

STUDY ON CITIZENS' SATISFACTION WITH THE SERVICE OF COMMUNE-LEVEL CIVIL SERVANTS IN BINH DINH PROVINCE

ABSTRACT

Citizen satisfaction is an important measure reflecting the quality of public service provision, the quality of service of civil servants to society. In Vietnam, local government includes three levels with the commune level being the unit closest to the people, the quality of service of commune-level civil servants has the most direct impact on citizens' satisfaction with state management in locality. Therefore, the study on citizens' satisfaction with the services of commune-level civil servants is now of great interest. The authors used the PAPI program's survey sample selection, which used PSM statistical techniques and data processing using SPSS 20 software for frequency statistics and descriptive statistics for the purpose of building scientific arguments, as a basis for proposing directions and solutions to improve citizens' satisfaction with service cases of commune-level civil servants in Binh Dinh province.

Keywords: The satisfaction of citizens, civil servants at commune level, public service activities, Binh Dinh province

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH ĐỊNH

TÓM TẮT

Sự hài lòng của công dân là thước đo phản ánh chất lượng cung cấp dịch vụ công, chất lượng phục vụ của công chức đối với xã hội. Ở Việt Nam, chính quyền địa phương gồm ba cấp với cấp xã là đơn vị gần dân nhất, chất lượng phục vụ của công chức cấp xã tác động trực tiếp nhất đến sự hài lòng của công dân đối với quản lý nhà nước ở địa phương. Do đó, nghiên cứu về sự hài lòng của công dân đối với sự phục vụ của công chức cấp xã hiện nay luôn được quan tâm. Nhóm tác giả sử dụng cách chọn mẫu khảo sát của chương trình PAPI, theo đó, sử dụng kỹ thuật PSM và xử lý số liệu bằng SPSS 20 để thống kê tần số và thống kê mô tả nhằm mục tiêu xây dựng luận cứ khoa học, đề xuất phương hướng và giải pháp để nâng cao sự hài lòng của công dân đối với sự phục vụ của công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Định.

Từ khóa: Sự hài lòng của công dân, công chức cấp xã, hoạt động công vụ, tỉnh Bình Định.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của công dân (CD) là thước đo chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (HCNN) nói chung, công chức cấp xã (CCCX) nói riêng. Trong những năm gần đây, mặc dù mức độ hài lòng của CD, tổ chức trên địa bàn tỉnh Bình Định đối với sự phục vụ hành chính đã có sự chuyển biến tích cực, tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế từ CCCX làm ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng của CD. Với mục tiêu xây dựng nền HCNN chuyên nghiệp trong xu thế dân chủ hóa và gia tăng nhu cầu của CD đối với dịch vụ công (DVC), việc nâng cao chất lượng phục vụ của CCCX nhằm cải thiện sự hài lòng của CD là yêu cầu cấp thiết trong xu thế cải cách hành chính (CCHC).

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

Theo Luật Cán bộ, Công chức năm 2008, CCCX là CD Việt Nam được tuyển dụng giữ một chức danh chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) cấp xã, trong biên chế và hưởng lương từ ngân sách¹.

Sự phục vụ của CCCX là việc công chức (CC) giao tiếp, cung cấp DVC theo đúng thẩm quyền tương ứng với vị trí việc làm. Để thực thi công vụ, CCCX sẽ giao tiếp chủ yếu với CD tại cơ quan HCNN.

Để làm rõ sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CCCX, trước tiên cần hiểu được về SHL nói chung. Khi đề cập đến sự hài lòng, Kotler và Keller (2006) cho rằng “Sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó”². Luôn có nhiều tổ chức

trong xã hội, chúng có thể thuộc về khu vực công hoặc khu vực tư nhưng đều mang sứ mệnh cung cấp sản phẩm nhất định và có thể nhận được phản ứng hài lòng hoặc không hài lòng từ khách hàng. Theo Bachelet (1995), “Sự hài lòng của khách hàng là một phản ứng mang tính cảm xúc, hình thành từ kinh nghiệm của họ với sản phẩm hay dịch vụ”³. CD là khách hàng của cơ quan HCNN, sự hài lòng của họ đến từ chất lượng cung cấp DVC từ cơ quan HCNN cụ thể, trực tiếp xuất phát từ sự phục vụ của nhân sự (cán bộ, CC) thuộc cơ quan đó. Về sự hài lòng của CD đối với hoạt động phục vụ trong khu vực công, Morgeson (2014) và Collins (2019) khẳng định đó là “cảm giác hạnh phúc hoặc thỏa mãn khi trải nghiệm các dịch vụ, hàng hóa, quy trình thủ tục hành chính (TTHC), chương trình do các cơ quan, tổ chức hành chính công cung cấp”^{4,5}. Các nhà nghiên cứu Hoa Kỳ cũng đã xây dựng mô hình chỉ số hài lòng (American Customer Satisfaction Index - ACSI)⁶ và đã được nhiều nước vận dụng hiệu quả trong đánh giá sự hài lòng của CD đối với CC. Theo đó, sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CC nói chung, CCCX nói riêng là thái độ của CD nhận xét, đánh giá, tin cậy và ủng hộ đối với sự phục vụ của CC, căn cứ vào mức độ đáp ứng được các nhu cầu và sự kỳ vọng của bản thân CD. Khái niệm này phù hợp với diễn giải của mô hình SIPAS (Satisfaction Index of Public Administrative Services) hiện đang áp dụng ở Việt Nam từ năm 2017⁷.

Sự hài lòng của CD đối với CC nói chung được đo lường trên nhiều nội dung. Một số công trình nghiên cứu trong và ngoài nước đã tiếp cận

vấn đề này trên các góc độ như xã hội học hành vi (Ulung và Hyung-Jun, 2021) và hành chính học (Nguyễn Phương Mai, 2016; Miao và cộng sự, 2018; Phan Văn Tuấn và cộng sự, 2023). Nhìn chung, các tác giả đều thống nhất cho rằng sự hài lòng của CD đối với CC sẽ được tạo ra thông qua chất lượng DVC mà CC cung cấp từ các hoạt động phục vụ và thái độ của CC (bao gồm mối quan hệ gắn bó với cộng đồng; thái độ đồng cảm, hợp tác, tuân thủ các quy tắc, trung thực, giữ chữ tín, lấy trách nhiệm làm trọng)^{8,9,10,11}. Ở Việt Nam hiện nay, quy định khung mà Nhà nước đã áp dụng để tính chỉ số SIPAS cũng thống nhất đánh giá CC trực tiếp giải quyết công việc trên các tiêu chí về hoạt động phục vụ và thái độ phục vụ¹². Tuy lý luận về sự hài lòng của CD đối với CC nói chung không hoàn toàn mới nhưng thực tế hiện nay chưa có nghiên cứu nào khai thác cụ thể sự hài lòng của CD đối với CCCX - đặc biệt trên khía cạnh thực nghiệm để đóng góp căn cứ khoa học cho quản lý HCNN của chính quyền địa phương cấp cơ sở.

Như vậy, trên cơ sở kế thừa những công trình trước đây và khung quy định pháp lý hiện hành của Nhà nước, nghiên cứu này xác định 02 nhóm tiêu chí đánh giá sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CCCX, bao gồm nhóm tiêu chí đánh giá hoạt động phục vụ và nhóm tiêu chí đánh giá thái độ phục vụ của CCCX. Theo đó, **diễn giải thành 07 nội dung thành phần**, cụ thể là: đánh giá CC am hiểu chuyên môn nghiệp vụ, hướng dẫn CD, tổ chức thực hiện đúng quy trình hành chính; CC giải thích TTHC rõ ràng, dễ hiểu; CC có khả năng giao tiếp hành chính tốt; CC năng nổ, nhanh nhẹn trong công việc; CC có thái độ thân thiện trong hoạt động tiếp dân; CC có trách nhiệm với công việc, hướng dẫn tận tình cho CD và CC lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của CD.

Nâng cao sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CCCX là hết sức cần thiết bởi sự hài lòng của CD là thước đo thể hiện chất lượng của QLNN, là biểu hiện cho việc nhà nước đã thực hiện tốt bản chất xã hội. Tuy nhiên, hoạt động phục vụ của CCCX ở một số địa phương hiện vẫn bất cập, sự hài lòng của CD chưa cao như kì vọng. Do đó, việc nâng cao SHL của CD đối với sự phục vụ của CCCX sẽ góp phần thúc đẩy CCHC, cải thiện chỉ số SIPAS của địa phương.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Để đạt mục tiêu nâng cao sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CCCX, công tác nghiên cứu, đo lường, đánh giá bằng định lượng đang chứng tỏ tầm quan trọng, giúp các CQHCCNN nhìn nhận nguyên nhân, tạo tiền đề thiết kế các giải pháp tác động tích cực lên sự hài

lòng của CD đối với CC. Đồng thời, các cơ quan sử dụng CCCX có thể xác định những vấn đề bất cập khi CCCX thực thi công vụ, qua đó có sự điều chỉnh phù hợp trong thực tiễn quản lý đội ngũ nhân sự HCNN thuộc quyền, góp phần giúp chuyên nghiệp hóa nền công vụ.

Về phương pháp, tác giả sử dụng cách chọn mẫu khảo sát của chương trình PAPI. Theo đó, sử dụng kỹ thuật thống kê PSM (propensity score matching - chọn cặp đôi mẫu theo điểm xác suất)¹³. Cụ thể, để đảm bảo so sánh công bằng, 03 ĐVHC cấp huyện sẽ được chọn trong mẫu. Trung tâm hành chính của tỉnh (TP. Quy Nhơn) được chọn mặc định; 02 đơn vị là thị xã và huyện được chọn ngẫu nhiên (Hoài Nhơn, Vĩnh Thạnh). Ở mỗi đơn vị cấp huyện đã xác định, mặc định một đơn vị là trung tâm hành chính và một xã/ phường được chọn ngẫu nhiên theo xác suất quy mô (PPS). Ở mỗi xã/ phường/ thị trấn, một thôn/ tổ dân phố nơi có trụ sở UBND được chọn mặc định và một thôn/ tổ dân phố được chọn theo PPS. Cách thức trên đảm bảo thước đo chuẩn trong điều kiện phân bố không đồng đều các ĐVHC cấp xã.

Vấn đề thứ hai đó là CD được phỏng vấn trong mỗi nhóm mẫu phải có cùng xác suất được chọn như nhau. Phương pháp PPS giúp đảm bảo bất kỳ CD nào trong cùng một cấp ĐVHC đều có cơ hội được chọn vào nghiên cứu, không lệ thuộc vào việc các thôn/ tổ dân phố có sự khác biệt về quy mô dân số. Cách chọn mẫu này là tối ưu đối với các thiết kế khảo sát đa cấp ở nhiều quy mô khác nhau.

Như vậy tổng mẫu ĐVHC được chọn là 06 (03 thành phố/ thị xã/ huyện x 02 xã/ phường/ thị trấn). Hai thôn/ tổ dân phố được chọn từ mỗi ĐVHC. Tổng số mẫu thôn/ tổ dân phố sẽ là 12. CD trả lời phỏng vấn được chọn từ danh sách nhân khẩu của các hộ bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên - chọn được 36 hộ và danh sách dự bị gồm 08 hộ. Tổng số CD được phỏng vấn ở tỉnh Bình Định là 424 người (06 xã/ phường/ thị trấn x 2 thôn/ tổ dân phố x 36 hộ). Từ mỗi hộ gia đình, mời ngẫu nhiên một nhân khẩu trong độ tuổi từ 18 đến 65 trả lời phỏng vấn. Cụ thể tại đơn vị khảo sát cấp 1 là TP Quy Nhơn, tác giả lấy mẫu ở các đơn vị khảo sát cấp 2 là Phường Trần Phú và Phường Nhơn Bình; tại Thị xã Hoài Nhơn, tác giả lấy mẫu ở Phường Bồng Sơn và xã Hoài Sơn; tại Huyện Vĩnh Thạnh, tác giả lấy mẫu ở Thị trấn Vĩnh Thạnh và xã Vĩnh Sơn.

Về phương pháp tính cỡ mẫu, tác giả dùng lý thuyết của Yamane Taro (1967)¹⁴, theo đó do không nắm được quy mô tổng thể mẫu nên nghiên cứu sử dụng công thức sau:

$$n = Z^2 \times \frac{p \times (1-p)}{e^2}$$

Trong đó:

- n : kích thước mẫu.
- Z : giá trị tra bảng phân phối dựa vào độ tin cậy lựa chọn. Độ tin cậy được sử dụng là 95% tương ứng với $Z = 1.96$.
- p : tỷ lệ ước lượng cỡ mẫu n thành công. Thường chọn $p = 0.5$ để tích số $p(1-p)$ là lớn nhất, đảm bảo an toàn cho mẫu n ước lượng.

- e : sai số cho phép, e phổ biến là ± 0.05 .

Ta có phép tính sau:

$$n = 1.96^2 \times \frac{0.5 \times (1-0.5)}{0.05^2} = 384.16$$

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thực trạng đội ngũ công chức cấp xã của tỉnh Bình Định

Bình Định là tỉnh duyên hải Nam Trung bộ, có vị trí chiến lược trong phát triển kinh tế - xã hội của vùng Kinh tế trọng điểm miền Trung. Các đơn vị hành chính (ĐVHC) của tỉnh gồm TP. Quy Nhơn, thị xã An Nhơn, các huyện Tuy Phước, Phù Cát, Phù Mỹ, Hoài Nhơn, Hoài Ân, An Lão, Tây Sơn, Văn Canh, Vĩnh Thạnh.

Theo Khoản 1, Điều 2, Nghị định số: 33/2023/NĐ-CP quy định về cán bộ, CCCX và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, các

Như vậy, cỡ mẫu tối thiểu của nghiên cứu sẽ là 385 CD, thêm 10% dự phòng được tổng cộng 424 phiếu phát ra.

Sau khi tiến hành gửi phiếu điều tra theo bảng hỏi, tác giả thu về 420 mẫu hợp lệ, thang đo được sử dụng là thang Likert 5 bậc. Tiếp theo, tác giả xử lý số liệu bằng SPSS 20 để thống kê tần số và thống kê mô tả.

Dựa trên kết quả phân tích, có thể tổng hợp được bảng thống kê các thang đo cấu thành bảng khảo sát theo tỷ lệ phần trăm. Từ đó, đối chiếu so sánh từng mức độ đánh giá cho từng tiêu chí riêng lẻ, đồng thời có thể rút ra xu hướng của trường số liệu cho từng nhóm tiêu chí. Từng số liệu thực trạng sẽ có giá trị nhất định, là một kênh tham chiếu phục vụ cho hoạt động QLNN, nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ CCCX để cải thiện sự hài lòng của CD tỉnh nhà.

chức danh CCCX bao gồm: Chỉ huy trưởng Ban Chỉ huy Quân sự; Văn phòng - thống kê; Địa chính - xây dựng - đô thị và môi trường hoặc địa chính - nông nghiệp - xây dựng và môi trường; Tài chính - kế toán; Tư pháp - hộ tịch; Văn hóa - xã hội.

Các ĐVHC cấp xã được phân thành loại I, II, III. Theo Điều 2, Nghị định số: 34/2019/NĐ-CP, mỗi đơn vị loại I có tối đa 12 CC, đơn vị loại II có tối đa 10 CC, đơn vị loại III có tối đa 09 CC trên tổng số cán bộ, CC của UBND. Tỉnh Bình Định hiện có 159 ĐVHC cấp xã gồm 32 phường, 11 thị trấn và 116 xã với số lượng CCCX được thống kê qua bảng 4.1

Bảng 4.1 Số liệu CCCX trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2018-2021

Đơn vị: người

Năm	2018	2019	2020	2021	2022
Số lượng CCCX	1629	1626	1498	1450	1455

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ số liệu Sở nội vụ tỉnh Bình Định công bố hàng năm

Về mặt cơ cấu, đội ngũ CCCX của tỉnh Bình Định có xu thế tăng không đều trong giai đoạn 2018-2022. Sự suy giảm số lượng CCCX từ sau 2019 do quá trình sáp nhập ĐVHC cấp xã, sắp xếp lại cơ cấu tổ chức UBND¹⁵.

Về độ tuổi, CCCX ở tỉnh Bình Định nhìn chung nằm trong độ tuổi từ 31-45, chiếm 71,2% trên tổng số CCCX. CCCX có độ tuổi dưới 30 đạt 3,4%, CCCX trên 60 tuổi đạt tỷ lệ là 0,4% do có chủ trương tinh giản biên chế, cho nghỉ hưu sớm đối với CCCX.

Về cơ cấu giới tính, hiện nay gần 2/3 trên tổng CCCX là nam giới. Trong các năm trở lại đây số lượng nữ CCCX gia tăng về tỷ lệ, đạt 33,9% (tăng 5,3% so với năm 2018).

Về trình độ chuyên môn, số lượng CCCX được đào tạo đại học và sau đại học đang chiếm tỷ lệ cao - cụ thể đạt 75,5% trên tổng số CCCX của tỉnh Bình Định theo đúng quy định trong Nghị định số: 33/2023/NĐ-CP.

Thống kê về trình độ ngoại ngữ, tin học, tiếng dân tộc, CCCX đạt chuẩn ngoại ngữ trên địa

bản tỉnh Bình Định có tỷ lệ 84,1%; CCCX đạt chuẩn về Tin học chiếm tỷ lệ tới 98,3% - là điều kiện thuận lợi để CCCX thực thi công vụ trong bối cảnh chuyển đổi số ở các cấp quản lý HCNN. Tỷ lệ 5,2% trên tổng số CCCX được đào tạo về tiếng dân tộc tuy chưa cao nhưng phù hợp với điều kiện tỉnh Bình Định có một số huyện miền núi có đông đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống.

4.2. Thực trạng sự hài lòng của công dân đối với sự phục vụ của công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Định

Theo chủ trương chung trong Quyết định số: 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017, các địa phương trên toàn quốc áp dụng tính chỉ số SIPAS để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN. Số liệu của tỉnh Bình Định thể hiện qua bảng 4.2 như sau:

Bảng 4.2 Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính của tỉnh Bình Định giai đoạn 2018-2022

Nội dung	Năm				
	2018	2019	2020	2021	2022
Tỷ lệ độ hài lòng (%)	71,81	81,81	86,17	87,67	90,38
Xếp hạng so với 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	61	45	29	23	21

Nguồn: UBND tỉnh Bình Định

Qua bảng 4.2, có thể thấy Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của CQHCNN tỉnh Bình Định có xu hướng ngày càng cải thiện trong đối sánh với ĐVHC khác trên cả nước. Trong con số đánh giá sự hài lòng như trên bao gồm cả tiêu chí về sự hài lòng đối với CC các cấp. Đánh giá CC trực tiếp giải quyết công vụ luôn là nội dung quan trọng để minh chứng cho chất lượng cung ứng DVC của tỉnh. Kết quả chấm điểm CC thể hiện sự hài lòng của CD đối với CC và điều này cũng đã được làm rõ trong **Kế hoạch số: 107/KH-UBND của UBND tỉnh Bình Định¹⁶**. Theo đó, để cấu thành nên mức điểm bình quân 90,38 của chỉ số hài lòng chung về sự phục vụ hành chính của tỉnh năm 2022, tiêu chí đánh giá “công chức giải quyết công việc” đang dừng ở mức 82 điểm, đã tăng 02 bậc so với năm 2021.

Tuy nhiên, số liệu thứ cấp nêu trên là kết quả đánh giá sự hài lòng nói chung về CC ba cấp nên không phản ánh một cách trực quan về sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CCCX. Chính vì vậy, chúng tôi đã tiến hành thu thập thêm số liệu sơ cấp thông qua điều tra xã hội học bằng kỹ thuật PSM để có đánh giá định lượng, đối sánh khách quan hơn về mức độ hài lòng của CD đối với CCCX trên địa bàn tỉnh. Do bộ chỉ số SIPAS không thiết kế riêng tiêu chí sự hài lòng của CD đối với CCCX nên trong nghiên cứu này, bảng hỏi được xây dựng theo hướng chi tiết hóa tiêu chí chung của SIPAS, phân loại câu hỏi thành hai nhóm lớn để đánh giá hoạt động phục vụ và thái độ phục vụ của CCCX, sau cùng sẽ đánh giá mức hài lòng chung của CD.

Bảng 4.3 Tổng hợp kết quả khảo sát ý kiến CD về chất lượng phục vụ của CCCX

CÂU	CÁC THANG ĐO	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG				
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Hoàn toàn hài lòng
1	CC am hiểu chuyên môn nghiệp vụ, hướng dẫn CD tổ chức thực hiện đúng quy trình hành chính	2,5%	5,6%	21,2%	32,6%	38,1%
2	CC giải thích TTHC rõ ràng, dễ hiểu	3,9%	6,9%	28,1%	27,9%	33,2%
3	CC có khả năng giao tiếp hành chính tốt	3,1%	7,6%	22,9%	31%	35,4%
4	CC năng nổ, nhanh nhẹn trong công việc	3,8%	10,7%	35,1%	29,5%	20,9%

5	CC có thái độ thân thiện trong hoạt động tiếp dân	4%	19,8%	24,5%	28,8%	22,9%
6	CC có trách nhiệm với công việc, hướng dẫn tận tình cho CD	5,8%	9,4%	29,1%	24%	31,7%
7	CC lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của CD	2,9%	10,2%	31%	29,7%	26,2%
8	Mức hài lòng chung của ông/bà về chất lượng phục vụ của CCCX ở địa phương	3,9%	8,9%	31,1%	28%	28,1%

Nguồn: Kết quả điều tra xã hội học năm 2023

Trên các thang đo cụ thể về sự hài lòng của CD đối với CCCX, tác giả nhận thấy rằng trên 50% ý kiến đánh giá ở mức khá trở lên, chứng tỏ sự phục vụ của CC tương đối phù hợp với nhu cầu, kỳ vọng của CD, được nhiều người dân chấp nhận, tuy vẫn còn một bộ phận CC phục vụ kém, còn thờ ơ, chưa thực sự lắng nghe và tận tình.

Cụ thể trong tiêu chí “CC am hiểu chuyên môn nghiệp vụ, hướng dẫn CD, tổ chức thực hiện đúng quy trình hành chính”, có 32,6% đánh giá hài lòng, 38,1% đánh giá rất hài lòng, ý kiến hài lòng trung bình là 21,2%, có 2,5% và 5,6% đánh giá rất không hài lòng và không hài lòng. Như vậy, tỷ lệ chưa hài lòng khá thấp (chiếm 8,1%) còn lại ý kiến từ trung bình trở lên chiếm hơn 91%, đặc biệt mức độ hài lòng trở lên khá cao - chiếm 70,7%. Kết quả như trên là tất yếu bởi vì CCCX đang bị ràng buộc về tiêu chuẩn trình độ theo quy định pháp lý.

Trong tiêu chí “CC giải thích TTHC rõ ràng, dễ hiểu”, 27,9% đánh giá hài lòng, 33,2% hoàn toàn hài lòng, đánh giá ở mức trung bình chiếm 28,1%. Bên cạnh đó, tổng ý kiến ở 02 mức thấp nhất chiếm 10,8% - đây không phải là tỷ lệ thấp, đặt ra yêu cầu cải thiện về kỹ năng nghiệp vụ của CCCX.

Trong tiêu chí “CC có khả năng giao tiếp hành chính tốt” có 31% và 35,4% ý kiến đánh giá hài lòng và hoàn toàn hài lòng, 22,9% mức độ đánh giá trung bình. Ở tiêu chí này, hai mức thấp nhất chưa hài lòng chiếm tỷ lệ tổng là 10,7% - vẫn do nguyên nhân thuộc về kỹ năng của CC.

Trong tiêu chí “CC năng nổ, nhanh nhẹn trong công việc” có 28,5% đánh giá hài lòng, tỷ lệ hoàn toàn hài lòng chiếm 20,9%, mức hài lòng trung bình chiếm 35,5%. Tỷ lệ 14,5% tổng mức độ chưa hài lòng của CD ở thang đo này là con số đáng báo động về tác phong làm việc của CCCX.

Trong tiêu chí “CC có thái độ thân thiện trong hoạt động tiếp dân”, hai mức điểm cao nhất chiếm tỷ lệ lần lượt là 28,8% và 22,9%, sự hài lòng ở mức trung bình chiếm 24,5%, có 4% và 19,8% ý kiến rất không hài lòng và không hài lòng. Tổng tỷ lệ đánh giá chưa hài lòng đến 23,8% chứng tỏ CCCX của tỉnh Bình Định đang gặp vấn đề cả về kỹ năng lẫn đạo đức công vụ.

Trong tiêu chí “CC có trách nhiệm với công việc, hướng dẫn tận tình cho CD” có 24% tỷ lệ đánh giá hài lòng, 31,7% tỷ lệ đánh giá hoàn toàn hài lòng, 29,1% ý kiến hài lòng ở mức trung bình. Tổng tỷ lệ 15,2% ý kiến chưa hài lòng là không cao so với tổng các mức còn lại, tuy nhiên, đây vẫn là con số cần cải thiện vì nó phản ánh những tồn đọng về đạo đức công vụ của CCCX trên địa bàn nghiên cứu.

Với tiêu chí “CC lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của CD” có 29,7% chấm mức hài lòng, 26,2% tỷ lệ đánh giá hoàn toàn hài lòng, đánh giá trung bình chiếm 31%, còn lại là các ý kiến không hài lòng trở xuống. Nhìn chung, tỷ lệ hài lòng của CD về tiêu chí này chiếm tỷ lệ cao tuy vẫn chưa đạt được tỷ lệ cao nhất bởi mức chưa hài lòng vẫn còn chiếm tổng số 14,6%. Điều này buộc các cơ quan HCN phải đưa ra các giải pháp chấn chỉnh đạo đức công vụ của CCCX.

Như vậy, trong các tiêu chí đã khai thác, “CC am hiểu chuyên môn nghiệp vụ, hướng dẫn CD, tổ chức thực hiện đúng quy trình hành chính” được đánh giá cao nhất, ngược lại, “CC có thái độ thân thiện trong hoạt động tiếp dân” là tiêu chí đạt mức độ đánh giá thấp nhất. Điều này có thể do nhiều nguyên nhân từ phía cơ quan sử dụng CC, bản thân CC và từ chính CD đã sử dụng DVC.

Đối với đánh giá chung sự hài lòng của CD qua khảo sát tại các ĐVHC được chọn về chất lượng phục vụ của CCCX, có tới 31,1% ý kiến đánh giá CC ở mức trung bình; có 28% hài lòng và 28,1% hoàn toàn hài lòng. Vẫn còn 3,9% ý kiến

hoàn toàn không hài lòng; 8,9% ý kiến không hài lòng. Kết quả này phản ánh thực tế là đa phần CD chấp nhận chất lượng phục vụ của CCCX ở địa phương nhưng sự hài lòng chưa cao, chưa tương xứng với kì vọng. Có thể thấy mức độ hài lòng của người dân đối với CCCX hiện khá tương xứng với mức hài lòng chung đối với CC các cấp đã được tỉnh Bình Định thống kê trong Kế hoạch số 107/KH-UBND, chưa thấy điểm nhấn vượt trội nào để hỗ trợ cải thiện điểm SIPAS đối với tiêu chí đánh giá CC phục vụ người dân.

Để cải thiện sự hài lòng của CCCX, tác giả thiết kế câu hỏi nhằm khai thác thêm ý kiến của CD. Khi được hỏi, có 20,7% ý kiến CD góp ý rằng CC cần “bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ”, 9,8% ý kiến mong muốn “TTHC nhà nước được đơn giản hóa” để CCCX thuận lợi hơn khi phục vụ người dân, 3,1% góp ý “tăng cường kiểm soát đối với CC”, 29,3% góp ý CC cần “nâng cao đạo đức công vụ” và 3,1% yêu cầu các cơ quan chủ quản “tạo môi trường thuận lợi để thúc đẩy sự nhiệt tình trong công việc của CC”. Như vậy, phân đa ý kiến CD tập trung góp ý nhằm cải thiện, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ và đạo đức công vụ của CCCX.

Những thực trạng được phản ánh như trên xuất phát từ các nguyên nhân cụ thể.

Nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng của CD đối với CCCX chưa cao vì trình độ CC tăng chưa hoàn toàn tương ứng với kỹ năng nghiệp vụ, đạo đức công vụ và thái độ ứng xử, chưa thực sự coi CD là khách hàng để nhiệt tình phục vụ, còn tác phong chậm chạp khi thực thi công vụ. Một bộ phận CCCX thiếu động lực làm việc, không muốn tích cực cống hiến, chưa nỗ lực tự nâng cao năng lực bản thân. Điều này xuất phát từ nhận thức riêng của CC nhưng không thể bỏ qua sự tác động nhiều chiều - đơn cử như thực trạng TTHC nhiều, ảnh hưởng đến thời gian xử lý công vụ và gây cảm giác phiền hà cho cả CC và CD; một số ĐVHC ở vùng sâu, vùng xa còn thiếu điều kiện cơ sở vật chất gây cản trở quá trình giải quyết công việc cho CD; một bộ phận CD khó giao tiếp thuận lợi với CC do rào cản ngôn ngữ - đặc biệt ở các xã có đồng đồng bào thiểu số; có trường hợp nhận thức của CD hạn chế về TTHC nên có tâm lý thành kiến, không hài lòng khi quá trình giải quyết TTHC không nhanh gọn - mặc dù CC giải quyết công vụ vẫn đúng quy định pháp lý hiện hành. Ngoài ra, không thể phủ nhận bất cập trong kiểm soát của cơ quan chủ quản như chậm phản hồi kiến nghị của CD đối với các CC thiếu chuẩn mực, chế tài kỷ luật trong đánh giá CC chưa mạnh nên khó chấn chỉnh thái độ làm việc, từ đó gián tiếp làm giảm sự hài lòng của CD.

5. PHƯƠNG HƯỚNG, MỤC TIÊU VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG DÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC CẤP XÃ Ở TỈNH BÌNH ĐỊNH

Về quan điểm, hiện nay, Đảng và nhà nước ta đang đẩy mạnh ban hành các chủ trương, chính sách và pháp luật điều chỉnh hoạt động phục vụ CD theo đúng quan điểm Hồ Chí Minh: “**Công chức** là công bộc của nhân dân”. Thứ nhất, nâng cao sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CC được tuân thủ theo quan điểm của Luật Cán bộ, Công chức 2008 và Luật Sửa đổi bổ sung một số điều của luật Cán bộ, Công chức và Luật Viên chức 2019, Luật Tiếp công dân năm 2013. Thứ hai, nâng cao sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CC hiện nay phải đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn đã được Bộ Nội vụ quy định trên cả nước. Hiện nay, Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Quyết định số: 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của CQHCNN. Thứ ba, CC tuân thủ các quy định trong các quy phạm pháp luật và phát huy được tinh thần công hiến phục vụ lợi ích xã hội, đáp ứng đủ các yêu cầu thuộc quan điểm của Đảng và Nhà nước, trau dồi phẩm chất chính trị, đạo đức công vụ của mỗi cá nhân CC. Thứ tư, nâng cao sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CC cần gắn liền với các tiêu chí đo lường thuộc chỉ số SIPAS.

Tại tỉnh Bình Định, các cấp lãnh đạo trong thời gian gần đây cũng đã quan tâm chỉ đạo về nâng cao sự hài lòng của CD đối với hoạt động phục vụ của CC thông qua các văn bản như: Công văn số: 2953/UBND-NC về việc triển khai Công điện số: 280/CD-TTg nhằm chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm trong xử lý công việc của các bộ, cơ quan, địa phương; Công văn số: 3153/UBND-NC về việc một số nội dung liên quan công tác đào tạo, bồi dưỡng và thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, CCCX trong thời gian tới; Quyết định số: 1028/QĐ-UBND về Kế hoạch nâng cao Chỉ số CCHC và Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan HCNN tỉnh Bình Định giai đoạn 2023-2025; Chương trình hành động của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết Đại hội XX Đảng bộ tỉnh, trọng tâm là trong giai đoạn 2020-2025; Quyết định số: 3809/QĐ-UBND ngày 14/09/2021, Quyết định số: 299/QĐ-UBND về ban hành Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, CCCX và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, khu phố trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2023-2025. Thông qua những văn bản chỉ đạo đã cho thấy UBND tỉnh Bình Định đã có định hướng rõ ràng về nâng cao sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CCCX. Công tác thanh, kiểm tra, giám sát quá trình hoạt

động tiếp dân nhằm mục đích tăng hiệu lực, hiệu quả làm việc của CC để góp phần nâng cao sự hài lòng của CD cũng được chú ý. Đồng thời, Tỉnh cũng đẩy mạnh tập huấn, phổ biến kế hoạch cho nhân sự chuyên trách ở cấp xã về định hướng của Tỉnh để kịp thời trong triển khai.

Về mục tiêu chung, cần tiếp tục xây dựng nền HCNN dân chủ, trong sạch, vững mạnh, từng bước hiện đại. Nâng cao đạo đức công vụ của CCCX theo đạo đức, tư tưởng Hồ Chí Minh. Xây dựng chính quyền thân thiện. Bồi dưỡng, nâng cao năng lực, kỹ năng quản lý, điều hành gắn với thực thi công vụ của đội ngũ CC ở cơ sở. Gắn đào tạo bồi dưỡng với quản lý, sử dụng CCCX.

Về mục tiêu cụ thể, cần tiếp tục đôn đốc, kiểm soát việc triển khai thực hiện Công điện số: 280/CD-TTg ngày 19/04/2023 và Công văn số: 2953/UBND-NC ngày 12/05/2023 của UBND tỉnh. Triển khai thực hiện đầy đủ các lĩnh vực theo Chương trình tổng thể CCHC giai đoạn 2021-2030, các văn bản hướng dẫn của các Bộ, ngành Trung ương. Nâng cao chỉ số SIPAS về sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CC trên địa bàn tỉnh. Cập nhật nhanh chóng các kiến nghị, khuyến nghị của học viên và cơ quan địa phương để chuẩn hóa, bộ tài liệu đào tạo, bồi dưỡng CCCX; tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong công việc của CCCX. Xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu cho CCCX gắn với đánh giá sâu sát chất lượng CCCX sau khi được tham gia đào tạo, bồi dưỡng, nhất là về năng lực thực tiễn của CCCX. **Phấn đấu ở tiêu chí “công chức trực tiếp giải quyết công việc” đạt 82 điểm, từ vị trí 16 lên vị trí 10 toàn quốc**¹⁷

Về giải pháp nâng cao sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CCCX

Một là, đổi mới thể chế và tăng cường sự quan tâm từ các chủ thể có thẩm quyền. Đổi mới thể chế trên các nội dung cơ bản như xây dựng hệ thống các giá trị về sự hài lòng của CD đối với CCCX hướng tới các giá trị cơ bản; đơn giản hóa TTHC; ban hành các chính sách mới về nâng cao sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CCCX trên địa bàn cấp tỉnh; không ngừng hoàn thiện thể chế tổ chức và hoạt động công vụ; quan tâm hơn nữa đến công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực của CCCX; đổi mới cơ chế, phương pháp đánh giá hiệu quả thực thi công vụ của CCCX bằng cách quan tâm hơn đến vấn đề đo lường sự hài lòng của CD.

Hai là, đào tạo, bồi dưỡng, cải thiện năng lực của đội ngũ CCCX bằng cách tăng cường các lớp bồi dưỡng kiến thức pháp lý cho đội ngũ

CCCX; hoàn thiện hệ thống quy định về trách nhiệm của CC trong thực thi công vụ phù hợp với điều kiện phát triển xã hội ở từng giai đoạn cụ thể. Mở lớp bồi dưỡng kỹ năng lập kế hoạch và thực thi công vụ, phối hợp làm việc, thích ứng với xu thế mới của nền công vụ, trau dồi năng lực phát hiện và giải quyết vấn đề thông qua kỹ năng lắng nghe và tiếp nhận thông tin từ CD. Tổ chức bồi dưỡng CCCX theo hình thức tập huấn chuyên đề, hội thảo, tập huấn sử dụng các thiết bị công nghệ thông tin. Xây dựng môi trường học tập ngoại ngữ thông qua ứng dụng trực tuyến. Xây dựng văn hóa cơ quan HCNN lành mạnh, tạo sự đồng thuận, gắn kết giữa các CC trong cơ quan.

Theo kết quả nghiên cứu của đề tài, điểm yếu lớn nhất của CCCX tỉnh Bình Định đã được người dân chỉ ra đó là thái độ phục vụ và hạn chế về kỹ năng giải thích, hướng dẫn TTHC, cho nên, trong đào tạo, bồi dưỡng CCCX, Tỉnh cần tập trung nguồn lực vào công tác bồi dưỡng kỹ năng công vụ, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp cho CCCX. Khi đã tổ chức được các khóa bồi dưỡng chính thức, địa phương sẽ có điều kiện tự đánh giá mức độ đạt được kỹ năng của CCCX tham gia. Tiếp đó, kết hợp với kết quả đánh giá sự hài lòng từ CD để điều chỉnh nội dung bồi dưỡng CCCX cho phù hợp thực tiễn.

Ba là, nâng cao đạo đức công vụ cho đội ngũ CCCX thông qua các giải pháp sau: Nâng cao tuyên truyền, quán triệt việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức phong cách Hồ Chí Minh; Nghiên cứu lý luận về các giá trị đạo đức xã hội làm cơ sở cho sự hình thành khung lý thuyết về đạo đức nghề nghiệp, đạo đức công vụ cho đội ngũ CC. Hoàn thiện hệ thống quy phạm pháp luật về đạo đức công vụ, rà soát, điều chỉnh quy định hiện có trong các Luật Công vụ, hướng tới xây dựng Luật Công chức - công vụ. Xây dựng hệ thống quy định về trách nhiệm công vụ của CC một cách cụ thể. Phát huy vai trò giám sát ngoài của CD đối với CC về thực hành đạo đức công vụ trong quá trình cung cấp DVC.

Bốn là, xây dựng môi trường làm việc tích cực cho CCCX. Môi trường làm việc luôn tác động rõ nét đến hiệu suất và chất lượng làm việc của đội ngũ CC nên các đơn vị chủ quản cần đáp ứng cơ sở vật chất và cải tiến không gian làm việc nhờ vào thiết kế văn phòng và cung cấp đầy đủ tiện ích; đổi mới cơ chế đãi ngộ, khen thưởng kịp thời, xứng đáng, tạo sự bình đẳng trong công việc và thúc đẩy bình đẳng giới. Bản thân CC cần tạo dựng mối quan hệ tốt không chỉ với đồng nghiệp mà còn với cấp trên.

Năm là, ứng dụng khoa học công nghệ và tăng cường sự hỗ trợ từ các thanh niên tình

nguyên trong hoạt động phục vụ CD. Đây là biện pháp để CC có thể tăng năng suất làm việc. Chúng tôi đưa ra khuyến nghị đối với các cơ quan HCNN nên triển khai việc thiết kế, sử dụng các phần mềm trợ lý ảo và xây dựng fanpage. Nhờ sự giúp đỡ của đoàn viên thanh niên để hỗ trợ công tác chuyển đổi số mà cụ thể là trong đăng ký tài khoản DVC trực tuyến cho CD.

Sáu là, đẩy mạnh thanh, kiểm tra và giám sát CCCX trong hoạt động phục vụ CD. Một số cách thức được khuyến nghị như giám sát từ xa, nắm bắt thông tin thông qua hệ thống phân tích rủi ro, đi đôi với thực hiện thanh tra đột xuất; thường xuyên nắm bắt, cập nhật thông tin về tình hình, kết quả thực hiện phòng, chống tiêu cực của các đơn vị. Điều kiện không thể thiếu đó là phải xây dựng đội ngũ cán bộ thanh, kiểm tra trong sạch, bản lĩnh vững vàng, có trình độ nghiệp vụ và kỹ năng chuyên môn tốt.

6. KẾT LUẬN

Từ kết quả nghiên cứu kết hợp định tính và định lượng, tác giả đã tiếp cận, phân tích cơ sở lý thuyết, thực trạng sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CCCX trên địa bàn tỉnh Bình Định. Việc đánh giá sự hài lòng của CD thông qua các yếu tố cụ thể như: (1) CC am hiểu chuyên môn nghiệp vụ, hướng dẫn CD, tổ chức thực hiện đúng quy trình hành chính; (2) CC giải thích TTHC rõ ràng dễ hiểu; (3) CC có khả năng giao tiếp hành chính tốt; (4) CC năng nổ, nhanh nhẹn trong công việc; (5) CC có thái độ thân thiện trong hoạt động tiếp dân; (6) CC có trách nhiệm với công việc, hướng dẫn tận tình cho CD và (7) CC lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của CD. Kết quả nghiên cứu trên đã làm rõ cơ sở lý luận và thực tiễn về sự hài lòng của CD đối với sự phục vụ của CCCX thuộc địa bàn nghiên cứu; phân tích, đánh giá thực trạng về mức độ hài lòng của CD và đề xuất một số giải pháp để cải thiện sự hài lòng của CD trong những năm tiếp theo.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quốc hội. *Luật Cán bộ, công chức số: 22/2008/QH12 ngày 13/11/2008*, 2008.

2. P. Kotler & K.L. Keller. *Marketing management*, New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall, 2006.

3. D. Bachelet. *Measuring Satisfaction; or the Chain, the Tree, and the Nest, Customer Satisfaction Research*, Brookers, R. (ed.), ESOMAR, 1995.

4. F. Morgeson. *Citizen satisfaction: Improving government performance, efficiency, and citizen trust*, NY: Palgrave Macmillan, 2014, 7-7.

5. B.K. Collins, K.J. Kim & J. Tao. Managing for citizen satisfaction: Is good not enough?. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 2019, 5(1), 21-38

6. C. Fornell, M.D. Johnson, E.W. Anderson, J. Cha & B.E. Bryant. The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 1996, 60(4), 7-18.

7, 12. Bộ trưởng Bộ Nội vụ. *Quyết định số: 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 ban hành phê duyệt Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước*, 2017.

8. P. Ulung & K. Hyung-Jun. Impacts of cultural behavior of civil servants on citizens' satisfaction: A survey on licensing services of Indonesian local government agencies. *Journal of Public Affairs*, 2021, 22(4), 1-9

9. N.P. Mai, H.V. Hao, N.V. Duy. Factors Influencing Citizens' Satisfaction with Public Administrative Services at the Grassroots Level Case Study of Tay Ho District. *VNU Journal of Science: Education Research*, 2016, 32(5E), 90-101.

10. Q. Miao, A. Newman, G. Schwarz & B. Cooper. How leadership and public service motivation enhance innovative behavior. *Public Administration Review*, 2018, 78, 71-81.

11. P.V. Tuan, V.T.P. Le, N.K. Ly, N.C. Hai & N.T.K. Ngan. Citizens' satisfaction with the service quality of Khmer civil servants in the Mekong delta, Vietnam. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 2023, 50(4), 1318–1329.

13. Acuña-Alfaro, Jairo, Malesky. *PAPI's Sampling Methodology: An empirical exploration to alternative approaches. A memorandum on PAPI Methodology*, Ha Noi: UNDP, 2014.

14. T. Yamane. *Statistics: An Introductory Analysis, 2nd Edition*, New York: Harper and Row, 1967.

15. Đ.B. Hanh, Phát triển đội ngũ công chức cấp xã ở tỉnh Bình Định, *Tạp chí Khoa học Chính trị*, 2022, 09, 77-83.

16, 17. Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định. *Kế hoạch số: 107/KH-UBND ngày 08/06/2023 về cải thiện, nâng cao chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh; chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công; chỉ số Hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và chỉ số cải cách hành chính tỉnh Bình Định năm 2023*, 2023.