Thông tin bổ sung

Tác động của tín dụng vi mô đến giáo dục phổ thông của con em các hộ gia đình nông thôn Việt Nam

Đào Vũ Phương Linh*, Sử Thị Thu Hằng, Trần Lê Diệu Linh, Lê Mỹ Kim

Khoa Kinh tế & Kế toán, Trường Đại học Quy Nhơn, Việt Nam

*Tác giả liên hệ chính. Email: daovuphuonglinh@qnu.edu.vn

Bảng 1. Định nghĩa biến.

Tên biến	Mô tả biến	Đơn vị tính
Schgap	Sự khác biệt giữa số năm học theo quy định và số năm học thực tế (years)	Năm
Grades	Số lớp hoàn thành	Năm
Has_loan	Thể hiện hộ gia đình có hoặc không vay tín dụng	Không Có
M	Tổng số tiền vay vi mô (triệu VND)	Triệu VNĐ
Gender	Giới tính của trẻ	1-Nam 0-Nữ
Age	Tuổi của trẻ	Năm
Birthorder	Thứ tự sinh của một đứa trẻ trong gia đình	Bắt đầu từ 1 cho đứa trẻ lớn nhất
Y	Thu nhập từ các nguồn khác ngoài kinh doanh gia đình	Triệu VNĐ
W	Tài sản của hộ gia đình	Triệu VNĐ
EduH	Số năm đi học của chủ hộ	Lớp
HSize	Số thành viên trong hộ	Người
AgeH	Số tuổi của chủ hộ	Năm
MarriageH	Tình trạng hôn nhân của chủ hộ	1-Chưa lập gia đình 2-Đang có vợ/chồng 3-Góa 4-Li hôn
GenderH	Giới tính của chủ hộ	1-Nam 0-Nữ
Dep	Số người phụ thuộc trong hộ	Người

Tên biến	Mô tả biến	Đơn vị tính
Shock	Liệu một hộ gia đình có trải qua bất kỳ cú sốc thu nhập nào không	1-có 0-không
Poor	Hộ gia đình có được cơ quan chức năng phân loại là nghèo hay không.	1-có 0-không
Ethnic	Dân tộc	1-Kinh 0-Khác
Social_capital	Số lượng các tổ chức chủ hộ tham gia	
Distance	Khoảng cách từ nhà đến trường	mét
repayment_rate	Số tiền hộ gia đình đã trả trên cho tổng số tiền vay tính đến thời điểm khảo sát	%
Time_loan	Thời gian mà hộ gia đình đi vay đến thời điểm thực hiện khảo sát	Số năm
repayment_interaction	Biến tương tác giữa tỷ lệ trả nợ và biến có đi vay hay không	
Time_loan_interaction	Biến tương tác giữa thời gian vay và biến có đi vay hay không	
Local	Hộ gia đình là người địa phương hay không	1-có 0-không
AVR (IV1)	Lãi suất trung bình của các khoản vay ở cấp xã	% hàng tháng
Fund (IV2)	Nguồn ngân quỹ cấp xã	Triệu VNĐ

Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả

Promoting the application of electronic ISO with building electronic government and digital transformation

Dang Ky Duyen, Le Thi Kim Nga*

Applied Research Institute for Science and Technology, Quy Nhon University, Việt Nam

*Received: 10/12/2024; Revised: 25/12/2024;
Accepted: 30/12/2024; Published: 28/04/2025*

ABSTRACT

Our country is currently in the process of digital transformation and building electronic government. Promoting the application of electronic ISO system (standard of quality management ISO 9001:2015 in the electronic environment) to evaluate and improve the process of performing certain tasks is extremely important, especially evaluating the improvement in state administrative procedures. This article presents the application promotion of ISO 9001 in the electronic environment with the operations of state administrative agencies and proposes an electronic ISO model based on analysis of the digital transformation, associated with e-government and digital transformation.

Keywords: *Electronic ISO, electronic ISO model, 9001:2015 standard, electronic government, digital transformation.*

*Corresponding author:
Email: kimnle@qnu.edu.vn

Đẩy mạnh áp dụng ISO điện tử với xây dựng chính quyền điện tử và chuyển đổi số

Đặng Kỳ Duyên, Lê Thị Kim Nga*

Viện Nghiên cứu Ứng dụng Khoa học và Công nghệ, Trường Đại học Quy Nhơn, Việt Nam

*Ngày nhận bài: 10/12/2024; Ngày sửa bài: 25/12/2024;
Ngày nhận đăng: 30/12/2024; Ngày xuất bản: 28/04/2025*

TÓM TẮT

Hiện nay, nước ta đang trong công cuộc chuyển đổi số, xây dựng chính quyền điện tử. Việc đẩy mạnh áp dụng hệ thống ISO điện tử (tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng TCVN ISO 9001:2015 trên môi trường điện tử) nhằm đánh giá, cải tiến quy trình thực hiện nhiệm vụ, công việc nào đó là hết sức quan trọng, đặc biệt là đánh giá, cải tiến các thủ tục hành chính nhà nước ngày càng tốt hơn. Bài báo trình bày về đẩy mạnh áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001 trên môi trường điện tử trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và đề xuất mô hình ISO điện tử trên cơ sở phân tích phù hợp với công cuộc chuyển đổi số gắn với chính quyền điện tử và chuyển đổi số.

Từ khóa: ISO điện tử, mô hình ISO điện tử, tiêu chuẩn TCVN 9001:2025, chính quyền điện tử, chuyển đổi số.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh phát triển kinh tế và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, việc cải cách hành chính trở thành nhiệm vụ ưu tiên hàng đầu nhằm xây dựng một hệ thống quản lý hiện đại, hiệu quả, đáp ứng nhu cầu của người dân và tổ chức. Chính phủ đã sớm nhận ra tầm quan trọng của việc áp dụng và số hóa ISO giấy, thủ công, thể hiện qua các quyết định như Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg, Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg và gần đây nhất là Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg. Những chính sách này phản ánh định hướng chiến lược trong việc chuẩn hóa hoạt động hành chính công, tăng cường năng lực quản lý và cung cấp dịch vụ công.

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001, từ phiên bản 2008 đến bản nâng cấp 2015, đã được triển khai trong hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước từ năm 2013. Qua thời gian, tiêu chuẩn

này đã chứng minh vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng giải quyết công việc, cải thiện quy trình hành chính và thúc đẩy sự chuyển đổi sang chính quyền điện tử. Đây được xem là bước tiến phù hợp với xu hướng hiện đại hóa hành chính và mục tiêu xây dựng nền tảng chính phủ số.^{1,2}

Việc áp dụng HTQLCL vào quản lý hành chính không chỉ là giải pháp mang tính cấp thiết mà còn là công cụ hữu hiệu để đảm bảo sự minh bạch, công khai trong hoạt động nhà nước. Hệ thống này giúp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cải thiện khả năng liên thông giữa các đơn vị, và hỗ trợ lãnh đạo trong công tác chỉ đạo và giám sát hoạt động. Đồng thời, việc phát triển chính quyền điện tử cũng tạo điều kiện để các cơ quan nhà nước hoạt động trên môi trường mạng một cách đồng bộ, thúc đẩy tiến trình số hóa và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công.^{3,4}

*Tác giả liên hệ chính.

Email: kimnle@qnu.edu.vn

Bài báo tập trung làm rõ sự cần thiết của việc tích hợp hệ thống ISO điện tử vào chính quyền điện tử và chương trình chuyển đổi số, đồng thời đưa ra mô hình đề xuất nhằm đánh giá và cải thiện quy trình hành chính. Qua đó, mô hình này kỳ vọng sẽ mang lại những lợi ích thiết thực trong công tác quản lý và phục vụ công dân

2. MÔ HÌNH ISO ĐIỆN TỬ TRONG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ

Trong cuộc Cách mạng Công nghiệp lần thứ 4, máy móc có thể thay thế dần vai trò của con người trong việc quản lý điều hành công việc hay doanh nghiệp, cơ quan đơn vị bất kỳ nào đó. Chuyển đổi số là nhiệm vụ trọng tâm, đưa ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý, đánh giá, điều chỉnh dự báo dự đoán trong hầu hết mọi lĩnh vực từ khoa học, hành chính nhà nước, doanh nghiệp v.v... Hiện nay, nước ta đang xây dựng chính quyền điện tử nhằm quản lý nhà nước trên môi trường số. Một trong những nhiệm vụ quan trọng của quản lý nhà nước là quản lý đánh giá các quy trình xử lý công việc gắn kết với người dân. ISO điện tử là một trong những công cụ giúp đánh giá, cải tiến chất lượng của các thủ tục hành chính nhà nước một cách hiệu quả và cần thiết. Ở phần này, bài báo phân tích tầm quan trọng của ISO điện tử trong việc áp dụng phù hợp với chính quyền điện tử và chuyển đổi số. Từ đó, đề xuất mô hình ISO điện tử để xây dựng và áp dụng hiệu quả.^{5,6}

2.1. Phân tích sự cần thiết số hóa ISO giấy qua ISO phiên bản điện tử.

2.1.1. Hệ thống ISO điện tử đối với cơ quan quản lý nhà nước

ISO điện tử đóng vai trò then chốt trong việc hoàn thiện mô hình chính quyền điện tử tại địa phương, với các nhiệm vụ quan trọng như sau:

Hỗ trợ cải cách hành chính: Hệ thống giúp quản lý chặt chẽ sự thay đổi trong quy trình, biểu mẫu và hướng dẫn, đảm bảo các thay đổi được cập nhật kịp thời và thông báo đến các lãnh đạo cũng như phòng ban liên quan. Mọi văn bản và quy trình bị ảnh hưởng bởi thay đổi cũng

được cập nhật đồng bộ, tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện cải cách hành chính hiệu quả.

Giải quyết quy trình nội bộ: ISO điện tử giúp đẩy nhanh tốc độ xử lý công việc, cung cấp hệ thống thông tin báo cáo minh bạch và chi tiết, hỗ trợ phát hiện và khắc phục lỗi sai, ngăn chặn tái diễn sự cố. Các bộ phận trong cơ quan phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình được ban hành, với mọi thay đổi cần được lãnh đạo phê duyệt. Điều này không chỉ cải thiện năng lực cán bộ mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ, giúp người dân dễ dàng theo dõi và đánh giá công việc của từng chuyên viên.

Số hóa hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL): ISO điện tử được xây dựng dựa trên tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015, đáp ứng yêu cầu tại Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21/01/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ. Hệ thống này giúp chuẩn hóa và nâng cao tính minh bạch trong hoạt động hành chính tại các địa phương.

ISO điện tử hoạt động độc lập, có khả năng tích hợp và chia sẻ dữ liệu với các hệ thống ứng dụng khác, mang lại sự tiện lợi trong quản lý và xử lý công việc. Người dùng có thể truy cập dễ dàng vào hệ thống và sử dụng các chức năng mà không phải tương tác đồng thời với nhiều phần mềm khác nhau, giảm tải đáng kể khối lượng công việc.

Hệ thống này được tổ chức theo cấu trúc tập trung, bao gồm các chức năng và cơ sở dữ liệu có thể tùy chỉnh phù hợp với từng đơn vị triển khai. Các quy trình kiểm soát thông tin, đánh giá nội bộ, hành động khắc phục và cải tiến đều được thực hiện một cách bài bản, đảm bảo tuân thủ pháp luật và đáp ứng yêu cầu quản lý.

Với việc ISO điện tử tích hợp quy trình kiểm soát hành chính, hệ thống này đáp ứng tốt tinh thần của Nghị quyết 36a/NQ-CP về chính phủ điện tử và Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg liên quan đến cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Hệ thống không chỉ tin học hóa quy trình quản lý mà còn giúp tiết kiệm thời gian và công

sức cho đội ngũ cán bộ, đồng thời đảm bảo hiệu quả cao trong công việc hành chính.

2.1.2. Lợi ích của ISO điện tử

Phần mềm ISO điện tử được thiết kế để đáp ứng nhu cầu chuyển đổi từ ISO truyền thống đang vận hành ở hầu hết cơ quan để phù hợp nhu cầu chuyển đổi số. Hệ thống không chỉ hỗ trợ quản lý chất lượng một cách hiệu quả mà còn đảm bảo khả năng tích hợp, liên kết với các nền tảng chính quyền điện tử, đáp ứng yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính ở cả cấp độ một phần và toàn trình. Hệ thống cho phép cập nhật nhanh chóng các thay đổi về quy trình hoặc biểu mẫu, hỗ trợ công tác điều hành và quản lý một cách linh hoạt, tự động.

ISO điện tử có thể đồng bộ hóa và kết nối dữ liệu với các phần mềm hành chính hiện có, bao gồm hệ thống văn bản điện tử và một cửa điện tử. Điều này không chỉ giúp việc quản lý trở nên khoa học hơn mà còn hỗ trợ lãnh đạo kiểm soát quá trình xử lý công việc. Mọi thay đổi trong quy trình hoặc quy định đều phải được lãnh đạo phê duyệt, đảm bảo tính thống nhất và minh bạch.

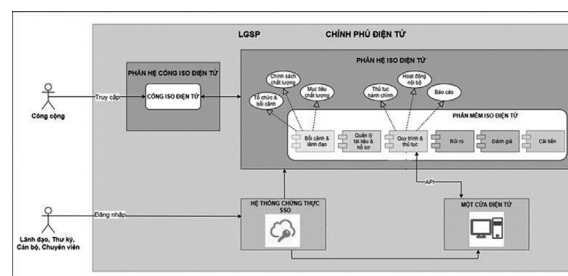
Hệ thống mang lại nhiều lợi ích thiết thực, bao gồm:

- Tạo ra một môi trường làm việc kỹ thuật số linh hoạt, cho phép thông tin được cập nhật, trao đổi nhanh chóng giữa các bộ phận.
- Hỗ trợ lưu trữ và tìm kiếm tài liệu, hồ sơ một cách dễ dàng, giúp giảm thiểu chi phí in ấn thông qua việc số hóa thông tin.
- Giao diện thân thiện, đơn giản hóa thao tác người dùng, phù hợp với từng chức năng nghiệp vụ.
- Đẩy nhanh tiến trình xét duyệt, đánh giá nội bộ, và xử lý phản hồi thông qua các công cụ tích hợp.
- Hỗ trợ cơ quan cấp trên thực hiện việc giám sát, đánh giá từ xa, giảm bớt thời gian và chi phí cho việc kiểm tra trực tiếp.

- Nhờ những tính năng ưu việt, phần mềm ISO điện tử không chỉ cải thiện hiệu quả quản lý nội bộ mà còn góp phần xây dựng một nền hành chính minh bạch, hiện đại. Hệ thống này đóng vai trò quan trọng trong tiến trình chuyển đổi số, hướng tới mô hình chính quyền điện tử hiện đại, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân và tổ chức.

2.2. Mô hình ISO điện tử

Trên cơ sở sự cần thiết xây dựng hệ thống ISO điện tử được phân tích ở phần 2.1. Phần này bài báo đề xuất mô hình ISO điện tử cho hệ thống quản lý chất lượng của các cơ quan hành chính nhà nước nhằm kiểm soát các quá trình liên quan đến chất lượng các dịch vụ công do đơn vị thực hiện như Hình 1.



Hình 1. Mô hình kiến trúc hệ thống ISO điện tử.

- Cổng ISO điện tử

Cung cấp thông tin cho người dân và doanh nghiệp: Cổng ISO điện tử là điểm truy cập chính cho công chúng để tìm kiếm thông tin và thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến. Nó kết nối với các hệ thống khác để cung cấp dữ liệu và dịch vụ cần thiết.

- Hệ thống chứng thực một lần (Single Sign-On)

Định danh người dùng: Hệ thống SSO cho phép người dùng (lãnh đạo, thư ký, cán bộ, chuyên viên) đăng nhập một lần và truy cập vào tất cả các hệ thống khác mà không cần phải đăng nhập lại. Điều này giúp tăng cường bảo mật và tiện lợi cho người dùng.

Tương tác với các hệ thống khác: Hệ thống xác thực một lần sẽ định danh chung cho người dùng các hệ thống khác: Hệ thống văn bản điện tử, một cửa điện tử và hệ thống ISO

điện tử để xác thực và quản lý quyền truy cập của người dùng.

- Hệ thống văn bản điện tử

Quản lý văn bản, điều hành: Hệ thống này quản lý tất cả các văn bản điện tử, bao gồm việc tạo, lưu trữ và chia sẻ văn bản giữa các bộ phận.

Tương tác thành phần khác: Văn bản điều hành nối với hệ thống chứng thực SSO để xác thực người dùng và với cổng ISO điện tử để cung cấp các văn bản cần thiết.

- Bộ phận một cửa (Igate)

Hệ thống này thực hiện dựa theo cơ chế một cửa, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp thực hiện các thủ tục hành chính một cách trực tiếp, trực tuyến, thuận tiện.

Tương tác với các hệ thống khác: Một cửa điện tử kết nối với hệ thống chứng thực SSO để xác thực người dùng và với hệ thống văn bản điện tử để truy cập và xử lý các văn bản liên quan.

- Hệ thống ISO điện tử

Tổ chức & bối cảnh mô tả tổ chức và bối cảnh hoạt động.

Chính sách chất lượng được thiết lập và công bố dựa trên bối cảnh và chức năng, nhiệm vụ của tổ chức.

Mục tiêu chất lượng: Đặt ra các mục tiêu cần đạt được và kế hoạch thực hiện cụ thể cho từng mục tiêu đã xác định.

Quy trình giải quyết công việc tại mỗi đơn vị: Quy trình công việc liên quan đến chất lượng các dịch vụ do tổ chức cung cấp (nội dung công việc rõ ràng không chồng chéo, phân cấp, phân quyền; xác định và thiết lập kế hoạch, thực thi rõ ràng, hiểu rõ những rủi ro; kiểm soát thông tin dạng văn bản; đánh giá nội bộ; giải quyết khiếu nại khách hàng và đánh giá sự hài lòng của tổ chức, công dân, v.v...)

Thủ tục hành chính: Các thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm giải quyết của tổ chức.

Báo cáo: Các báo cáo liên quan đến hoạt động của tổ chức.

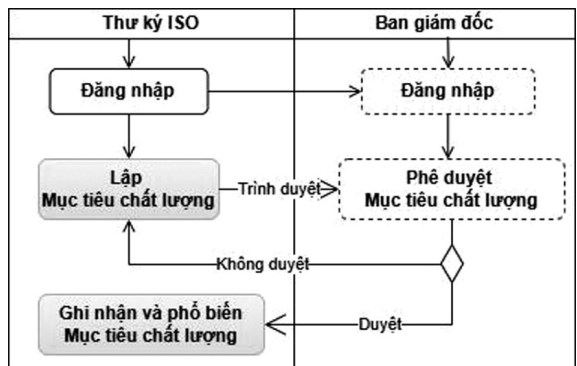
Tương tác với các hệ thống khác: Hệ Cổng ISO điện tử kết nối với hệ thống chứng thực SSO để xác thực người dùng và với Cổng ISO điện tử để cung cấp thông tin và dịch vụ cho công chúng.

- Tích hợp và trao đổi dữ liệu

API và giao thức trao đổi dữ liệu: Các hệ thống sử dụng API và các giao thức trao đổi dữ liệu để liên kết và trao đổi thông tin một cách hiệu quả. Điều này đảm bảo rằng dữ liệu được cập nhật liên tục và các hệ thống có thể hoạt động đồng bộ với nhau.

Bảo mật và quyền truy cập: Tất cả các hệ thống đều tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật và quản lý quyền truy cập để đảm bảo an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu người dùng.

2.2.1. Mục tiêu chất lượng



Hình 2. Mô hình hoạt động mục tiêu chất lượng.

- Thư ký ISO:

Đăng nhập: Thư ký ISO đăng nhập vào hệ thống ISO điện tử.

Lập Mục tiêu chất lượng: Thư ký ISO tạo và soạn thảo mục tiêu chất lượng theo yêu cầu.

Trình duyệt: Sau khi hoàn thành, mục tiêu chất lượng được gửi cho Ban Giám đốc để phê duyệt.

- Ban Giám đốc:

Đăng nhập: Ban Giám đốc đăng nhập vào hệ thống để xem xét mục tiêu chất lượng.

Phê duyệt mục tiêu chất lượng:

Không duyệt: Nếu Ban Giám đốc không phê duyệt, mục tiêu chất lượng được trả lại cho thư ký ISO để chỉnh sửa và trình duyệt lại.

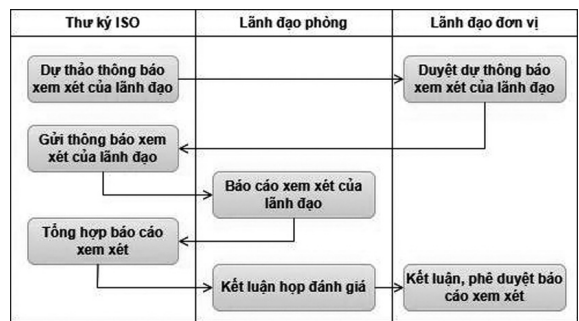
Duyệt: Nếu phê duyệt, mục tiêu chất lượng sẽ được chuyển sang bước tiếp theo.

- *Thư ký ISO:*

Ghi nhận và phổ biến Mục tiêu chất lượng: Khi mục tiêu được phê duyệt, thư ký ISO ghi nhận lại và phổ biến mục tiêu chất lượng đến các bộ phận liên quan.

2.2.2. Lãnh đạo đơn vị xem xét, đánh giá vận hành hệ thống.

Mô hình xem xét lãnh đạo được mô tả trong hình 3 bên dưới:



Hình 3. Mô hình hoạt động chính báo cáo xem xét lãnh đạo.

- *Thư ký ISO:*

Dự thảo và thông báo các vấn đề cần đánh giá của lãnh đạo:

Soạn thảo thông báo về việc đánh giá và các vấn đề cần báo cáo của lãnh đạo phòng, trong đó bao gồm nội dung cần đánh giá và các thông tin liên quan.

Gửi thông báo xem xét của lãnh đạo:

Sau khi hoàn thành dự thảo, thư ký ISO gửi thông báo đến các phòng ban liên quan và lãnh đạo đơn vị để thực hiện xem xét.

- *Lãnh đạo đơn vị:*

Duyệt dự thảo thông báo xem xét của lãnh đạo:

Lãnh đạo đơn vị kiểm tra và phê duyệt dự thảo thông báo trước khi gửi đến lãnh đạo phòng ban.

Nếu không phê duyệt, dự thảo sẽ được trả lại để chỉnh sửa.

- *Lãnh đạo phòng:*

Báo cáo xem xét của lãnh đạo:

Lãnh đạo phòng nhận thông báo và thực hiện báo cáo nội dung xem xét, báo cáo các nội dung đã đăng ký, đưa ra các ý kiến, đánh giá liên quan đến thông báo từ thư ký ISO.

- *Thư ký ISO:*

Tổng hợp báo cáo xem xét:

Thư ký ISO thu thập tất cả các báo cáo từ lãnh đạo phòng ban, tổng hợp lại thành một tài liệu hoàn chỉnh.

Kết luận họp đánh giá:

Sau khi tổng hợp báo cáo, thư ký ISO hỗ trợ tổ chức cuộc họp để đưa ra kết luận.

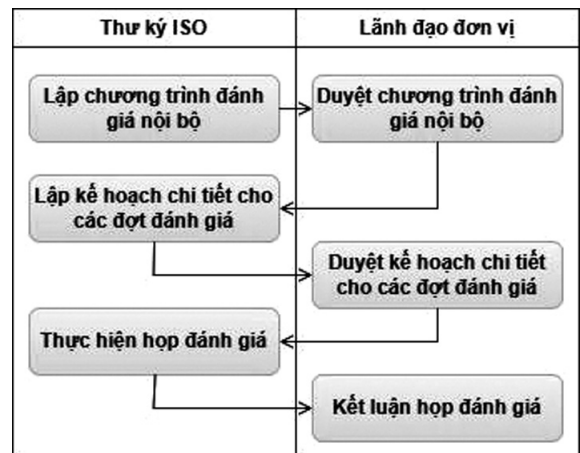
Lãnh đạo đơn vị:

Kết luận, phê duyệt báo cáo xem xét:

Lãnh đạo đơn vị xem xét tài liệu tổng hợp, đưa ra kết luận cuối cùng và phê duyệt nội dung báo cáo.

2.2.3. Đánh giá nội bộ

Đánh giá nội bộ là một phần quan trọng của hệ thống ISO điện tử. Mô hình chức năng đánh giá nội bộ được mô tả trong Hình 4.



Hình 4. Mô hình hoạt động chương trình mỗi năm ít nhất 1 lần để đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định.

- Thư ký ISO:

Lập chương trình đánh giá nội bộ:

+ Thư ký ISO chịu trách nhiệm xây dựng chương trình tổng quan về việc đánh giá nội bộ.

+ Chương trình bao gồm các mục tiêu, phạm vi, tiêu chí đánh giá, và thời gian dự kiến.

- Lãnh đạo đơn vị:

Duyệt chương trình đánh giá nội bộ:

Lãnh đạo đơn vị xem xét và phê duyệt chương trình đánh giá.

Nếu chương trình chưa đạt yêu cầu, lãnh đạo sẽ gửi lại thư ký ISO để chỉnh sửa.

- Thư ký ISO:

Lập kế hoạch chi tiết cho các đợt đánh giá:

Sau khi chương trình đánh giá được duyệt, thư ký ISO tiếp tục lập kế hoạch chi tiết.

Kế hoạch bao gồm lịch trình cụ thể, đối tượng tham gia, tiêu chí chi tiết, và quy trình đánh giá từng giai đoạn.

- Lãnh đạo đơn vị:

Duyệt kế hoạch chi tiết cho các đợt đánh giá:

Kế hoạch chi tiết được gửi lên lãnh đạo đơn vị để xem xét và phê duyệt.

Nếu có bất kỳ vấn đề gì, lãnh đạo sẽ gửi lại để thư ký ISO sửa đổi.

- Thư ký ISO:

Thực hiện họp đánh giá:

Sau khi kế hoạch được duyệt, thư ký ISO phối hợp với các bộ phận tổ chức thực hiện các buổi họp đánh giá.

Quá trình này có thể bao gồm thu thập dữ liệu, đánh giá kết quả, và ghi nhận các vấn đề cần cải tiến.

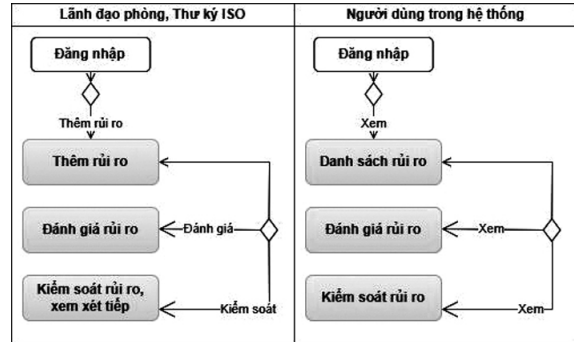
- Lãnh đạo đơn vị:

Kết luận họp đánh giá:

Lãnh đạo đơn vị xem xét kết quả từ các buổi họp và đưa ra kết luận cuối cùng.

Kết luận có thể bao gồm các hành động cải tiến, xác nhận kết quả đạt được, hoặc yêu cầu đánh giá bổ sung nếu cần.

2.2.4. Quản lý rủi ro



Hình 5. Mô hình hoạt động quản lý rủi ro.

- Thư ký ISO

Lập kế hoạch đánh giá rủi ro:

Xác định phạm vi và mục tiêu: Định rõ phạm vi của quy trình đánh giá rủi ro và các mục tiêu cần đạt được.

Lập kế hoạch: Xác định các nguồn lực cần thiết, thời gian và phương pháp đánh giá.

- Lãnh đạo phòng:

Xác định đánh giá các rủi ro tiềm ẩn:

Thu thập thông tin: Sử dụng các phương pháp như phỏng vấn, khảo sát, và phân tích dữ liệu để xác định các rủi ro tiềm ẩn.

Liệt kê rủi ro: Tạo danh sách các rủi ro có thể ảnh hưởng đến tổ chức.

Lãnh đạo phòng, thư ký ISO

Đánh giá rủi ro:

Phân tích rủi ro: Đánh giá mức độ nghiêm trọng và khả năng xảy ra của từng rủi ro.

Ưu tiên rủi ro: Xác định các rủi ro cần được ưu tiên xử lý dựa trên mức độ ảnh hưởng và khả năng xảy ra. **Lãnh đạo phòng, thư ký ISO**

Xử lý rủi ro:

Lập kế hoạch hành động: Xác định các biện pháp để giảm thiểu hoặc loại bỏ rủi ro.

Thực hiện biện pháp: Triển khai các biện pháp đã được xác định để kiểm soát rủi ro.

Thư ký ISO

Báo cáo và theo dõi:

Báo cáo kết quả: Ghi nhận và báo cáo kết quả của quá trình đánh giá và xử lý rủi ro.

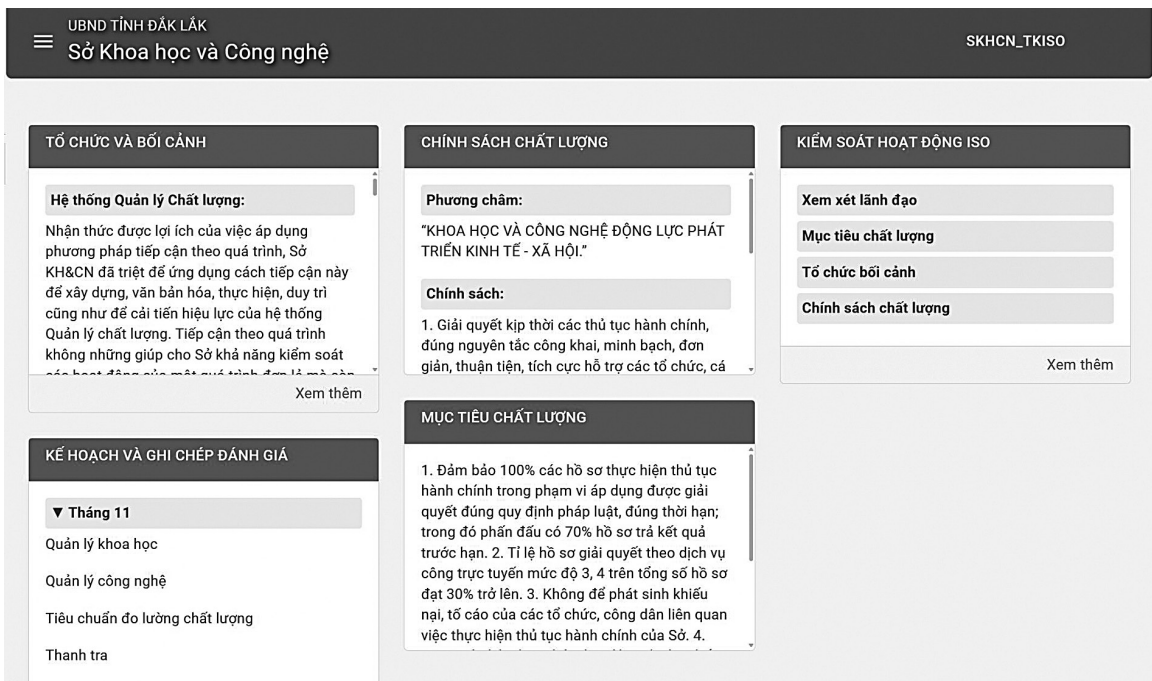
Theo dõi và xem xét lại: Liên tục theo dõi các rủi ro và hiệu quả của các biện pháp kiểm soát, điều chỉnh khi cần thiết.

2.3. Thử nghiệm

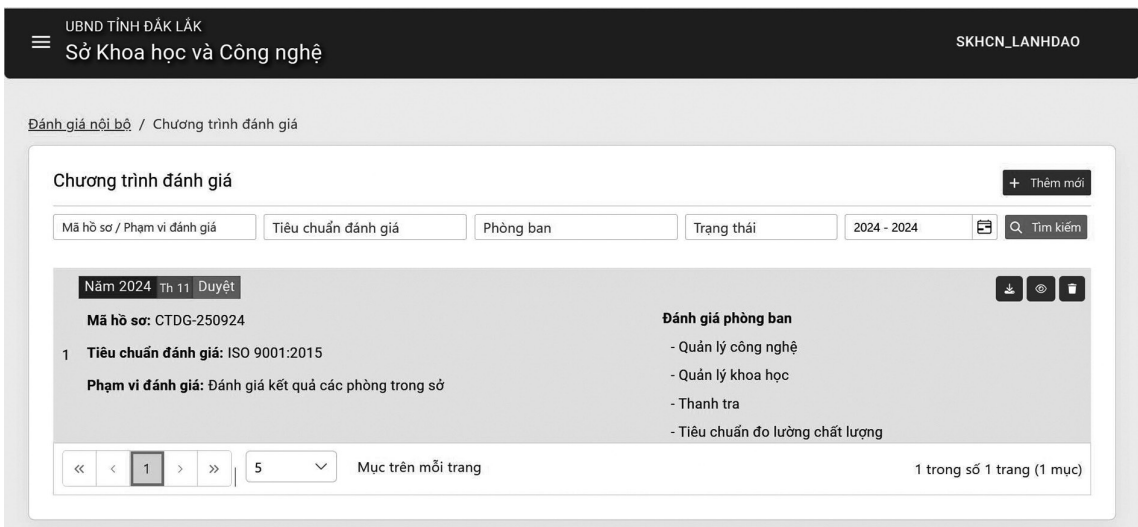
Chúng tôi xây dựng chương trình phần mềm trên cơ sở mô hình ISO điện tử được đề xuất

trong phần 2.2. Chúng tôi đã triển khai cài đặt thử nghiệm thành công cho mô hình được đề xuất. Bên dưới là một số hình ảnh minh họa của phần mềm:

- Trang công bố chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng như Hình 6. Hình 7 là giao diện chương trình đánh giá phòng ban của từng đơn vị. Hình 8 là giao diện hoạt động báo cáo quản lý chất lượng ISO hằng năm. Hình 9 là giao diện quy trình quản lý và xử lý thủ tục nội bộ đặc thù theo từng đơn vị.



Hình 6. Trang công bố chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng của từng đơn vị.



Hình 7. Giao diện chương trình đánh giá phòng ban của từng đơn vị.

UBND TỈNH ĐẮK LẮK
Huyện Cư M'gar

CUMGAR_TKISO

Thêm hoạt động báo cáo

Năm báo cáo

Lần báo cáo

Nội dung báo cáo

Báo cáo hoạt động quản lý chất lượng năm 2025

Nội dung hoạt động	Minh chứng
1 Đánh giá nội bộ	File minh chứng
2 Chính sách chất lượng	File minh chứng
3 Mục tiêu chất lượng	File minh chứng
4 Sổ tay chất lượng	File minh chứng
5 Hành động khắc phục các điểm không phù hợp	File minh chứng
6 Hành động phòng ngừa	File minh chứng
7 Công bố phù hợp tiêu chuẩn	File minh chứng
8 Tài liệu kiểm soát TTDVB	File minh chứng

Hoàn thành

Hủy bỏ

1 trong số 1 trang (1 mục)

Hình 8. Hoạt động báo cáo quản lý chất lượng ISO hàng năm.

UBND TỈNH ĐẮK LẮK
Huyện Cư M'gar

CUMGAR_TKISO

Quản lý thủ tục nội bộ

Nhập nội dung tìm kiếm

Tìm kiếm

Nộp hồ sơ

Năm	Thời gian nộp	Tên hồ sơ	Mã hồ sơ	Tên thủ tục	Bước xử lý
2024	17/12/2024	giấy phép công nhận người có uy tín	TTNB-171224-1	Quy trình Thủ tục công nhận người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số	Bước xử lý
2024	17/12/2024	Cấp giấy bán rượu	TTNB-171224-2	Quy trình Cấp giấy phép bán lẻ rượu	Bước kết thúc - Lưu hồ sơ
2024	17/12/2024	Công nhận người có uy tín	TTNB-171224-3	Quy trình Thủ tục công nhận người có uy tín trong đồng bào dân tộc thiểu số	Bước xử lý

<< < 1 > >>

5

Mục trên mỗi trang

1 trong số 1 trang (3 mục)

Hình 9. Quy trình quản lý và xử lý thủ tục nội bộ đặc thù theo từng đơn vị.

3. KẾT LUẬN

Nghiên cứu "Đẩy mạnh áp dụng ISO điện tử với xây dựng chính quyền điện tử và chuyển đổi số" đã mang lại các kết quả quan trọng, bao gồm:

Tăng cường hiệu quả hoạt động của chính quyền điện tử:

Việc áp dụng ISO điện tử giúp chuẩn hóa các quy trình hành chính, giảm thời gian xử lý thủ tục và nâng cao tính minh bạch trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Các hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO được tích hợp với nền tảng chính quyền điện tử, hỗ trợ tự động hóa quy trình và giảm thiểu lỗi do thao tác thủ công.

Thúc đẩy chuyển đổi số trong quản lý nhà nước:

Áp dụng ISO điện tử tạo nền tảng vững chắc để phát triển các dịch vụ công trực tuyến.

Dữ liệu được quản lý đồng bộ, tạo điều kiện thuận lợi cho việc chia sẻ và khai thác dữ

liệu giữa các cơ quan, góp phần vào chuyển đổi số toàn diện.

Hệ thống điện tử ISO giúp rút ngắn thời gian và chi phí thực hiện các thủ tục hành chính, mang lại trải nghiệm tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp. Định hướng nghiên cứu tiếp theo.

Phát triển công cụ đánh giá hiệu quả của ISO điện tử:

Xây dựng các bộ chỉ số đo lường mức độ hiệu quả của ISO điện tử trong việc cải thiện hiệu suất làm việc và sự hài lòng của người dân.

Tích hợp trí tuệ nhân tạo (AI) trong ISO điện tử:

Nghiên cứu áp dụng AI vào phân tích và dự đoán dữ liệu quản lý chất lượng để hỗ trợ ra quyết định trong chính quyền điện tử.

Tối ưu hóa khả năng kết nối liên thông:

Phát triển các giải pháp để tích hợp ISO điện tử với các hệ thống khác trong chuyển đổi số, như nền tảng chia sẻ dữ liệu quốc gia và hệ thống một cửa điện tử.

Đào tạo nhân lực chuyên sâu:

Xây dựng các chương trình đào tạo nhằm nâng cao năng lực sử dụng và vận hành các hệ thống trong cơ quan nhà nước.

Hạn chế của nghiên cứu

Hạn chế về phạm vi thực nghiệm: Nghiên cứu mới chủ yếu tập trung vào các cơ quan nhà nước, chưa mở rộng đến các lĩnh vực khác như y tế, giáo dục hay doanh nghiệp tư nhân.

Thiếu dữ liệu định lượng: Do thời gian triển khai ISO điện tử tại một số địa phương còn ngắn, dữ liệu để đánh giá tác động lâu dài vẫn còn hạn chế.

Chưa giải quyết triệt để các thách thức kỹ thuật: Một số vấn đề liên quan đến tính bảo mật,

khả năng liên thông và chi phí triển khai ISO điện tử vẫn chưa được nghiên cứu sâu.

Bài báo đã đề xuất mô hình ISO điện tử với các phân tích mô tả các thành phần, chức năng cụ thể. Mô hình được thử nghiệm để xây dựng hệ thống ISO điện tử thành công áp dụng thực tế tại cơ quan hành chính của tỉnh Đắk Lắk. Hệ thống đã cho thấy tính hiệu quả và tính chính xác của hệ thống trong quá trình triển khai thực hiện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. D. I. Levine, M. W. Toffel. Quality management and job quality: how the ISO 9001 standard for quality management systems affects employees and employers, *Management Science*, **2010**, 56(6), 978-996.
2. J. A. L. Lemus. ISO 9001 and the public service: an investigation of the effect of the QMS on the quality of public service organizations, *International Journal of Organizational Analysis*, **2023**, 31(4), 1143-1164.
3. E. J. Tendero. Implementing ISO 9001:2015 in local government: controversies and options, *SSRN*, **2023**, 1-35.
4. Tolo, M. Lorraine. The effect of ISO 9001:2015 on public service quality: the case of a Gauteng provincial government department, *South African Journal of Industrial Engineering*, **2022**, 33(1), 126-138.
5. A. Khan, J. A. Farooqui. Motives and benefits of ISO 9001:2015 quality management system: an empirical study of Indian SMEs, *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, **2016**, 13(3), 320-329.
6. I. H. Saizarbitoria, O. Boiral. Faking ISO 9001 in China: an exploratory study, *Business Horizon*, **2019**, 62(1), 55-64.



© 2025 by the authors. This Open Access Article is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Tác động của các đặc điểm tính cách nhà lãnh đạo đến sự tin tưởng của nhân viên trong các tổ chức phi chính phủ tại Việt Nam

Dương Thị Hoài Nhung^{1,*}, Đoàn Phương Anh²

¹Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

²Tổ chức Phát triển Hà Lan SNV, Việt Nam

Ngày nhận bài: 05/12/2024; Ngày sửa bài: 03/03/2025;
Ngày nhận đăng: 11/03/2025; Ngày xuất bản: 28/04/2025

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm mục đích khám phá tác động của các đặc điểm tính cách của nhà lãnh đạo dựa trên mô hình năm đặc điểm tính cách đến lòng tin của nhân viên. Dữ liệu được thu thập thông qua khảo sát trực tuyến qua email với 212 mẫu hợp lệ. Những người trả lời làm việc tại các tổ chức phi chính phủ có trụ sở tại Hà Nội, Việt Nam. Nghiên cứu sử dụng các phương pháp định lượng với kỹ thuật phân tích hồi quy để kiểm định các giả thuyết. Kết quả cho thấy sự dễ chịu, tận tâm, hướng ngoại, sẵn sàng trải nghiệm có tác động tích cực đến lòng tin của nhân viên, trong đó sự tận tâm của nhà lãnh đạo có ảnh hưởng đáng kể đến lòng tin của nhân viên. Ngoài ra, tính cách bất ổn tâm lý của nhà lãnh đạo có tác động tiêu cực đến lòng tin của nhân viên. Các phát hiện không chỉ đóng góp về mặt lý thuyết mà còn cung cấp những hàm ý thực tiễn để cải thiện các đặc điểm của nhà lãnh đạo trong các tổ chức phi chính phủ và đề xuất các chính sách thúc đẩy môi trường lãnh đạo đáng tin cậy để củng cố lòng tin của nhân viên.

Từ khóa: Tính cách cá nhân, mô hình năm đặc điểm tính cách, sự tin tưởng.

*Tác giả liên hệ chính.

Email: nhungdth@ftu.edu.vn

Impact of leader personality traits on employee trust in leaders of non-governmental organizations in Vietnam

Duong Thi Hoai Nhung^{1,*}, Doan Phuong Anh²

¹*Faculty of Business Administration, Foreign Trade University, Hanoi, Vietnam*

²*SNV Netherlands Development Organization in Vietnam*

Received: 05/12/2024; Revised: 03/03/2025;

Accepted: 11/03/2025; Published: 28/04/2025

ABSTRACT

The study aims to explore the impact of the personality traits of leaders based on the Big five traits model on employee trust. Data were collected through an online survey via email with 212 valid samples. The respondents work at non-governmental organizations located in Hanoi, Vietnam. The study uses quantitative methods with regression analysis techniques to test hypotheses. The results show that agreeableness, conscientiousness, extraversion, openness to experience have a positive impact on employee trust, in which conscientiousness has a significant influence on employee trust. In addition, neuroticism has a negative impact on employee trust. The findings not only contribute theoretically, but also provide practical implications to improve the traits of leaders in non-governmental organizations, and recommend policies to promote a trustworthy leadership environment to strengthen employee trust.

Keywords: *Personality traits, big five traits model, trust.*

1. INTRODUCTION

In the dynamic and professional context of organizations, trust plays an important role in the complex interaction between leaders and employees, helping to enhance performance, promote positive attitudes, and support teamwork.¹ Workers are more likely to show dedication, communicate honestly, and actively participate in the accomplishment of company objectives when they trust their leaders.² On the other hand, a lack of trust can result in mistrust, a defensive mindset, and hesitancy in sharing resources and information, which can lower operational performance and even cause an organization to fail. Scholars are actively working to unravel the complex dynamics of

trust in organizational dynamics, with the goal of understanding how to foster trust in leadership. Understanding the complex aspects of this crucial relationship and determining the elements that promote trust in leaders are of common interest to them.³ Barrick and Mount discovered the role of individual leader personality traits in shaping employee trust, and believed that understanding this interaction mechanism is essential to developing strategies to promote trust in organizations.⁴ In addition, Sicora's study also explored the complexity of personality traits and leadership styles, thereby examining how the leader-employee relationship contributes to the trust that forms between them.⁵ In Vietnam, the study of personality traits has received

**Corresponding author.*

Email: nhungdth@ftu.edu.vn

attention from researchers in recent years. These studies mainly focus on the relationship between personality traits and employee creativity,⁶ personal financial investment intentions,⁷ employee commitment to the organization,⁸ and social entrepreneurship intentions.⁹ All of these studies were conducted at businesses or organizations operating in Ho Chi Minh city. However, studies on the relationship between personality traits and trust in leader-employee relationships have not received much attention in Vietnam.

This study primarily aims to analyze the impact of leaders' personality traits on employee trust within non-governmental organizations (NGOs) in Vietnam. Non-governmental organizations play a key role in addressing social challenges such as poverty, environmental issues and health care in Vietnam. NGOs may engage in charitable endeavors, offer much-needed services, or empower society by raising awareness of their potential to exert control over individuals' lives. They may focus on a specific city, neighborhood, country, or region. NGO leaders are uniquely positioned to tackle society's most pressing issues across various domains. However, NGOs deal with more erratic externalities and resource constraints compared to for-profit companies.¹⁰ In order to handle the uncertainty, complex tasks and responsibilities require NGOs' leaders to possess additional traits including personality and competency to encourage innovative resolution. Additionally, leaders need to have traits and qualities that encourage followers to engage with the organization and voluntarily share their expertise. The follower's commitment to stay in the relationship depends on the quality of the leader-follower relationship.¹¹ Followers are more likely to acquire mutual trust in their leader if they have a congenial relationship between leader and followers, and this relationship may be positively correlated with organizational members' commitment. Thus, trust is an essential foundation in organizations, not only in external relations with donors or partners, but also within

the organization. Trust is one of the most vital forms of capital a leader has today. In the face of global uncertainty and economic upheaval, people increasingly look to their employers and corporate executives for the truth rather than their institutions. Trust encourages and promotes cooperation and teamwork between employees and leaders. However, there is still a lack of significant empirical data on the impact of leaders' personality traits of leaders on employee trust in Vietnam, especially in NGOs. Therefore, this study was conducted to address the existing research gaps by examining and understanding the correlation between leader personality traits based on McCrae and John's big five traits model and employee trust in leadership.¹² This study goes beyond current research paradigms by emphasizing the interaction between employees and their leaders and focusing on the trust dynamic within an organizational framework. The objective is to investigate and pinpoint the aspects of a leader's personality that are crucial in forming and impacting trust in leader-subordinate relations in Vietnamese NGOs. Based on the theoretical foundation of social exchange and leader-member relationships, the findings of the study will provide valuable insights into theory and practical applications through proposing policy implications to improve leadership effectiveness in NGOs operating in Hanoi, Vietnam.

The structure of the article includes four parts: theoretical background and hypothesis development; methodology referring to scale development, questionnaire construction, data collection and analysis; presentation of research results; theoretical and practical contributions; conclusions, limitations and future research directions.

2. THEORETICAL BACKGROUND AND HYPOTHESIS DEVELOPMENT

2.1. Theoretical background

2.1.1. Social exchange theory

Social exchange theory is one of commonly-used theoretical frameworks for individuals who

control their social interactions by weighing the advantages and disadvantages of doing so from a self-interested perspective.¹³ When transferring resources with others, people aim to reduce costs and increase advantages.¹⁴ Since people may interact with the expectation of reciprocity, these advantages do not necessarily have to be tangible.¹⁵ In these kinds of interactions, people provide a hand to others with the general expectation of receiving something in return, such as obtaining resources through social reciprocity. Konovsky and Pugh¹⁶ indicated that trust is rooted in an individual's social exchange process, accompanied by employees' belief in the manager's commitment to fulfilling long-term obligations. Organ¹⁷ notes that employee trust in a leader motivates increased mutual respect, while also encouraging behaviors beyond work requirements, such as organizational citizenship behavior.

2.1.2. Leader-member exchange theory

Since its inception by Dansereau et al.,¹⁸ leader-member exchange (LMX) theory has evolved from a focus on mutually dependent relationships and the interdependent functioning of dyadic relations inside an organization. The fundamental tenet of LMX theory is that a dyadic relationship between a supervisor and a subordinate will unavoidably develop, and that this relationship will manifest as a leader-member exchange relationship of either high or low quality. The LMX theory emphasizes trust as a motivator that contributes to motivating employees to invest more effort by demonstrating innovation and willingness to take on more responsibility. Shapiro asserts that trust facilitates good coordination and control in the work process to achieve organizational goals,¹⁹ similar to the conclusions of Granovetter and Ferris et al.^{20,21} In addition, Dirks and Ferrin²² also demonstrated that in an environment that promotes trust, employees will work cooperatively with a positive attitude, thereby improving performance and quality of work. Beehr et al.,²³ acknowledged that the best communication, trust, and responsibility are always present. They

also discovered that when supervisors and their subordinates have a high-quality leader-member exchange, the supervisors are effective and highly satisfied with their work routine and job, leading to productive behavior and, eventually, organizational success. This theory helps explain the impact of leader personalities on promoting or inhibiting employee trust.

2.1.3. Personality traits

Personality is the biological and cultural makeup of a person, a unique combination of heredity and environment. In terms of evolution, personality is a unique combination of biology, psychology, and sociology through natural and social selection to form the individual's worldview.²⁴ Barrick and Mount⁴ further highlight the critical role of personality assessments in the workplace, emphasizing the strong link between an employee's personality traits and their behavior within the organization. This connection underlines the necessity of recognizing and valuing individual differences, as these are instrumental in crafting a diverse organizational culture. One of the most popular personality trait models, recognized and used by many studies in sociological research, is the Big five-personality model developed by McCrae and John.¹² The most prominent features of personality may be described by a five-factor model of personality, referred to as the Big Five traits.²⁵ Under analytic investigations of the current personality inventory, expert conclusions about the dimensionality of existing measures, the five-factor structure have been retrieved.¹² Research conducted in numerous nations has demonstrated the cross-cultural generalizability of the five-traits structure.¹² There is evidence that the Big Five traits are stable throughout time and heritable.¹² One of the most studied and well-established taxonomies of personality is the Big Five traits, which includes extraversion, agreeableness, openness to experience, conscientiousness, and neuroticism.²⁶ In personality psychology, these characteristics are seen to be fundamental trait dimensions.²⁶

The first trait, neuroticism often equated with emotional instability, is a trait marked by

a tendency to experience negative emotions like tension, worry, and anxiety.¹² The second, extraversion is characterized by sociability, assertiveness, and enthusiasm. Barrick and Mount⁴ indicated that extraverts are talkative, optimistic, and energetic, often actively engaging in social interactions and displaying dynamism. McCrae and John¹² define agreeableness as a personality dimension that encompasses traits like kindness, compassion, and altruism. Conscientiousness, the fourth component, encompasses traits like adaptability, impulsivity, and organization as well as duty.⁴ Finally, openness to experience, as defined by Goldberg,²⁵ encompasses curiosity, open-mindedness, emotional awareness, and intellect, orienting individuals towards new experiences and ideas.

2.1.4. Trust

In academic studies, the term "trust" has been defined in a variety of ways and is frequently interpreted in terms of vulnerability and risk. There are substantial stakes in every trusting connection, and it is important to recognize and accept the risks involved.²⁷ A trait shared by all trust situations is a readiness to take risks.²⁸ The concept of trust used in this study is consistent with that proposed by Mayer et al.²⁹ Trust is a willingness to be vulnerable, which is a notion that fits in well with the investigation of how a leader's personality trait affects an employee trust. The use of this concept emphasizes how crucial vulnerability is to the dynamics of trust in a leadership context. Leaders, through their personality traits, significantly shape the level of vulnerability employees are willing to accept and feel comfortable embracing, thereby molding the trust they place in their leaders.

2.2. Hypotheses development and proposed research framework

2.2.1. Leader openness to experience and employee trust in their leader

Openness to experience is a personality trait characterized by curiosity, openness, emotional awareness, and a desire to learn, which orients individuals toward new experiences and ideas.²³

This personal trait is essential for leaders to overcome challenges, foster innovation, and adapt to changes in a dynamic environment. Previous research has shown that leaders with this personality trait tend to embrace new ideas and demonstrate flexible decision-making.³⁰⁻³¹ These qualities promote an organizational culture that values transparency, encourages dialogue, creativity, and embraces change, which in turn fosters employee trust. Sicora emphasized that leaders with high openness to experience are often perceived as more trustworthy because they manage complex situations effectively with creative solutions.⁵

H1: Leader openness to experience positively influences employee trust in their leader

2.2.2 Leader conscientiousness and employee trust in their leader

Conscientiousness includes personality traits such as diligence, accuracy, and a strong sense of duty.⁴ Leaders who exhibit high levels of conscientiousness are often perceived as well-organized, trustworthy, and morally committed.³² These traits are necessary to build trust based on Mayer et al.'s organizational trust theory.²⁹ Several recent studies support the strong link between conscientiousness and a leader's ability to be trusted, while others confirm its role in fostering trust within organizations.^{5,33,35} Thus, the hypothesis 2 for this research is:

H2: Leader conscientiousness positively influences employee trust in their leader

2.2.3. Leader extraversion and employee trust in their leader

Extraversion is a personality trait characterized by sociability, assertiveness, and enthusiasm.⁴ This trait aids leaders in effective communication and relationship building – two key components of trust. Bono and Judge³⁰ concluded in their previous research that extraverted leaders are particularly good at creating a team environment that fosters and nurtures positive relationships. Shahzad et al.,³⁴ also successfully demonstrated a positive correlation between extraversion and a leader's ability to gain trust. Additionally,

employees tend to perceive extraverted leaders as more approachable and open, which can promote increased employee confidence in the leader's abilities and goals.³⁵ Considering these reasons, the following hypothesis is proposed:

H3: Leader extraversion positively influences employee trust in their leader

2.2.4. Leader agreeableness and employee trust in their leader

Agreeableness is closely linked to kindness, compassion, and altruism.¹² Sicora⁵ has shown a strong relationship between likeability and perceptions of trustworthiness in leaders. Personal qualities related to likeability, such as fairness, honesty, and concern for others, are consistent with the principles of authentic leadership.³² A leader's likeability toward employees will promote a supportive work environment, thereby easily gaining trust from employees. In addition, research by Mooradia et al.,³⁶ also confirmed that individuals with an approachable personality tend to view the behavior of others more positively. In addition, likeability also helps directly shape the behavior of managers, affecting trust in the organization.^{35,37} The following hypothesis is proposed:

H4: Leader agreeableness positively influences employee trust in their leader

2.2.5. Leader neuroticism and employee trust in their leader

Neuroticism is a personality trait characterized by frequent negative emotions such as stress, anxiety, and restlessness.¹² Leaders with high levels of neuroticism often have difficulty making consistent decisions and maintaining a stable, confident demeanor-qualities that are important for developing trust among employees.³⁸ The tendency to react emotionally when stressed may pose a risk of undermining their leadership abilities in critical situations, which in turn negatively impacts team motivation.³⁴ Such traits can erode trust, as employees may perceive these leaders as incompetent, unreliable, and unpredictable.^{33,35} Therefore, the study proposes the following hypothesis:

H5: Leader neuroticism negatively influences employee trust in their leader

2.2.6. Proposed research model

The proposed research model includes five independent variables representing the personality traits of the leader, including: Openness to experience (O), conscientiousness (C), extraversion (E), agreeableness (A) and neuroticism (N). In addition, employee trust in the leader (T) plays the role of the dependent variable in this model (see in Figure 1).

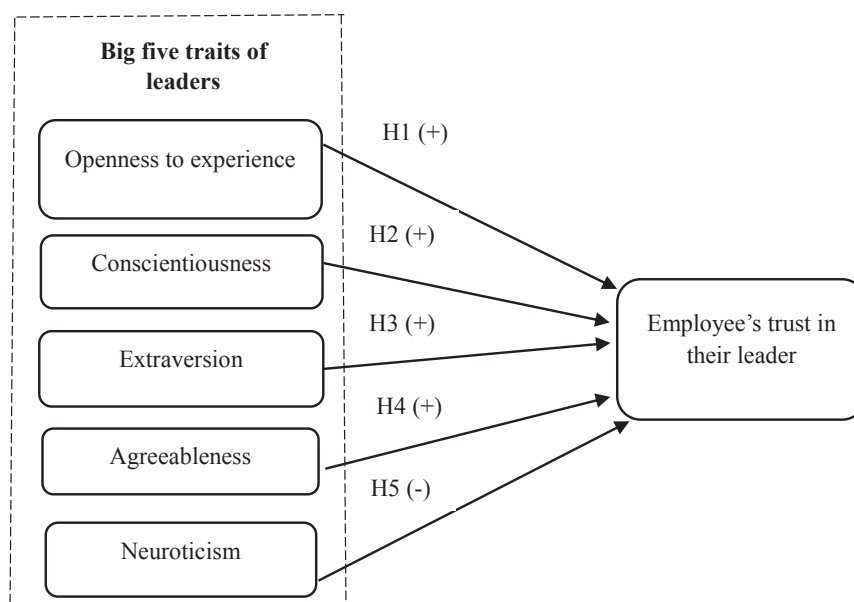


Figure 1. Proposed research framework.

Source. Authors proposed

3. METHODOLOGY

3.1. Scales and survey questionnaires

3.1.1. Scales

Personality traits of leaders are measured based on the Mini-International Personality Item Pool (Mini-IPIP) which effectively assesses 5 personal personality factors including agreeableness (4 items), conscientiousness (4 items), extraversion (4 items), neuroticism (4 items) and openness to experience (4 items).³⁴ Employee trust in their leaders is measured by a 10-item behavioral trust inventory (BTI).³ The scale of employee trust in leaders focuses on professional and personal trust.

3.1.2. Survey questionnaire design

The survey questionnaire was built with three parts including (i) an overview of the purpose of the survey and a commitment to ensure confidentiality regarding the personal information of respondents; (ii) demographic information including screening questions about whether the target audience is currently working for a non-governmental organization in Vietnam or not and personal information about age, gender, education level, job position and years of experience; (iii) a questionnaire survey about variables in the study, with responses evaluated using a 5-point Likert scale, where 1 = 'Strongly disagree' and 5 = 'Strongly agree'.

3.2. Data collection and analysis

3.2.1. Sampling

The sample was able to meet the data gathering standards and was recognized as representative. As a result, the number of employees in the NGOs was used to determine the sample of respondents. Data were gathered voluntarily and in compliance with formal approval and ethical norms. Particularly, the study focuses on people with a variety of educational backgrounds, professional experiences, and positions within their organizations. They are employed in the NGOs and range in age from 20 to over 45. These workers operate under the direction of a designated leader. This study's analyses focused

on employee perception of leader personality and their trust in the leader.

The minimum sample size is calculated as $N = 5 * P$ (where N represents the number of samples to be surveyed, and P represents the number of observed variables).³³ Considering this study includes 30 variables, the minimum sample size required is $5 * 30 = 150$, equating to 150 samples. Finally, to ensure generalizability and compensate for any incomplete or unsuitable survey samples, the sample size was set at 220 samplings ($N=220$), surpassing the minimum requirements. This decision was influenced by the availability of participants within the author's network across various NGOs, adhering to the principle that larger samples enhance the accuracy of the results.

3.2.2. Data collection

Organizations were selected to participate in the study through a snowball sampling method. Snowball sampling was used to find organizations within the researchers' network. Organizations could only participate in the study once. Therefore, before approaching an organization, the research team had to verify whether the organization had already participated. Our research team contacted human resource departments of NGOs located in Hanoi, Vietnam, to gather information on targeted employees. The study used a purposive sampling method through a survey questionnaire with an online survey form via email with confidentiality of personal information. The survey reached 220 employees working at NGOs, in Vietnam, headquartered in Hanoi. The number of valid ballots collected was 212.

3.2.3. Data analysis

The study uses descriptive statistics to analyze the characteristics of the research sample, quantitative research with techniques of scale reliability analysis (Cronbach Alpha), exploratory factor analysis (EFA), Pearson correlation analysis, and regression analysis to test the research hypotheses. The analysis was performed using SPSS software.

4. EMPIRICAL FINDINGS

4.1. Demographics of the sample

The study reached 220 participants from 11 NGOs through a personal email survey, of which 216 responses were received. After carefully screening the collected data, 212 responses

were deemed valid. This represents a substantial response rate of 96.36% (n = 212) for the study. The table below presents the demographic details of the respondents. Table 1 below shows the demographic characteristics of the survey participants.

Table 1. Demographics of the sample.

Demographics of Sample		Frequency	Valid Percent (%)	Cumulative Percent
Gender	Male	86	40.6	40.6
	Female	126	59.4	100.0
Age	From 20 to under 30	42	19.8	19.8
	From 30 to under 45	138	65.1	84.9
	Over 45	32	15.1	100.0
Educational background	College/University	148	69.8	69.8
	Post-graduate	64	30.2	100.0
	Intern	11	5.2	5.2
Job title	Staff	159	75.0	80.2
	Manager	42	19.8	100.0
	Under 1 year	32	15.1	15.1
Working experience	1 - 3 years	85	40.1	55.2
	Over 3 years	95	44.8	100.0

Source. Authors' own work

Gender: there were more female respondents (59.4%) than male respondents (40.6%), indicating that women make up the majority of the workforce in Vietnamese NGOs.

Age profile: The majority of respondents (65.1%) are between the ages of 30 and 45, suggesting that the workforce is largely made up of professionals in the middle of their careers, with a notable proportion of workers under 30 (19.8%).

Educational background: The workforce in the NGOs is highly educated, with a considerable majority (69.8%) holding at least a college or university degree and 30.2% having a postgraduate degree.

Job titles: The majority of responders (75.0%) are employees, followed by managers (19.8%) and interns (5.2%). It implies that a

wide range of viewpoints, from those in lower-level positions to those in positions of decision-making, are included in the study.

Work experience: Nearly half, 44.8%, have more than three years of experience, while a sizable percentage, 40.1%, have worked for one to three years. This range provides insights on how employee tenure affects trust in leadership by showcasing a mix of more seasoned workers and relatively recent hires.

4.2. Reliability and validity analysis

4.2.1. Reliability analysis

Table 2 provides data on the reliability and convergent validity of scales including leader personality traits and employee trust in the leader. The reliability of the scale is measured by the Cronbach's Alpha value of the 5 personality traits, with values ranging from 0.785 to 0.823

(see in Table 2). Based on the standard thresholds, these values range from acceptable (0.7 to below 0.8) to good (0.8 to 1), ensuring a high level of consistency and reliability for the data collected from the scales. The item-total correlation values of the independent observed variables are all greater than 0.3; reflecting a strong correlation between that observed variable and all the remaining observed variables in the same scale. However, the item-total correlation value of the dependent variable employee trust in their leader with the observed variables T7 (I confide in my leader about personal problems that affect my work), T9 (I share my personal feelings

with my leader) and T10 (I share my personal trust with my leader) was below the required threshold of 0.3, so it was removed from the scale of the variable. To explain the removal of these observed variables, the research team interviewed experts and employees participating in the survey, and it was suggested that these questions focused more on personal connections than professional trust, and may not have been appropriate for the organizational context of this study and were therefore removed from the scale. The reliability value of the employee trust in leader scale with the remaining 7 scales was 0.839 (see in Table 2).

Table 2. Results of reliability and validity analysis.

	Components					Cronbach Alpha
	Extraversion (E)	Openness to experience (O)	Neuroticism (N)	Agreeableness (A)	Conscientious (C)	
E4	0.783					0.791
E1	0.755					
E2	0.737					
E3	0.736					
O3		0.778				0.800
O1		0.760				
O2		0.757				
O4		0.750				
N4			0.782			0.788
N3			0.758			
N2			0.744			
N1			0.731			
A1				0.798		0.784
A2				0.760		
A3				0.739		
A4				0.727		
C3					0.777	0.785
C4					0.754	
C2					0.722	
C1					0.716	
Employee trust in their leader (T)						0.839
KMO	0.821				Approx. Square	1428.730
Bartlett's Test of Sphericity					Df	190
					Sig.	0.000

Source. Authors' own work

4.2.2. Exploratory Factor Analysis (EFA)

KMO coefficient and Bartlett test: KMO value is very good (KMO = 0.821, which is greater than 0.5); Bartlett test results are statistically significant with Chi-square value of approximately 1428.730 and Sig. value of 0.000 (less than 0.05). From there, it can be affirmed that the variables are correlated in the data set, and the EFA analysis is appropriate and effective (see in Table 2). The rotated component matrix below shows the loadings of each variable on the extracted factors after rotation. The factor loadings of all items are above 0.5, it shows a strong relationship and association of variables with a factor.

The total variance extracted reflects the cumulative percentage of explained variance increasing with each factor, reaching over 50% with 5 factors, each group representing an individual personality trait. Specifically, these five extracted factors are capable of explaining 62.247% of the total variance (see in Table 2).

4.3. Pearson correlation analysis

Pearson correlation analysis was used to explore the mechanism of influence of the five leader personality traits on employee trust. All individual personality traits had Sig. values very small at 0.0001 (see in Table 3). This confirms that the relationships found between leader personality traits and employee trust are not purely random; they are statistically significant and ensure reliability.

Table 4. Regression analysis results.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	0.774	0.287			2.692	0.008		
Openness to experience	0.248	0.040	0.282		6.146	0.000	0.810	1.235
Conscientiousness	0.267	0.043	0.291		6.154	0.000	0.763	1.311
Extraversion	0.232	0.041	0.256		5.595	0.000	0.813	1.230
Agreeableness	0.188	0.041	0.205		4.563	0.000	0.846	1.182
Neuroticism	-0.152	0.040	-0.175		-3.829	0.000	0.812	1.231
R-Squared value	0.649							
Adjusted R-Squared	0.641							

Note: Dependent Variable: T=Trust
Source. Authors' own work

Table 3. Correlations analysis.

Pearson correlation	Trust in leader (T)
Extraversion (E)	0.540**
Openness to experience (O)	0.562**
Agreeableness (A)	0.479**
Conscientiousness (C)	0.587**
Neuroticism (N)	-0.477**

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

Source. Authors' own work

4.4. Multivariate regression analysis and discussion

4.4.1. Multivariate regression analysis

The regression analysis of the relationship between five personality traits and employees trust in their leaders in NGOs in Vietnam has the following results. The model has R-squared and adjusted R-squared values of 0.649 and 0.641, respectively (see in Table 4). This confirms that the personal personality traits of leaders in the research model can explain about 64.9% of the variation in the employee trust factor (greater than 50%). The Sig. values of the 5 independent variables all reach 0.000; lower than the required threshold of 0.05 (see in Table 4). Thus, all of the above personal personality traits are considered reliable predictors of employee trust. The VIF values of the independent variables range from 1.182 to 1.311 (below 10), indicating that multicollinearity does not occur in the research model (see in Table 4)

The regression equation with standardized coefficients is presented as follows:

$$T = 0.282 \cdot I + 0.291 \cdot C + 0.256 \cdot E + 0.205 \cdot A - 0.175 \cdot N + \varepsilon$$

Table 5. Hypothesis final testing results.

Hypothesis	Results	Consistent with previous research
H1: Leader openness to experience positively influences employee trust in their leader	Accepted	Sicora ⁵ , Hendarsjah ³¹
H2: Leader conscientiousness positively influences employee trust in their leader	Accepted	Ping et al. ³³ , Shahzad et al. ³⁵
H3: Leader extraversion positively influences employee trust in their leader	Accepted	Quinlan ³⁵ , Shahzad et al. ³⁵
H4: Leader agreeableness positively influences employee trust in their leader	Accepted	Quinlan ³⁵ , Stavrova, et al. ³⁷
H5: Leader neuroticism negatively influences employee trust in their leader	Accepted	Quinlan ³⁵ , Ping et al. ³³

Source. Authors' own work

4.4.2. Discussion of findings

Conscientiousness (C) with a beta coefficient of 0.291; this trait holds the highest regression coefficient and has the most significant influence on employee trust. This confirms that leaders who exhibit more conscientiousness tend to receive greater trust. In a leadership role, conscientiousness is associated with ethical, organized, and ambitious behaviors – the necessary factors that make up authentic leadership.³² This result is consistent with the study of Ping et al.³³ and Shahzad et al.³⁴ showing that from the subordinate's view, these kinds of leaders can be strong executives and they will be active in exploring their work. These behavioral traits are linked to politeness, sportsmanship, civic and moral dimensions. This trait may make individuals more likely to do the right thing, not only for themselves, but also for others. Leaders with high conscientiousness scores would readily gain the respect of their subordinates, and their attitude and attention to detail can offer more reliable proof of trust.

From the data analyze above for all hypotheses in this study, the testing results was finalized the proposed hypotheses (H1, H2, H3, H4 and H5) that emerged from the literature review are supported (see in Table 5).

Openness to experience (O) with a beta coefficient of 0.282 shows that this is the trait that has the second largest influence on employee trust. There is a positive correlation between openness to experience and trusting behavior. If individuals have high openness to experience, their self-perception does not satisfy their need for better knowledge of a situation, then they will grow to trust their exchange partners.²⁹ Employees tend to place more trust in leaders who have a personality that is inclined towards openness to experience.⁵ Because leaders with openness to experience are considered to be adaptable, self-reliant, and thoughtful, making them suitable for dynamic work environments.²⁸

Extraversion (E) is the third most influential trait on employee trust with a beta coefficient of 0.256. Extraverted leaders are observed to be more effective in leadership due to their ability to convey confidence to employees through their positive and ambitious nature.³⁰ Shahzad et al.³⁴ and Quinlan³⁵ also found similar results. Evidence has shown that certain traits

of a leader's personality can indicate whether or not they will be able to satisfy expectations, which is essential for building and maintaining trust in organizations. However, there are also different research results that suggest that leader extraversion negatively affects employee trust in the context of Chinese culture.³³ Ping et al.³³ indicated that leader extraversion is often perceived as self-centered, they are more likely to ignore communication and idea-sharing with subordinates, which results in weak emotional bonds and little affective trust or emotional investment with employees.

Agreeableness (A) has a beta coefficient of 0.205. Although this trait has a lower influence than the above personality traits, it still shows a positive relationship with employee trust. In the context of leadership, leaders who demonstrate an approachable nature are perceived as trustworthy and caring role models, which positively contributes to employees' perceptions of their leadership abilities.³⁴ Our results are consistent with previous research results.^{35,37} They contend that people trust more agreeable persons and that agreeableness is significant in social crisis circumstances. Interestingly, Stavrova et al.,³⁷ found that partner agreeableness affected individuals' trust decisions even when they did not have any explicit knowledge about their partner's standing on the agreeableness scale.

In contrast to other personality traits, neuroticism (N) has a negative beta coefficient (-0.175), indicating that this trait has a negative impact on employee trust. This highlights that the higher the leader's emotional instability, the lower the employee's trust in them. In the context of organizational leadership, neuroticism creates challenges for leaders in making decisions under stress, which in turn negatively impacts employees' perceptions of their trustworthiness and leadership quality.³⁴ Agreeing with our findings, Quinlan³⁵ and Ping et al.,³³ support that leaders showing stability in emotion (low

neuroticism) will be more successful in positively affecting upward trust in their subordinates.

The results demonstrate how important a role leaders' personalities play in influencing staff trust in NGOs. Regression studies offer a thorough grasp of the distinct ways in which various attributes influence employee trust in leadership. The importance of these qualities in a leadership setting is shown by the favorable connections found between employee trust and traits including conscientiousness, agreeableness, extraversion, and openness to experiences. Conscientiousness in particular stands out as the most significant effect of employee trust, highlighting the significance of moral principles and dependability in leadership for building trust. However, the detrimental effect that neuroticism has on trust emphasizes how important it is for leaders to be emotionally stable.

5. THEORETICAL CONTRIBUTIONS AND PRACTICAL IMPLICATION

5.1. Theoretical contribution

This study enriches the theoretical landscape regarding leadership and organizational trust, particularly within NGOs in Vietnam. It underscores the significant influence that specific leader personality traits have on employee trust. The research identifies conscientiousness - defined by organization, dependability, and ethical conduct - as a key trait that fosters trust among employees. Employees in high-quality exchanges have a positive relationship with their leaders, based on leader-member exchange and social exchange theories. Conscientious leaders usually take the necessary actions (such as being hardworking, goal-oriented, and persistent) to complete tasks. Drawing on the insight's fairness perceptions on the benefits of matching source and target and the premise of the social exchange perspective and the norm of reciprocity, conscientious individuals provide trustworthiness partners and make them more believe.⁴

It also reveals that traits such as openness to experience and agreeableness contribute to a more inclusive and trusting environment, which is vital in dynamic NGO settings. Trust has a critical role in managing organizations. People who are willingly vulnerable in such situations will place their good expectations on the trustees when they are trusted. Decision-making may be a situational strength in the relationship between trusting behavior and openness to experience, as used in this study. If individuals deal with a challenging situation, they will develop their trust in others to gain knowledge in coping with the situation because individuals have limitations in processing various information.

Moreover, the study delves into the positive effects of extraversion and emotional stability in leadership. It points out that while extraversion is typically seen as beneficial, particularly in terms of communication, in the Vietnamese context. This shows that expressions of extraversion such as sociability, optimism, and energy help leaders convey messages and create trust for employees in the organization. On the other hand, leaders who exhibit high levels of emotional stability are shown to instill greater trust, aligning with findings from previous research but extending them specifically to the NGOs in Vietnam.

The study extends the understanding of the relationship between leaders and followers from the perspective of social exchange theory. Under the lens of the social exchange perspective, employee trust is enhanced when leaders behave conscientiously at the workplace with ethical conduct, because these traits bring positive values to the work and build mutually beneficial relationships with followers, thereby increasing employee trust in the leader. Additionally, extraversion, agreeableness, and openness to experiences are traits of leaders that foster employee trust, which is defined as the belief that an exchange partner would act in a non-exploitative manner based on assumptions about the partner's character and intentions.

5.2. Practical implication

The practical implications of this study are for leaders and human resource managers in NGOs in Vietnam settings. The recommendations are aimed at improving leadership effectiveness via personality traits and building stronger trust among employees, there are some suggestions to improve leader's traits.

For human resource practices, organizations can select leaders from outside or from within the organization based on their possession of traits. The traits (such as conscientiousness, openness to experience, extraversion) should be paid attention to recruit leaders to build trust in organizations. Leaders should regularly be engaged in self-assessment tests to gain a better understanding of their own personality traits and understand which aspects of their personality are at risk of hindering trust from others. The organization should offer leaders opportunities of personal development, such as training or coaching, that can help to enhance beneficial personality traits and improve those that are detrimental to building trust in employees. Furthermore, organization should provide young leaders to join in leader development programs which support them to improve necessary traits to foster employee trust.

From a strategic standpoint, this study provides implications for leaders at different levels of the organization on how to enhance leader traits. For a team or organization to remain cohesive and stable, reliability is crucial. As a result, leaders should focus on the details of a project or job are better able to spot any problems early on and take proactive measures to resolve them. This makes employee recognize leader's conscientiousness. This dedication motivates others to follow suit and fosters a culture of excellence within the organization. A leader neuroticism is discovered as a factor mitigating employee trust in the organization. Therefore, solutions to curb the emotional instability of leaders are necessary. Leaders should take a step

back and objectively assess their own emotions, as well as the feelings of those around them. It allows them to respond appropriately to the emotional needs of their team members, and acknowledge their emotions without becoming overwhelmed.

By incorporating the above solutions effectively and systematically, NGOs and leaders can promote employee trust. At the same time, they increase employee satisfaction and thereby improve overall organizational performance.

6. CONCLUSION, LIMITATIONS AND FUTURE RESEARCH DIRECTIONS

6.1. Conclusion

This study has successfully explored the impact of leader personality traits (including extraversion, openness to experience, agreeableness, conscientiousness, and neuroticism) on employee trust in the leader. Among these, a leader's conscientiousness has the most significant and positive impact on employee trust. From a practical perspective, the practical contributions made from this study have great significance for those in leadership positions and responsible for human resource management in non-governmental organizations. Empirical research evidence shows that leaders can foster a more trusting and positive organizational climate through focusing on and nurturing individual personality traits. By understanding the mechanisms for developing these traits properly, organizations and individuals will be able to create a more positive and effective working environment.

6.2. Limitations and future research directions

Although the study has solved the proposed objectives, there are still some limitations:

First, the study conducted cross-sectional method that means the study carried out at a certain point in time, so the respondents' opinions reflect the opinions at the time of implementation, so future research can consider observing variables

over a long period of time to further validate the results of the study with longitudinal method. *Second*, the study has not considered analyzing the influence of demographic factors (gender, age, experience), organizational environmental factors, or organizational culture on the variables in the model to explore more interesting results.

Given the findings and acknowledging the limitations of this study, we suggest that future research could expand our understanding of leader personality traits and employee trust, such as comparing these findings across different cultural and organizational contexts to understand the specificity of the observed relationships; considering control variables in the model to provide deeper understanding between leader personality traits and employee trust; or examining the effectiveness of leadership training programs in developing desirable personality traits and their subsequent impact on employee trust that could provide practical insight for organizational development.

REFERENCES

1. X. Liu, X. Ren. Analysis of the mediating role of psychological empowerment between perceived leader trust and employee work performance, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, **2022**, 19(11), 6712.
2. K. T. Dirks, D. L. Ferrin. Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice, *Journal of Applied Psychology*, **2002**, 87(4), 611-628.
3. F. Lyon, G. Mollering, M. N. K. Saunders. *Handbook of trust methodology (2nd edition)*, Edward Elgar, Cheltenham, 2011.
4. M. Barrick, M. Mount. The Big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis, *Personnel Psychology*, **1991**, 44(1), 1-26.
5. R. T. Sicora. *Personality and trust: a qualitative study on the personality styles/traits of leaders and employees and the impact on culture of trust within organizations*, Doctoral thesis, University of St. Thomas, 2015.

6. T. D. N. Nguyễn, P. L. Lê. Các yếu tố tính cách ảnh hưởng đến năng lực sáng tạo của nhân viên tại các doanh nghiệp ở Thành phố Hồ Chí Minh, *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh - Kinh tế và Quản trị kinh doanh*, **2017**, 12(2), 144-161.
7. N. H. Trần, N. H. Dương, T. N. Nguyễn, N. A. V. Trương. Sự tác động của các đặc điểm tính cách đến ý định đầu tư tài chính cá nhân: một nghiên cứu trên thế hệ Y, *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh - Kinh tế và Quản trị kinh doanh*, **2020**, 15(3), 114-126.
8. D. N. Nguyễn, T. N. L. Uông. Mối quan hệ giữa tính cách cá nhân, vốn tâm lý và sự hài lòng trong công việc đến cam kết gắn bó đối với tổ chức của nhân viên khu vực công - nghiên cứu trường hợp tỉnh Kiên Giang, *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh - Kinh tế và quản trị kinh doanh*, **2022**, 17(3), 17-35.
9. T. L. Phan. Mối quan hệ giữa năm đặc điểm tính cách lớn và ý định khởi sự kinh doanh xã hội, *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*, **2023**, 14(1), 89-101.
10. J. H. Koo, K. T. Kim, J. H. Kim. The relationship between transformational leadership of environmental NGO leader and trust and organizational commitment, *Global Business & Finance Review (GBFR)*, **2017**, 22(1), 23-37.
11. S. K. Waweru, M. Kamara, A. Kyule, J. Gitari. Leadership empathy and employee retention in health sector NGOs in Kenya, *International Journal of Advanced Research*, **2024**, 7(1), 276-297.
12. R. R. McCrae, O. P. John. An introduction to the five-factor model and its applications, *Journal of Personality*, **1992**, 60(2), 175-215.
13. P. M. Blau. *Exchange and power in social life*, John Wiley and Sons, New York, 1964.
14. L. D. Molm, G. Peterson, N. Takahashi. The value of exchange, *Social Forces*, **2001**, 80(1), 159-184.
15. A. W. Gouldner. The norm of reciprocity: a preliminary statement, *American Sociological Review*, **1960**, 25(2), 161-178.
16. M. A. Konovsky, S. D. Pugh. Citizenship behavior and social exchange, *Academy of Management Journal*, **1994**, 37(3), 656-669.
17. D. W. Organ. The motivational basis of organizational citizenship behavior, *Research in Organizational Behavior*, **1990**, 12(1), 43-72.
18. F. Dansereau, G. Graen, W. Haga. A vertical dyad linkage approach to leadership within formal organizations, *Organizational Behavior and Human Performance*, **1975**, 13(1), 46-78.
19. S. P. Shapiro. The social control of impersonal trust, *American Journal of Sociology*, **1987**, 93(3), 623-658.
20. M. Granovetter. Economic action and social structure: the problem of embeddedness, *American Journal of Sociology*, **1985**, 91(3), 481-510.
21. G. R. Ferris, R. C. Liden, T. P. Munyon, J. K. Summers, K. J. Basik, M. R. Buckley. Relationships at work: toward a multidimensional conceptualization of dyadic work relationships, *Journal of Management*, **2009**, 35(6), 1379-1403.
22. K. Dirks, D. Ferrin. The role of trust in organizational settings, *Organization Science*, **2001**, 12, 450-467.
23. T. A. Beehr, M. J. Beehr, D. A. Wallwey, K. M. Glaser, D. E. Beehr, D. Erofeev. The nature of satisfaction with subordinates: its predictors and importance to supervisors, *Journal of Applied Social Psychology*, **2006**, 36, 1523-1547.
24. N. Abood. Big five traits: a critical review, *Gadjah Mada International Journal of Business*, **2019**, 21(2), 159-186.
25. L. R. Goldberg. An alternative "description of personality": the big-five factor structure, *Journal of Personality and Social Psychology*, **1990**, 59(6), 1216-1229.
26. C. Aydogmus, S. M. Camgoz, A. Ergeneli, O. T. Ekmekci. Perceptions of transformational leadership and job satisfaction: the roles of personality traits and psychological empowerment, *Journal of Management and Organization*, **2018**, 24(1), 81-107.
27. H. W. Kee, R. E. Knox. Conceptual and methodological considerations in the study

- of trust and suspicion, *Journal of Conflict Resolution*, **1970**, 14(3), 357-366.
28. C. J. George, W. C. Swap. Measurement of specific interpersonal trust: construction and validation of a scale to assess trust in a specific other, *Journal of Personality and Social Psychology*, **1982**, 43(6), 1306-1317.
 29. R. Mayer, J. Davis, D. Schoorman. An integrative model of organizational trust, *The Academy of Management Review*, **1995**, 20, 709-734.
 30. J. E. Bono, T. A. Judge. Personality and transformational and transactional leadership: a meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, **2004**, 89, 901-910.
 31. H. Hendarsjah. The effect of openness to experience on trust behavior: the moderating role of situational strength, *Humaniora*, **2023**, 14(1), 39-48.
 32. K. Kalshoven, D. N. D. Hartog, A. H. B. D. Hoogh. Ethical leadership at work questionnaire (ELW): development and validation of a multidimensional measure, *The Leadership Quarterly*, **2011**, 22(1), 51-69.
 33. H. Ping, B. G. Mujtaba, D. A. Whetten, Y. Wei. Leader personality characteristics and upward trust: a study of employee-supervisor dyads in China, *Journal of Applied Business Research*, **2012**, 28(5), 1001-1016.
 34. K. Shahzad, U. Raja, S. D. Hashmi. Impact of Big Five personality traits on authentic leadership, *Leadership & Organization Development Journal*, **2020**, 42(2), 208-218.
 35. L. M. Quinlan. *Leader personality characteristics and their effects on trust in the organizational setting*, Doctoral thesis, Walden University, 2008.
 36. T. Mooradian, B. Renzl, K. Matzler. Who trusts? Personality, trust and knowledge sharing, *Management Learning*, **2006**, 37(4), 523-540.
 37. O. Stavrova, A. M. Evans, I. V. Beest. The effects of partner extraversion and agreeableness on trust, *Personality and Social Psychology Bulletin*, **2023**, 49(7), 1028-1042.
 38. L. A. Pervin, O. P. John. *Handbook of personality: theory and research* (2nd edition), Guilford Press, New York, 1999.



© 2025 by the authors. This Open Access Article is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

MỤC LỤC

1.	Nghiên cứu xây dựng các bài tập nâng cao hiệu quả kỹ thuật ném lựu đạn xa trúng đích trong môn học Giáo dục quốc phòng và an ninh tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh Trường Đại học Quy Nhơn Nguyễn Huy Bảo Hoàng, Nguyễn Thanh Hùng	5
2.	Chuyển đổi số trong hành chính công ở Việt Nam: nghiên cứu trường hợp tỉnh Bình Định cải thiện chỉ số PAPI từ 2020 đến hiện nay Nguyễn Minh Trí	15
3.	Các nhân tố tác động đến tài sản thương hiệu điểm đến văn hóa: trường hợp điểm đến thành phố Huế Đoàn Khánh Hưng, Nguyễn Thị Trang, Trần Thị Nhung	35
4.	Lịch sử dương tính trong lời chúc mừng của người Việt: nghiên cứu qua lời thoại phim Lê Đỗ Thanh Hiền, Trương Viên	47
5.	Sự thay đổi vai trò của giảng viên trong môi trường giáo dục số Nguyễn Lê Hà	61
6.	Áp dụng mô hình thí điểm và đánh giá kiểm tra, giám sát việc xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu trong phần mềm ISO điện tử Nguyễn Lâm Sinh, Lê Thị Kim Nga	75
7.	Tác động của chuyển đổi số đến mức độ chấp nhận rủi ro tại các ngân hàng thương mại Việt Nam: vai trò điều tiết của sở hữu nhà nước Trần Thị Thanh Diệu, Nguyễn Tiến Dũng	87
8.	Tác động của tín dụng vi mô đến giáo dục phổ thông của con em các hộ gia đình nông thôn Việt Nam Đào Vũ Phương Linh, Sử Thị Thu Hằng, Trần Lê Diệu Linh, Lê Mỹ Kim	101
9.	Đẩy mạnh áp dụng ISO điện tử với xây dựng chính quyền điện tử và chuyển đổi số Đặng Kỳ Duyên, Lê Thị Kim Nga	121
10.	Tác động của các đặc điểm tính cách nhà lãnh đạo đến sự tin tưởng của nhân viên trong các tổ chức phi chính phủ tại Việt Nam Dương Thị Hoài Nhung, Đoàn Phương Anh	131

