

# SỰ HÀI LÒNG VỀ CUỘC SỐNG MỘT TIẾP CẬN PHI KINH TẾ VỀ PHÁT TRIỂN

HOÀNG BÁ THỊNH\*

## 1. Nghiên cứu trên thế giới

Trên thế giới, nghiên cứu sự hài lòng về cuộc sống đã có lịch sử phát triển hơn nửa thế kỷ, khoảng thời gian cũng tương tự đối với nghiên cứu về hạnh phúc. Có nhiều chủ đề nghiên cứu sự hài lòng về cuộc sống, sau đây là một số chủ đề được quan tâm nghiên cứu nhiều hơn các chủ đề khác:

*Sự hài lòng về nghề nghiệp, việc làm:* Tầm quan trọng của việc làm được phản ánh trong một khối lượng tư liệu to lớn trong nghiên cứu về hài lòng cuộc sống, mà trọng tâm là “chất lượng của đời sống lao động”, những tài liệu nghiên cứu về khả năng của con người làm thế nào “cân bằng” giữa công việc và đời sống gia đình, cùng những phân tích tác động của sức ép công việc hoặc thất nghiệp lên sức khoẻ tâm thần và sự hài lòng, hạnh phúc. Có nhiều lý do thuyết phục cho vấn đề tại sao các nhà kinh tế lại quan tâm đến sự hài lòng về nghề nghiệp, trong đó có hai lý do quan trọng sau: *Thứ nhất*, sự hài lòng nghề nghiệp được coi là một yếu tố dự báo mạnh mẽ hành vi và hiệu suất làm việc của người lao động. Ví dụ như, mức độ hài lòng nghề nghiệp được sử dụng để dự đoán sự sao nhãng, bỏ việc và năng suất lao động. *Thứ hai*, sự hài lòng nghề nghiệp là một yếu tố dự báo quan trọng về hạnh phúc nói chung.

*Nghiên cứu sự hài lòng về hôn nhân, gia đình:* Nhiều nghiên cứu đã xem xét tác động của các quan hệ của chủ thể hạnh phúc và chỉ ra, ảnh hưởng tích cực của hôn nhân đối với sự hài lòng về cuộc sống. Ly hôn, ly thân hoặc goá làm giảm mức độ hài lòng một cách đáng kể. Những phát hiện khác nhấn mạnh tầm quan trọng tác động của các quan hệ xã hội và mạng lưới xã hội đối với chủ đề hài lòng và hạnh phúc của cá nhân. Nghiên cứu về sự hài lòng cuộc sống trong lĩnh vực hôn nhân, gia đình cũng có một số cách tiếp cận khác nhau.

*Hướng nghiên cứu thứ nhất:* tìm hiểu sự tác động của các mô hình gia đình khác nhau đến sự hài lòng về đời sống gia đình. Hướng nghiên cứu này đi vào xem xét một cách hệ thống các công trình nghiên cứu có liên quan, từ đó khái quát các kiến thức hiện có về chủ đề này. Trên cơ sở đó, đề xuất các hướng nghiên cứu mới về hôn nhân, gia đình (trường hợp của Sri Lanka), đặc biệt là hướng tiếp cận tìm hiểu ảnh hưởng của hôn nhân đến sự hài lòng cuộc sống gia đình. Từ tổng quan nghiên cứu, họ đưa ra mô hình về các hình thức gia đình khác nhau tác động đến sự hài lòng về cuộc sống gia đình như mô hình hôn nhân dựa trên tình yêu, hôn nhân do mai mối, hôn nhân truyền thống.v.v...

*Hướng tiếp cận thứ hai,* được nhiều nhà nghiên cứu theo đuổi là đi tìm hiểu sự phân công lao động gia đình, vai trò giới trong gia đình tác động đến sự hài lòng của các

---

\* PGS.TS. Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.

thành viên. Như nghiên cứu của Renata Forste (năm 2008), đây là nghiên cứu tiên hành phân tích số liệu điều tra xã hội năm 2002 tại 34 quốc gia trên thế giới. Nghiên cứu này tìm hiểu mối quan hệ giữa sự phân công lao động theo giới trong gia đình và các đặc điểm của cá nhân, gia đình và sự hài lòng về đời sống gia đình. Kết quả nghiên cứu cho thấy, việc tham gia vào chăm sóc con cái và làm việc nhà có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của các thành viên trong gia đình. Những gia đình được xây dựng và phân công vai trò giữa vợ và chồng theo mô hình truyền thống (người chồng chịu trách nhiệm kiếm tiền, người vợ phụ trách con cái và việc nhà) có xu hướng hài lòng với đời sống gia đình cao hơn so với những gia đình xây dựng theo mô hình hiện đại. Sự hài lòng với gia đình cũng có xu hướng ảnh hưởng bởi mức độ phát triển của các quốc gia.

*Hướng nghiên cứu thứ ba*, là những nghiên cứu hướng tới tìm hiểu những yếu tố tác động đến sự hài lòng về hôn nhân, gia đình. Nghiên cứu của Eiji Yamamura (năm 2011) tìm hiểu ảnh hưởng về tuổi của con đến sự khác biệt về sự hài lòng về hôn nhân giữa phụ nữ và nam giới ở các nước Đông Nam Á. Nghiên cứu sử dụng số liệu điều tra năm 2006 tại Trung Quốc, Hàn Quốc, và Nhật Bản để tìm hiểu ảnh hưởng bởi tuổi của con đến mối quan hệ và sự hài lòng hôn nhân của nam và nữ ở ba nước này. Kết quả nghiên cứu cho thấy, sự hài lòng về hôn nhân của nam giới không bị ảnh hưởng nhiều bởi tuổi của con, trong khi đó sự hài lòng về hôn nhân của nữ giới lại có xu hướng chịu sự tác động về tuổi của con.

*Nghiên cứu sự hài lòng về sức khỏe*: Có một thực tế là hiện nay có khá nhiều các nghiên cứu về sự hài lòng trong cuộc sống nói chung nhưng lại rất ít các nghiên cứu đề cập đến sự hài lòng đối với hai khía cạnh của cuộc sống là sức khỏe và đời sống tinh thần. Các nghiên cứu thường cố gắng hướng tới việc xây dựng hay vận dụng các mô hình về sự hài lòng trong cuộc sống, trong đó cố gắng tìm hiểu các biến số tác động đến sự thay đổi về mức độ hài lòng trong cuộc sống. Một trong các mô hình được sử dụng khá phổ biến là mô hình của Campbell (năm 1976). Ông đã đưa ra mô hình đề xuất tìm hiểu sự biến đổi của mức độ hài lòng trong cuộc sống dưới tác động của hai loại biến số. Nhóm thứ nhất là, những biến số nhân khẩu học như: giới tính, tuổi, vị trí kinh tế xã hội, tình trạng hôn nhân, số năm sống tại địa bàn. Nhóm thứ hai là, những biến số thuộc về sự hài lòng về những khía cạnh nổi bật của cuộc sống như: công việc, sức khỏe, cuộc sống gia đình, con cái, mối quan hệ bạn bè... Nhóm biến số thứ hai này, một mặt chịu tác động của nhóm biến số thứ nhất, đồng thời tác động đến biến phụ thuộc là sự hài lòng về cuộc sống nói chung.

*Các nghiên cứu về chủ đề khác*: qua bài viết Tôn giáo, mạng lưới xã hội, và sự hài lòng với cuộc sống đã chỉ ra rằng, những người mộ đạo có sự hài lòng hơn với cuộc sống của họ so với những người không mộ đạo, bởi vì họ thường tham gia các lễ nghi tôn giáo và tạo dựng nên các mạng lưới xã hội thông qua giáo đoàn của họ. Các tác giả cũng cho biết mạng lưới bạn bè mà những người mộ đạo xây dựng nên từ các giáo đoàn của họ và bản sắc tôn giáo là những nhân tố trung gian cơ bản trong mối

quan hệ giữa tôn giáo và sự hài lòng đối với cuộc sống.

Grant Marshall và cộng sự (năm 1996) nghiên cứu về những điều kiện khách quan và sự hài lòng đối với cuộc sống qua số liệu khảo sát đối với những người vô gia cư ở vùng Los Angeles đã chỉ ra rằng, các chỉ số mang tính chủ quan về chất lượng cuộc sống, hay điều kiện cuộc sống mang tính chủ quan (chẳng hạn thu nhập, hay vị thế) có mối liên hệ với từng khía cạnh cụ thể của sự hài lòng với cuộc sống, chứ không liên hệ với sự hài lòng với cuộc sống một cách tổng thể. Chẳng hạn, sự thoát ra khỏi cảnh vô gia cư có mối liên hệ đối với sự hài lòng với nhà ở, chứ không liên hệ với sự hài lòng đối với cuộc sống nói chung. Tương tự như vậy, thu nhập có mối liên hệ thuận chiều với sự hài lòng với điều kiện tài chính, chứ không có liên hệ với sự hài lòng đối với cuộc sống nói chung.

## 2. Nghiên cứu ở Việt Nam

*Nghiên cứu sự hài lòng về dịch vụ công:* Trong những nghiên cứu thuộc lĩnh vực này, cần kể đến nghiên cứu của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Cơ quan Hợp tác và Phát triển Thụy Sĩ; và tổ chức HELVETAS Việt Nam về “Sự hài lòng của người dân đối với cung cấp dịch vụ công trong ngành nông nghiệp và phát triển nông thôn, lập kế hoạch kinh tế - xã hội và quản lý tài chính cấp xã 2007 và 2009”, được thực hiện năm 2010 tại hai tỉnh Cao Bằng và Hoà Bình.

Khoảng 10 năm trở lại đây, Thẻ báo cáo công dân (Citizen Report Card - CRC) là hình thức khảo sát có sự tham gia nhằm thu thập ý kiến phản hồi từ người sử dụng/người thụ hưởng về các dịch vụ công

hay các chương trình hỗ trợ cũng được một số địa phương và một số ngành, tổ chức xã hội thực hiện.

Ở Việt Nam, CRC được tiến hành đầu tiên vào năm 2003 - 2004 do Ngân hàng Thế giới và UNDP hỗ trợ về tài chính và kỹ thuật với tên gọi khảo sát Thẻ báo cáo công dân (CRC) thực hiện ở 4 tỉnh, thành phố: Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hải Phòng và Nam Định. Thành phố Hồ Chí Minh sau đó đã tiếp tục áp dụng khảo sát Thẻ báo cáo với tên gọi khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công vào năm 2006, 2007, 2008. Hội đồng Nhân dân thành phố Hồ Chí Minh đã quyết định thực hiện định kỳ Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công 2 năm/lần. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công ở thành phố Hồ Chí Minh đã giúp ích cho chính quyền thành phố và các sở, ngành trong việc cải cách hành chính và hoàn thiện chất lượng dịch vụ cung cấp cho người dân.

Năm 2008, công cụ khảo sát sự hài lòng của người dân (CRC) đã được đưa vào áp dụng trong Chương trình 135 giai đoạn hai (CT135-II) để thu thập ý kiến của người dân có tham gia vào và hưởng lợi từ CT135-II nhằm đánh giá mức độ hài lòng của họ đối với các hợp phần: xây dựng kết cấu hạ tầng, phát triển sản xuất và cải thiện đời sống, hỗ trợ giáo dục, hỗ trợ pháp lý. Tuy mới chỉ thử nghiệm tiến hành trong phạm vi nhỏ ở 16 xã thuộc 4 tỉnh (Lào Cai, Lai Châu, Bình Phước và Sóc Trăng), nhưng kết quả của cuộc khảo sát năm 2008 cũng cho thấy đây là công cụ hữu hiệu để đánh giá được tiến độ thực hiện Chương trình, tìm ra những điểm yếu, khó khăn và vướng mắc từ những ý kiến phản hồi của

người dân để đưa các giải pháp kịp thời hỗ trợ cho việc thực hiện Chương trình được tốt hơn. Ngoài ra, CRC cũng đã được một số đơn vị khác ở Việt Nam thực hiện.

Một lĩnh vực cũng được quan tâm là đo lường sự hài lòng của người dân về dịch vụ công. Theo đó, các dịch vụ công mà địa phương cung cấp cho doanh nghiệp để thu hút vốn đầu tư vào tỉnh mình hiệu quả ra sao được đánh giá thông qua Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), trong khi hiệu quả đó trong việc phục vụ nhân dân được thể hiện qua Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI). PAPI lần đầu tiên được công bố vào ngày 31/3/2011 tại Hà Nội. Trong số 30 địa phương được khảo sát, các tỉnh, thành lớn như Đồng Nai, Hải Phòng, Phú Thọ và Thủ đô Hà Nội thuộc nhóm được dân đánh giá trung bình về hiệu quả hành chính. Thành phố Hồ Chí Minh là địa phương có mức độ hiệu quả hành chính được người dân đánh giá cao và đồng đều nhất.

Chưa có nghiên cứu cơ bản nào về sự hài lòng cuộc sống ở nước ta được công bố. Chỉ có một số nghiên cứu nhỏ lẻ ở một vài lĩnh vực kinh doanh, y tế. Đáng chú ý là nghiên cứu sự hài lòng của người dân về dịch vụ hành chính công.

Năm 2006, Viện Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh đã phối hợp với Cục Thống kê Thành phố Hồ Chí Minh và Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Thành phố xây dựng đề án “Khảo sát chỉ số hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ công năm 2006” và tiến hành đợt khảo sát lấy ý kiến các hộ dân, được tiến hành trên 7 loại hình dịch vụ: Dịch vụ thu gom rác; Dịch vụ vận tải hành khách công cộng; Dịch vụ y tế; Dịch vụ cấp giấy chủ quyền nhà đất; Dịch

vụ cấp phép xây dựng; Dịch vụ công chứng; Dịch vụ thu thuế hộ cá thể.

Nhóm đối tượng mục tiêu tham gia mô hình này luôn biến động vì các mục tiêu thay đổi theo từng năm. Tuy nhiên, cả năm 2006 và năm 2008 thì đối tượng tham gia và phương pháp tiếp cận lại giống nhau. Điều tra tập trung khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với một số dịch vụ hành chính và đánh giá xem mức độ hài lòng thay đổi thế nào theo thời gian. Đối với mỗi dịch vụ, kết luận hoàn toàn giống nhau là: có ít người hơn không hài lòng so với trước đây, nhưng cũng ít người hài lòng hơn.

Đà Nẵng là một trong những thành phố rất quan tâm đến nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công (DVHCC). Nội dung khảo sát mức độ hài lòng bao gồm: Khả năng, mức độ tiếp cận DVHCC; Khả năng, mức độ sử dụng DVHCC; Chi phí (các mức thu phí, lệ phí) để thực hiện DVHCC; Cơ chế tiếp nhận, phản hồi và giám sát thông tin; Khiếu nại, tố cáo; Mức độ hài lòng chung về DVHCC; Các kiến nghị để nâng cao chất lượng cung ứng DVHCC và CCHC của cơ quan, đơn vị. Hình thức khảo sát mức độ hài lòng: Phiếu khảo sát trực tiếp; Phỏng vấn; Điện thoại; Thư điện tử; Trang thông tin điện tử; Các hình thức khác.

*Nghiên cứu trong lĩnh vực y tế, giáo dục:* Trong hướng tiếp cận nghiên cứu về sự hài lòng cuộc sống, hiện nay ở nước ta mới có một vài nghiên cứu nhỏ, ở phạm vi ngành. Chẳng hạn: Khảo sát về sự hài lòng của điều dưỡng về nghề nghiệp tại 14 cơ sở y tế ở Thành phố Hồ Chí Minh, bằng phương pháp trả lời phỏng vấn của 987 điều dưỡng trong tháng 8/2005, nhằm đánh

giá sự hài lòng nghề nghiệp của người điều dưỡng hiện nay. Khảo sát mức độ hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện tai mũi họng Cần Thơ năm 2008, nghiên cứu này nhằm xác định mức độ hài lòng của bệnh nhân nội trú tại Bệnh viện tai mũi họng Cần Thơ về các mặt phục vụ, chất lượng khám, điều trị và cơ sở vật chất.

Cuộc khảo sát mức sống hộ gia đình Việt Nam năm 2008 trên quy mô toàn quốc với quy mô mẫu rất lớn, do một cơ quan Việt Nam thực hiện nhằm thu thập dữ liệu về hàng loạt vấn đề liên quan đến quản lý nhà nước, trong đó có sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ như y tế và giáo dục. Nhìn chung, các kết quả tương đối tích cực. Một tỷ lệ tương đối nhỏ các hộ gia đình cho biết họ không hài lòng với các dịch vụ này, song thực tế là chỉ có một nửa số người sử dụng dịch vụ khẳng định rõ ràng rằng họ hài lòng với các dịch vụ này, điều này cho thấy sự cần thiết phải tiếp tục cải tiến nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.

*Nghiên cứu trong lĩnh vực khoa học xã hội:* Có thể nói, trong lĩnh vực khoa học xã hội và nhân văn ở trong nước còn rất hiếm nghiên cứu về sự hài lòng cuộc sống với tư cách là một đề tài nghiên cứu khoa học. Thi thoảng ở đâu đó, trong những nghiên cứu khác nhau, có lồng ghép/kết hợp một vài câu hỏi về sự hài lòng liên quan đến lĩnh vực mà đề tài đó nghiên cứu. Chẳng hạn, trong Dự án nghiên gia đình nông thôn Việt Nam năm 2004, do Viện Xã hội học (Viện Khoa học xã hội Việt Nam phối hợp cùng với Sida, do GS.TS. Trịnh Duy Luân chủ trì), trong bảng hỏi có một câu hỏi liên quan đến sự

hài lòng về hôn nhân: “Nhìn chung cho đến nay, ông/bà cảm thấy hài lòng về đời sống hôn nhân của mình ở mức độ nào?”.

GS.TS. Bùi Thế Cường trong đề tài: “Cơ cấu xã hội, lối sống, và phúc lợi xã hội tại Thành phố Hồ Chí Minh”, gồm 1070 hộ tại 30 phường/xã/thị trấn, tháng 4/2010 (Đề tài do Sở Khoa học công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh tài trợ 2009 - 2010), có đề cập đến mức độ hài lòng của người dân đối với công việc đang làm và cuộc sống của họ hiện nay.

Trong Chương trình nghiên cứu khoa học công nghệ cấp Nhà nước KX.05.07 về *Định hướng giá trị con người Việt Nam thời kỳ đổi mới và hội nhập (2001-2005)*, do GS.VS.Phạm Minh Hạc làm Chủ nhiệm Chương trình, trong bảng hỏi với 150 câu hỏi, có 1 câu hỏi đề cập đến sự hài lòng về cách làm việc của các viên chức nhà nước. Một số nghiên cứu trên đây về sự hài lòng chỉ giới hạn ở phạm vi hẹp của ngành với một nhóm đối tượng cụ thể, mà chưa có nghiên cứu đối với các nhóm đối tượng khác nhau.

Năm 2011, nhóm nghiên cứu của Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn (Đại học Quốc gia Hà Nội) đã thực hiện đề án *Sự hài lòng về cuộc sống*, với 22 chỉ báo đề cập đến sự hài lòng về cuộc sống của người dân thông qua các chỉ báo về hôn nhân, gia đình, việc làm, thu nhập, chi tiêu, điều kiện nhà ở, các mối quan hệ xã hội. Kết quả cho thấy, mức độ hài lòng về cuộc sống của người Việt Nam khá cao, nhất là các chỉ báo về hôn nhân, gia đình, con cái. Các chỉ báo có mức độ hài lòng thấp nhất là: chi tiêu, thu nhập, kết cấu hạ tầng.

### 3. Sự cần thiết nghiên cứu sự hài lòng về cuộc sống

#### 3.1. Các nước phát triển rất quan tâm đến các chiều cạnh phi kinh tế của sự phát triển

Từ góc độ xã hội và văn hoá, chúng tôi quan niệm rằng, rất cần có những nghiên cứu về sự hài lòng cuộc sống hoặc nghiên cứu về hạnh phúc. Đây là một lĩnh vực mà nhiều quốc gia phát triển trên thế giới đã thực hiện nhiều năm qua, trường hợp nước Pháp là một ví dụ. Tháng 2/2008, Tổng thống Pháp mời giáo sư kinh tế Joseph Stiglitz thuộc Đại học Colombia, Hoa Kỳ đứng đầu ủy ban mang tên “Ủy ban vì mức độ đo lường hiệu quả kinh tế và tiến bộ xã hội”. Ủy ban này bao gồm hơn 20 chuyên gia quốc tế, trong đó có đến 5 người được giải thưởng Nobel kinh tế (Kenneth Arrow, Daniel Kahneman, James Heckman, Amartya Sen và giáo sư Joseph Stiglitz) có hai nhiệm vụ chính: *Thứ nhất*, xem xét những giới hạn của chỉ số GDP, trong chức năng đo lường hiệu quả kinh tế và tiến bộ xã hội. *Thứ hai*, Ủy ban phải đề nghị một số thông tin, những công cụ để bổ sung cho GDP, vốn được dùng để đo lường của cải mà một quốc gia làm ra.

Những thông tin mang tính bổ sung đó hay những công cụ mới này phải là một phương tiện giúp chính phủ có thể “bắt mạch” tình hình kinh tế và xã hội trong nước một cách toàn diện hơn, trung thực hơn, chính xác hơn so với những chỉ số thường dùng hiện nay, như GDP hay tỷ lệ lạm phát và thất nghiệp. Mục tiêu sau cùng là để từ đó Nhà nước có thể hoạch định những chính sách kinh tế có hiệu quả nhất. Giáo sư Jean Paul Fitoussi, điều phối viên của Ủy ban Stiglitz, cho biết rõ về sự cần

thiết có những công cụ đo lường chính xác hơn. “Nếu như một chính phủ quyết định đưa ra một chính sách kinh tế để nâng tỷ lệ tăng trưởng của GDP, nhưng quyết định đó lại tạo cho người dân cảm tưởng là hạnh phúc của họ hay chất lượng đời sống hàng ngày của họ bị giảm đi, thì đây thật sự là một “vấn đề”. Do vậy, một chính phủ nên cần có hai loại chỉ số, một chỉ số thuần túy kinh tế và bên cạnh đó là chỉ số chất lượng cuộc sống”.

Vào đầu thế kỷ XXI, con người đang chuyển từ một nền kinh tế chỉ chú trọng vào khối lượng sang một mô hình mà ở đó những tiến bộ về mặt “số lượng” cần phải đi kèm với những tiến bộ về mặt “chất lượng”. Từ đó, Báo cáo Stiglitz đề nghị là các con số thống kê nên dành một vị trí quan trọng hơn cho các chỉ số đo lường mức độ hạnh phúc của người dân và điều đó không có nghĩa là phải quên đi chỉ số GDP. Ngoài ra, chỉ số đo lường về chất lượng đó phải chú ý đến cả hai khía cạnh “chủ quan” và “khách quan” của vấn đề. Theo đánh giá của Ủy ban, càng cho thấy rõ là hơn bao giờ hết, các quốc gia trên thế giới nên hướng đến một chỉ số kinh tế và xã hội khác, thay vì chỉ giới hạn chỉ số GDP. Mặt khác nó cũng cho thấy là tầm mức quan trọng của báo cáo Stiglitz đã vượt hẳn ra ngoài phạm vi nước Pháp.

#### 3.2. Sự cần thiết và ý nghĩa, tầm quan trọng của nghiên cứu sự hài lòng (hoặc nghiên cứu hạnh phúc)

##### 3.2.1. Hài lòng cuộc sống: thước đo sự ổn định xã hội

Số liệu về sự hài lòng cuộc sống của cá nhân đem lại lăng kính để nghiên cứu sự bất mãn/không hài lòng xã hội và tiềm ẩn sự không ổn định về chính trị. Nói cách

khác, kết quả nghiên cứu sự hài lòng về cuộc sống là cơ sở để đánh giá sự thịnh vượng của một xã hội và là cơ sở để dự báo về “ổn định xã hội” trong quá trình phát triển. Nó cũng cho thấy mức độ hiệu quả của việc triển khai các chính sách xã hội vào thực tế.

Trái ngược với sự hài lòng là sự bất mãn/không hài lòng xã hội thường được xem trong các thuật ngữ với những biểu hiện có thể quan sát được, như: sự dân chủ, rối loạn; bãi công; tội phạm, tham nhũng. Các chiều cạnh này có một vài sự liên quan để hiểu được sự không hài lòng của xã hội. Ví dụ, nếu người ta có xu hướng nói về mức độ cao hài lòng cuộc sống, thì điều này đem lại một số bằng chứng rằng sự bất ổn xã hội không đáng lo như người ta vẫn hình dung. Tương tự, nếu báo cáo cho thấy sự không hài lòng - ví dụ sự không hài lòng về nghề nghiệp - thì là chỉ báo cho thấy cần quan tâm đến lĩnh vực việc làm. Thêm nữa, nếu những nhóm xã hội với đặc điểm cụ thể (dân tộc, học vấn, nghề nghiệp...) có mức độ hài lòng thấp, thì điều này cũng cung cấp cho chúng ta những bằng chứng về họ là nhóm kinh tế - xã hội có sự không hài lòng nhiều hơn, và có thể nảy sinh những vấn đề xã hội.

Hài lòng về cuộc sống là một thành tố quan trọng trong quan niệm về hạnh phúc của con người. Nghiên cứu sự hài lòng cuộc sống có thể dự báo được mức độ hạnh phúc của cá nhân. Trong khi đó hạnh phúc, một giá trị vô hình, một cảm xúc thấm suốt tâm lòng và trí óc của con người lại làm cho chúng ta càng yêu đời, yêu gia đình, yêu bạn bè, yêu nước, yêu nhân loại và ngược lại, tình yêu đó làm cho chúng ta càng thấy hạnh phúc. Những tấm lòng

hạnh phúc là bảo vật của xã hội. Trái lại việc gây nổi bất hạnh, bất mãn, bất tín, bất tin cậy, buồn chán trong người dân, trong cán bộ, trong trí thức, trong thanh niên, là việc làm nguy hiểm dẫn đến tình trạng mất đoàn kết, chia rẽ trong các tầng lớp và toàn bộ xã hội, do đó có thể dẫn đến thất bại của xã hội, thậm chí đến thảm họa mất nước. GS.VS. Phạm Minh Hạc cho rằng: “Tuy hạnh phúc phức tạp và trừu tượng như vậy, nhưng nó lại là điều có thật, tồn tại trong mỗi con người từng giây phút của cuộc sống và có tác dụng rất lớn trong việc chỉ đạo các hoạt động quản lý của con người. Vì vậy, nếu các thành viên xã hội cảm thấy hạnh phúc thì xã hội sẽ ổn định cho dù đời sống vật chất chưa cao”.

### *3.2.2. Hài lòng cuộc sống: chỉ báo đo lường phát triển và quản trị nguồn nhân lực.*

Trong khi lĩnh vực phát triển nguồn nhân lực đang được xem như là một ngành riêng biệt, một trong những khía cạnh quan trọng cần phải được nghiên cứu đó là chỉ số hài lòng của nhân viên. Nói về tầm quan trọng của việc “duy trì số điểm” về sự hài lòng của nhân viên, các nhà nghiên cứu đã thấy rằng sự hài lòng của nhân viên (ví dụ, cảm thấy thoải mái từ trải nghiệm của công việc) góp phần tăng kiến thức cho họ, cải thiện hiệu suất công việc của họ, tăng cường sự sáng tạo và hợp tác. Điều này cho thấy rằng những nhân viên hài lòng có động lực cao hơn, tinh thần làm việc tốt, làm việc có hiệu quả cao hơn. Hơn nữa, những nhân viên đã hài lòng có quyết tâm để liên tục hoàn thiện và nâng cao về chất. Ngược lại, với những nhân viên không có sự hài lòng thường thu mình lại và không muốn chia sẻ những kiến thức của họ. Bởi vì sự linh hoạt của tổ chức yêu cầu tất cả

các nhân viên làm việc dựa trên tri thức. Hiểu được những lí do dẫn tới sự không hài lòng của nhân viên, những yêu cầu và những mong muốn của họ, những định hướng để thay đổi là cần thiết cho mọi tổ chức. Nghiên cứu trước đây chỉ ra rằng sự hài lòng trong công việc là một trong những dự đoán tốt nhất về sự trung thành của nhân viên, sự hài lòng của nhân viên và năng suất trong công việc. Vì vậy, hiển nhiên rằng hiệu quả của một tổ chức phụ thuộc vào nhân viên.

### *3.2.3. Hài lòng cuộc sống: thước đo chất lượng dịch vụ xã hội*

Điều này đã được chứng minh qua một số địa phương sử dụng Thẻ công dân để đánh giá chất lượng dịch vụ công. Các doanh nghiệp, các hãng sản xuất, kinh doanh cũng thường sử dụng phương pháp khảo sát thị trường để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm, dịch vụ xã hội. Khảo sát sự hài lòng là một trong những công cụ quan trọng nhất được sử dụng để thu thập thông tin về ý kiến của khách du lịch tới một điểm du lịch nào đó. Nhiều nghiên cứu về nguyên nhân của sự thất vọng của khách du lịch cho thấy rằng những sự bất mãn bắt nguồn từ tình trạng quá tải của các điểm đến và suy thoái môi trường: quá nhiều khách du lịch và người dân, quá nhiều thương mại, các khu vực xây dựng quá nhiều, quá nhiều lưu lượng truy cập và tắc nghẽn mạng, v.v... Nghiên cứu sự hài lòng về các dịch vụ y tế, kinh doanh là các chỉ báo cho biết về chất lượng dịch vụ xã hội như thế nào.

Có thể thấy rằng, nghiên cứu sự phát triển xã hội từ cách tiếp cận phi kinh tế đang là xu hướng thịnh hành hiện nay, các

chỉ báo phi kinh tế phản ánh đầy đủ hơn chất lượng của sự phát triển vì con người. Trong những nghiên cứu từ cách tiếp cận phi kinh tế, nghiên cứu sự hài lòng về cuộc sống hoặc nghiên cứu hạnh phúc thường được quan tâm nhiều hơn. Ở Việt Nam, trong lĩnh vực khoa học xã hội và nhân văn còn thiếu vắng những nghiên cứu này. Hy vọng trong tương lai gần, chúng ta có những đề tài khoa học được thực hiện một cách bài bản và nghiêm túc trên phạm vi quốc gia.

### **Tài liệu tham khảo**

1. Báo cáo phát triển Việt Nam 2010 (VDR 2010). Các thể chế hiện đại.
2. Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn, Cơ quan Hợp tác và Phát triển Thụy Sĩ; Tổ chức HELVETAS Việt Nam, 2010. *Sự hài lòng của người dân đối với cung cấp dịch vụ công trong ngành nông nghiệp và phát triển nông thôn, lập kế hoạch kinh tế xã hội và quản lý tài chính cấp xã 2007 & 2009*; Hà Nội, tháng 11.
3. Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI), 2011. *Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân*, Hà Nội, tháng 4/2012.
4. GS.VS. Phạm Minh Hạc – GS.TSKH Thái Duy Tuyên (chủ biên), 2011. *Định hướng giá trị con người Việt Nam thời kỳ đổi mới và hội nhập (Sách chuyên khảo)*, Nxb.Chính trị quốc gia.
5. Hoàng Bá Thịnh, 2011. *Đề án Báo cáo thường niên Sự hài lòng về cuộc sống*, Đại học Quốc gia Hà Nội.
6. Hoàng Bá Thịnh, 2012. *Người Việt Nam hài lòng thế nào?* Báo Tuổi trẻ cuối tuần, số 26, ngày 1/7.

7. Andrew, 1997. *Effects of divorce on mental health through the life course*, Johns Hopkins University.
8. Cambell, A., Converse, P.E. and Rodgers, W.L., 1976. *The quality of American life: Perceptions, evaluations, and satisfaction*, Russell Sage Foundation, New York,
9. Clark, A. E., 1997. *Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work?* *Labour Economics* 4, 341-372.
10. Diener, E., Suh, E.M., Lucas, R.E. and Smith, H.L., 1999. 'Subjective well-being: Three decades of progress', in *Psychological Bulletin*, 125, pp. 276 - 302.
11. Lim, C., & Putnam, R. D, 2010. *Religion, Social Networks, and Life Satisfaction*. *American Sociological Review*, 75(6), 914-933.
12. Marshall, G. N., Burnam, M. A., Koegel, P., Sullivan, G., & Benjamin, B, 1996. *Objective Life Circumstances and Life Satisfaction: Results from the Course of Homelessness Study*. *Journal of Health and Social Behavior* (37), 44-58.
13. Veenhonven, R, 1993. *Happiness in Nations, Subjective Appreciation of Life in 56 Nations 1946-1992*, Rotterdam Urasmus University.
14. UNDP, 2010. *Human Development Report 2010 - 20th Anniversary Edition: The Real Wealth of Nations: Pathways to Human Developmen*.