

ĐO LƯỜNG NĂNG SUẤT LAO ĐỘNG TRONG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG TẠI SÓC TRĂNG (THUỘC THÀNH PHỐ CẦN THƠ)

NGUYỄN THỊ HÀ*

Năng suất lao động là thước đo hiệu quả kinh tế, thể hiện qua so sánh giữa đầu ra (hàng hóa, dịch vụ) và đầu vào (lao động) theo thời gian. Chỉ số này thường dùng để đánh giá hiệu suất kinh doanh hoặc năng suất của một quốc gia, tính bằng GDP trên mỗi lao động hoặc mỗi giờ làm việc. Bài viết giới thiệu phương pháp tiếp cận đo lường năng suất lao động trong lĩnh vực này; phân tích thực trạng tại tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2018 - 2022 (nay thuộc thành phố Cần Thơ) bằng phương pháp định lượng và định tính, đưa ra một số nhận định ban đầu.

Từ khóa: Dịch vụ hành chính công; năng suất lao động; cung ứng dịch vụ hành chính công; thành phố Cần Thơ.

Labor productivity is an economic efficiency indicator measured by comparing outputs (goods or services) with inputs (labor) over time. This metric is commonly used to assess business performance or national productivity, typically expressed as GDP per worker or working hour. This article presents a comprehensive approach to measuring labor productivity in the public service sector; analyzes the actual situation in Soc Trang during the period 2018 - 2022 (now part of Can Tho city) using both quantitative and qualitative methods; and offers some initial observations.

Keywords: Public administrative services; labor productivity; public service delivery; Can Tho city.

NGÀY NHẬN: 23/4/2025

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 17/6/2025

NGÀY DUYỆT: 16/7/2025

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.354.2025.1235>

1. Đặt vấn đề

Năng suất lao động là một chỉ tiêu quan trọng phản ánh hiệu quả sử dụng nguồn lực, đặc biệt trong lĩnh vực cung ứng dịch vụ hành chính công - nơi hoạt động của bộ máy nhà nước trực tiếp tác động đến người dân và doanh nghiệp. Tuy nhiên, việc đo lường năng suất lao động trong khu vực công, nhất là tại cấp địa phương vẫn chưa được quan tâm đúng mức và thiếu công cụ đánh giá cụ thể. Từ nghiên cứu tại tỉnh Sóc Trăng (trước

khi sáp nhập đơn vị hành chính cấp tỉnh theo Nghị quyết số 202/2025/QH15 ngày 12/6/2025) giai đoạn 2018 - 2022, có thể thấy, năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công không chỉ phản ánh số lượng hồ sơ giải quyết trên đơn vị thời gian mà còn cho phép đánh giá hiệu quả phân bổ nguồn lực, xác định nhu cầu biên chế, sử dụng ngân sách và mức độ hài lòng của

* TS, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

người dân đối với các cơ quan hành chính nhà nước.

Đặc biệt, trong bối cảnh tỉnh Sóc Trăng, thành phố Cần Thơ và tỉnh Hậu Giang sáp nhập theo Nghị quyết số 202/2025/QH15 với tên gọi mới thành phố Cần Thơ, việc tổ chức lại bộ máy hành chính theo mô hình chính quyền hai cấp đặt ra yêu cầu mới trong đo lường, đánh giá và cải thiện năng suất lao động. Địa bàn rộng, quy mô dân số lớn, phương thức quản lý thay đổi đòi hỏi cần có phương pháp tiếp cận phù hợp, kết hợp đánh giá định lượng (sản phẩm, thời gian, chi phí) và định tính (chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng). Trên cơ sở đó, đề xuất những hướng nghiên cứu tiếp theo phù hợp với giai đoạn sau sáp nhập, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính trong điều kiện mới.

2. Phương pháp đo lường năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ công trên địa bàn Sóc Trăng

Nghiên cứu kết hợp phương pháp định tính và định lượng. Về định tính, khảo sát ba nhóm đối tượng (lãnh đạo, công chức, người dân/doanh nghiệp) tại 15 sở, 6 huyện và thành phố Sóc Trăng, phân tích bằng SPSS và hồi quy¹.

Về định lượng, sử dụng số liệu tỉnh giai đoạn 2018 - 2022 từ báo cáo hành chính và chỉ số SIPAS, đo năng suất ở 3 cấp (tỉnh, huyện, xã) theo 4 chỉ tiêu: sản phẩm/người, sản phẩm/ngày, sản phẩm/giờ và chi phí/công chức. Việc đo theo giờ gặp khó khăn do công chức thường kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ.

3. Kết quả đánh giá năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ công tại tỉnh Sóc Trăng giai đoạn 2018 - 2022

Trên cơ sở các số liệu thu thập được, tác giả thực hiện phân tích các chỉ số năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công tại tỉnh Sóc Trăng và thu được một số kết quả như sau:

Thứ nhất, về năng suất lao động theo sản phẩm/người: chỉ số được tính bằng số hồ sơ được giải quyết chia cho số cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện dịch vụ hành chính công. Giai đoạn 2018 - 2022, năng suất lao động bình quân toàn tỉnh là 231 hồ sơ/người, cao nhất năm 2018 với 282 hồ sơ, thấp nhất năm 2021 với 195 hồ sơ, trong khi tổng số cán bộ, công chức ổn định ở mức 3.939 người. Tỷ lệ giải quyết hồ sơ hàng năm đạt trên 99%, bình quân 5 năm là 99,53%, cho thấy hiệu quả xử lý ổn định, dù số lượng hồ sơ phụ thuộc vào nhu cầu của tổ chức và người dân².

Giữa các cấp, trong đó cấp xã có năng suất vượt trội: cao gấp hơn 3 lần cấp huyện và gần 4 lần cấp tỉnh. Tuy nhiên, điều này phản ánh do hồ sơ tại cấp xã chủ yếu đơn giản, phổ biến, phù hợp với nhu cầu hàng ngày của người dân và ít phức tạp hơn so với cấp huyện và cấp tỉnh.

Thứ hai, năng suất lao động theo sản phẩm/ngày làm việc: giai đoạn 2018 - 2022, toàn tỉnh xử lý trung bình 3.874 hồ sơ/ngày. Năng suất theo ngày tăng dần từ tỉnh đến xã. Tại cấp tỉnh, mức chênh giữa các sở rõ rệt: Sở Giao thông vận tải có năng suất cao nhất (60 - 122 hồ sơ/ngày), Sở Tài nguyên và Môi trường thấp nhất (2 - 3 hồ sơ/ngày)³. Năng suất cũng khác biệt theo địa phương, như địa bàn Sóc Trăng cao gấp gần 6 lần so với huyện Châu Thành và huyện Mỹ Tú.

Thứ ba, năng suất lao động theo sản phẩm/giờ làm việc: chỉ số này phản ánh hiệu quả xử lý hồ sơ trong mỗi giờ làm việc. Giai đoạn 2018 - 2022, ghi nhận năng suất trung bình là 39,6 hồ sơ/giờ ở cấp tỉnh, 51,6 hồ sơ ở cấp huyện và 392,4 hồ sơ ở cấp xã; điều này cho thấy, cấp xã cao gấp 7,68 lần cấp huyện. Chỉ số này phù hợp hơn với các thủ tục đơn giản, đặc biệt ở cấp xã. Trung bình 5 năm, lĩnh vực chứng thực đạt 238 hồ sơ/giờ, hộ tịch 111,8 hồ sơ, trong khi lĩnh vực tài nguyên - môi trường chưa tới 0,1 hồ sơ⁴. Sự khác biệt giữa các xã không lớn, cho thấy mức độ phát sinh và xử lý hồ sơ tương đối đồng đều.

Thứ tư, năng suất lao động tính bằng tiền/đầu người: được đo bằng chi phí quản lý hành chính bình quân trên mỗi cán bộ, công chức tại Sóc Trăng. Do không thể tách riêng chi phí dành cho cung ứng dịch vụ hành chính công với chi phí thực hiện chức năng quản lý nhà nước, chỉ số này chỉ mang tính tương đối, phản ánh mức chi thường xuyên để duy trì hoạt động của bộ máy hành chính. Số liệu sử dụng là dự toán chi thường xuyên cấp tỉnh theo các quyết định phê duyệt ngân sách hàng năm của Hội đồng nhân dân. Kết quả cho thấy, chi phí bình quân/đầu cán bộ, công chức cấp tỉnh thường cao hơn nhiều so với các sở (do bao gồm cả kinh phí cho cơ quan đoàn thể và hoạt động thường xuyên khác).

Nghiên cứu không tính năng suất lao động theo tiền/sản phẩm vì không có đủ cơ sở khoa học để xác định chi phí cụ thể cho từng loại dịch vụ hành chính công, vốn có mức độ phức tạp và thời gian xử lý khác nhau, nên không thể phân bổ đều chi phí cho từng loại hồ sơ.

4. Một vài nhận định và khuyến nghị đề xuất giải pháp

a. Về nhận định

Một là, năng suất lao động biến động theo thời gian và phụ thuộc vào lượng hồ sơ phát sinh. Giai đoạn 2018 - 2022, năng suất lao động theo thời gian có xu hướng biến động, không ổn định. Đặc biệt trong các năm 2020 - 2021, năng suất tại cấp huyện và xã giảm do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 khiến lượng hồ sơ phát sinh thấp. Năm 2022, năng suất tăng mạnh trở lại (cấp tỉnh tăng 25,8%, huyện 61%, xã 8,09%)⁵. Tuy nhiên, vì năng suất phụ thuộc vào số hồ sơ phát sinh hàng năm nên chỉ có ý nghĩa khi được tính kèm thời gian xử lý thực tế từng hồ sơ. Điều này đòi hỏi các cơ quan hành chính cần tự đo lường và so sánh thời gian xử lý hồ sơ với quy định hiện hành và các giai đoạn trước để đánh giá chính xác hơn hiệu quả lao động.

Hai là, năng suất lao động theo sản phẩm/người và theo cấp chính quyền. Chỉ số năng suất tính trên đầu người được đo bằng tổng số hồ sơ xử lý chia cho số cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện. Bình quân 5 năm, toàn tỉnh đạt 231 hồ sơ/người; cao nhất năm 2018 (282 hồ sơ), thấp nhất năm 2021 (195 hồ sơ). Đáng chú ý, cấp xã có năng suất cao nhất, qua đó phản ánh tính chất đơn giản, phổ biến của hồ sơ cấp xã và xác định cụ thể số cán bộ trực tiếp xử lý hồ sơ theo từng lĩnh vực. Tuy nhiên, điều này cũng cho thấy việc triển khai chính quyền địa phương hai cấp là thực sự đúng đắn và cần thiết.

Ba là, năng suất lao động theo ngày và sự khác biệt giữa các cấp và lĩnh vực. Toàn tỉnh trung bình xử lý 3.874 hồ sơ/ngày, trong đó cấp tỉnh: 317,2 hồ sơ, huyện: 417,2 hồ sơ và xã: 3.139,2 hồ sơ. Tại cấp tỉnh, sự khác biệt giữa các sở rất rõ: Sở Giao thông Vận tải đạt 60 - 122 hồ sơ/ngày, trong khi Sở Tài nguyên và Môi trường chỉ 2 - 3 hồ sơ. Sở Công Thương tăng mạnh từ 9 hồ sơ (năm 2018) lên 81 (năm 2022) do lượng hồ sơ xúc tiến thương mại tăng đột biến⁶.

Bốn là, năng suất lao động theo giờ làm việc và ứng dụng phù hợp theo cấp. Tính theo giờ làm việc, cấp tỉnh trung bình xử lý 39,6 hồ sơ/giờ, cấp huyện 51,6 và cấp xã 392,4 hồ sơ. Trong các lĩnh vực ở cấp xã, chứng thực đạt năng suất cao nhất (238 hồ sơ/giờ), hộ tịch 111,8 hồ sơ, tài nguyên - môi trường chưa tới 0,1 hồ sơ⁷. Dù tổng số hồ sơ cao do số lượng xã lớn nhưng tính bình quân theo từng xã, năng suất không cao. Sự khác biệt giữa các xã không đáng kể, phản ánh mức độ phát sinh thủ tục khá đồng đều trên toàn địa bàn.

Năm là, một số yếu tố ảnh hưởng khác đến năng suất và đề xuất hoàn thiện đánh giá. (1) Hồ sơ quá hạn là yếu tố làm giảm chỉ số năng suất, dù chiếm tỷ lệ nhỏ nhưng ảnh hưởng đến thời gian xử lý trung bình. Cần kiểm soát và khắc phục tình trạng quá hạn

để nâng cao hiệu quả. (2) Năng suất tính theo chi phí/đầu người (tổng chi phí quản lý hành chính chia cho số công chức) chỉ mang tính tương đối vì khó tách riêng chi phí cho từng loại dịch vụ. Tuy nhiên, nếu được áp dụng cho từng sở, huyện, xã thì có thể giúp đánh giá mức chi phù hợp với hiệu quả lao động thực tế. (3) Sự gia tăng của hồ sơ trực tuyến, nhất là trong năm 2022, góp phần cải thiện năng suất đáng kể dù tỷ lệ hồ sơ trực tuyến còn thấp. Cuối cùng, cần bổ sung đánh giá định tính như chỉ số SIPAS - thước đo mức độ hài lòng của người dân, để có cái nhìn toàn diện hơn về hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công.

b. Một số khuyến nghị sau khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh

Theo Nghị quyết số 202/2025/QH15, toàn bộ địa giới và dân số của thành phố Cần Thơ mới (gồm: tỉnh Sóc Trăng, tỉnh Hậu Giang và thành phố Cần Thơ) sẽ có quy mô lớn cả về diện tích (6.360,83 km²) và dân số (4.199.824 người), chuyển sang mô hình chính quyền hai cấp (tỉnh và xã). Sự thay đổi này đặt ra yêu cầu mới trong tổ chức, quản lý và cung ứng dịch vụ hành chính công. Trong bối cảnh đó, việc nghiên cứu và đo lường năng suất lao động cần được tiếp cận theo hướng bao quát hơn, phù hợp với tổ chức bộ máy tinh gọn và phạm vi địa bàn mở rộng. Một số khuyến nghị cụ thể như: (1) Cần tiếp tục nghiên cứu năng suất lao động hành chính công trên địa bàn mới hợp nhất để bảo đảm cơ sở khoa học trong định biên và bố trí nhân sự phù hợp với quy mô dân số và nhu cầu phục vụ; (2) Mở rộng phạm vi khảo sát đến các xã thuộc tỉnh Hậu Giang cũ nhằm bổ sung dữ liệu so sánh và đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ giữa các khu vực; (3) Chú trọng đánh giá năng suất lao động trên nền tảng điện tử, thúc đẩy chuyển đổi số trong cung ứng dịch vụ công, góp phần nâng cao hiệu quả phục vụ và mức độ hài lòng của người dân trong giai đoạn sau sáp nhập.

5. Kết luận

Năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công là thước đo quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước trong một khoảng thời gian nhất định. Việc đo lường này không chỉ cần thiết cho việc so sánh giữa các cấp chính quyền mà còn là cơ sở để đánh giá hiệu suất làm việc của từng cơ quan và từng cán bộ, công chức. Các chỉ số năng suất có thể được tính theo sản phẩm/người, theo thời gian hoặc theo chi phí/đầu người, mỗi chỉ số mang một giá trị phân tích riêng. Trong thời gian tới, cần mở rộng phạm vi áp dụng các chỉ số này đến từng cấp chính quyền và từng đơn vị cụ thể. Đồng thời, chính quyền địa phương nên ban hành quy định cụ thể về đo lường năng suất trong hoạt động công vụ, qua đó, tạo căn cứ để nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng phục vụ của bộ máy hành chính nhà nước.

Chú thích:

1. Will Kenton (2023). *Giải thích năng suất là gì và cách đo lường*. <https://www.investopedia.com/terms/p/productivity.asp>.

2, 3, 4, 5, 6, 7. Nguyễn Thị Hà và các cộng sự (2024). *Giải pháp nâng cao năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng*. Đề tài nghiên cứu khoa học cấp tỉnh.

Tài liệu tham khảo:

1. Nguyễn Thị Hà (2024). *Nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến việc cải thiện năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công*. Tạp chí Lãnh đạo và chính sách, số 564, (tháng 3/2024).

2. Quốc hội (2025). *Nghị quyết số 202/2025/QH15 ngày 12/6/2025 về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh*.

3. Tổng cục Thống kê (2023). *Năng suất lao động của Việt Nam 2011 - 2020: Thực trạng và giải pháp*. Hà Nội.

4. *Tiếp cận nghiên cứu về năng suất lao động trong cung ứng dịch vụ hành chính công*. <https://www.quanlynhanuoc.vn>, ngày 17/4/2023.

5. Simplilearn (2025). *What is productivity: defining and measuring efficiency*. <https://www.simplilearn.com>