

Sự hài lòng của người dân về tiêu chí Xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn trong xây dựng nông thôn mới của huyện Mỹ Đức, TP. Hà Nội

PHẠM TRẦN THĂNG LONG*

Tóm tắt

Nghiên cứu này được tiến hành dựa trên kết quả khảo sát 239 hộ dân tại 03 xã của huyện Mỹ Đức, TP. Hà Nội. Kết quả cho thấy, sự hài lòng của người dân về tiêu chí Xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn trong xây dựng nông thôn mới của huyện Mỹ Đức đang ở mức tương đối thấp khi chỉ đạt 2.45 điểm và có 06 nhân tố tác động thuận chiều đến sự hài lòng, với mức độ tác động được xếp theo thứ tự tác động từ cao nhất là: Chất lượng xây dựng; Chỉ đạo xây dựng; Kiểm tra, giám sát xây dựng; Xây dựng quy hoạch; Quản lý xây dựng; và Nguồn vốn và công tác huy động vốn.

Từ khóa: sự hài lòng của người dân, tiêu chí Xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn, nông thôn mới huyện Mỹ Đức

Summary

Based on a survey of 239 households in 03 communes of My Duc district, Hanoi city, the study indicates that citizen satisfaction with criteria of Construction of rural transport infrastructure in My Duc district's new rural construction is relatively low, registering 2.45 point. Besides, there are six factors impacting positively their satisfaction, in descending order of influence, which are: Construction quality; Direction; Inspection and supervision; Planning; Management; Capital resource and capital mobilization.

Keywords: citizen satisfaction, criteria of Construction of rural transport infrastructure, new rural areas in My Duc district

GIỚI THIỆU

Trong thời gian qua, công tác triển khai thực hiện Chương trình Mục tiêu Quốc gia xây dựng nông thôn mới trên địa bàn huyện Mỹ Đức, TP. Hà Nội bước đầu đã đạt được những thành tựu khá quan trọng quá trình phát triển kinh tế - xã hội nói chung và phát triển nông nghiệp, nông dân và nông thôn nói riêng; cơ cấu kinh tế có nhiều chuyển biến tích cực; đời sống của nhân dân được nâng lên rõ rệt. Tuy nhiên, việc triển khai thực hiện Chương trình trên địa bàn Huyện vẫn còn những khó khăn, hạn chế nhất định.

Một trong những khó khăn, hạn chế lớn nhất khi triển khai xây dựng nông thôn mới của Huyện là vấn đề xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn do thiếu vốn, nguồn vốn xây dựng chủ yếu vẫn đến từ ngân sách nhà nước, mà thiếu sự đóng góp từ phía nhân dân. Điều này có thể là do nhận thức của người dân về các tiêu chí liên quan đến xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn, mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng xây dựng kết cấu hạ tầng giao thông nông thôn, sự tin tưởng vào việc thực hiện... còn chưa cao.

Do đó, nghiên cứu này được tiến hành nhằm đánh giá thực trạng sự hài lòng của người dân huyện Mỹ Đức về tiêu chí Xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn theo chuẩn nông thôn mới nhằm để xuất các khuyến nghị giúp tăng cường sự hài lòng của người dân về vấn đề này.

*ThS., Trường Đại học Thăng Long

Ngày nhận bài: 08/11/2019; Ngày phản biên: 15/11/2019. Ngày được đăng: 21/11/2019

BẢNG 1: GIÁ TRỊ TRUNG BÌNH CÁC TIÊU CHÍ XÂY DỰNG HẠ TẦNG GIAO THÔNG NÔNG THÔN TRONG XÂY DỰNG NÔNG THÔN MỚI HUYỆN MỸ ĐỨC

TT	Biến quan sát	N	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Công tác xây dựng quy hoạch	239	2.90	1.502
2	Công tác chỉ đạo xây dựng	239	2.64	0.953
3	Công tác huy động vốn	239	3.47	0.785
4	Công tác quản lý đầu tư xây dựng	239	3.55	0.841
5	Công tác kiểm tra, giám sát xây dựng	239	3.91	0.923
6	Chất lượng công trình xây dựng	239	3.31	0.944
7	Sự hài lòng của người dân	239	2.45	1.086

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Theo Kotler và Keller (2006), sự hài lòng là mức độ của 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 đo, gồm 3 cấp độ: Nếu nhận thức của khách hàng nhỏ hơn kỳ vọng, thì khách hàng cảm nhận không thỏa mãn. Nếu nhận thức bằng kỳ vọng, thì khách hàng cảm nhận thỏa mãn. Nếu nhận thức lớn hơn kỳ vọng, thì khách hàng cảm nhận là thỏa mãn hoặc thích thú.

Oliver và Bearden (1985) khẳng định, chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn của khách hàng. Nghĩa là, chất lượng dịch vụ được xác định bởi nhiều nhân tố khác nhau, là một phần nhân tố quyết định sự hài lòng. Cronin và Taylor (1992) đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận rằng, cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn của khách hàng.

Zeithaml và cộng sự (2000) cho rằng, sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự thỏa mãn của họ khi tiêu dùng một dịch vụ, còn nói đến chất lượng dịch vụ là quan tâm đến các thành phần cụ thể của dịch vụ.

Còn nếu xem xét việc thực hiện các chủ chương, đường lối, chính sách của Nhà nước là một dịch vụ công, thì sự hài lòng của người dân có ảnh hưởng lớn tới mục tiêu phát triển, chiến lược phát triển của mỗi địa phương, là cơ sở để địa phương có những biện pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công và hỗ trợ cho người dân. Từ đó, có thể xây dựng và thực hiện thành công các chiến lược nhằm đạt được mục tiêu, mà Đảng và Nhà nước đã đặt ra cho địa phương. Do đó, có thể hiểu, sự hài lòng của người dân về tình hình thực hiện tiêu chí Xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn trong xây dựng nông thôn mới chính là sự thỏa mãn đối với các tiêu chí.

Phương pháp nghiên cứu

Để có số liệu nghiên cứu, tác giả đã phát ra 250 phiếu khảo sát tới 250 hộ gia đình tại 03 xã của huyện Mỹ Đức, gồm: 02 xã đã đạt chuẩn nông thôn mới là Phù Lưu Tế và Hợp Tiến; 01 xã đang tiến hành xây dựng nông thôn mới là Hùng Tiến và số lượng

được chia đều cho 03 xã. Sau 02 tháng tiến hành khảo sát (từ tháng 12/2018-01/2019), kết quả thu về đủ 250 phiếu, trong đó có 11 phiếu không hợp lệ do điền thiếu thông tin, còn lại 239 phiếu đạt yêu cầu và xử lý số liệu dựa trên phần mềm SPSS, phân tích hồi quy đa biến (*Bài viết sử dụng cách viết số thập phân theo chuẩn quốc tế*).

Mô hình hồi quy được xây dựng với giả định "Sự hài lòng của người dân về tình hình thực hiện tiêu chí xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông nông thôn theo chuẩn nông thôn mới trên địa bàn huyện Mỹ Đức" (Y) là biến phụ thuộc vào 06 biến độc lập là (1) XDQH: Công tác xây dựng quy hoạch (X1); (2) CDXD: Công tác chỉ đạo xây dựng (X2); (3) NV: Nguồn vốn và Công tác huy động vốn (X3); (4) QLXD: Công tác quản lý đầu tư xây dựng (X4); (5) KTGS: Công tác kiểm tra, giám sát xây dựng (X5); và (6) CLXD: Chất lượng công trình xây dựng (X6). Hàm hồi quy có dạng:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 * X1 + \beta_2 * X2 + \beta_3 * X3 + \beta_4 * X4 + \beta_5 * X5 + \beta_6 * X6 + e$$

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Sự hài lòng của người dân về tình hình thực hiện tiêu chí Xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn

Trước khi đánh giá các nhân tố tác động, tác giả thực hiện đánh giá sự hài lòng của người dân về tiêu chí Xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn theo chuẩn nông thôn mới trên địa bàn huyện Mỹ Đức. Kết quả cho thấy như Bảng 1.

Như vậy, trong các tiêu chí về xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn theo chuẩn nông thôn mới trên địa bàn huyện Mỹ Đức, thì người dân đánh giá cao nhất là Công tác kiểm tra, giám sát xây dựng, với 3.91 điểm. Tiếp thứ hai là tiêu chí

Công tác quản lý đầu tư xây dựng, với 3,58 điểm. Thứ ba là tiêu chí Công tác huy động vốn, với 3,47 điểm. Thứ tư là tiêu chí Chất lượng công trình xây dựng, với 3,31 điểm. Thứ năm là tiêu chí Công tác xây dựng quy hoạch, với 2,90 điểm và thấp nhất là tiêu chí Công tác chỉ đạo xây dựng, với 2,64 điểm.

Nhìn chung, sự hài lòng của người dân về tiêu chí Xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn trong xây dựng nông thôn mới của huyện Mỹ Đức đang ở mức tương đối thấp khi chỉ đạt 2,45 điểm.

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về tình hình thực hiện tiêu chí xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn

Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả phân tích EFA lần thứ nhất cho kết quả hệ số KMO là 0,792 thỏa mãn ($0 < KMO < 1$), với giá trị Eigenvalues đạt 71,520 và điểm dừng nhân tố 1,062. Theo đó, 28 thang đo hội tụ về 07 nhân tố, trong đó nhân tố thứ 7 chỉ có 1 thang đo là CLXD3, nên bị loại bỏ và thang đo QLXD5 giải thích cho nhân tố "Công tác kiểm tra, giám sát xây dựng" không phù hợp cũng bị loại bỏ.

Sau khi loại bỏ 2 thang đo, tác giả chạy lại EFA lần 2 và được KMO=0,780, giá trị Eigenvalues đạt 70,217 và điểm dừng nhân tố 1,701 và 26 thang đo hội tụ về 06 nhân tố, gồm: Chất lượng xây dựng; Chỉ đạo xây dựng; Kiểm tra, giám sát xây dựng; Xây dựng quy hoạch; Quản lý xây dựng; và Nguồn vốn và công tác huy động vốn. Khi xem xét độ giá trị và độ tin cậy của các thang đo, thì đều thỏa mãn các điều kiện đảm bảo cho phân tích hồi quy, phù hợp với mô hình lý thuyết và không thang đo nào bị loại bỏ.

Phân tích hồi quy

Tiếp theo, tác giả tiến hành phân tích tích hồi quy sự phụ thuộc của "Sự hài lòng của người dân về tiêu chí Xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn theo chuẩn NTM của huyện Mỹ Đức" vào các biến độc lập ở trên và phương pháp phân tích lựa chọn một lần (Enter), các biến độc lập sẽ được đưa vào mô hình một lần, các giá trị của biến độc lập và biến phụ thuộc được tính theo giá trị trung bình có trọng số (Factor Score).

Kết quả phân tích hồi quy Bảng 2 cho thấy, trị số R = 0,566 có nghĩa là, mối quan hệ giữa các biến trong mô hình nghiên cứu tương đối chặt chẽ với

BẢNG 2: BẢNG KẾT QUẢ HỒI QUY

Model	R	Hệ số xác định R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin-Watson
1	0,566*	0,320	0,303	0,83500311	1,443
a. Predictors: (Constant), CLXD, NV, XDQH, QLXD, CDXD, KTGS					
b. Dependent Variable: SHL					

BẢNG 3: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH PHƯƠNG SAI ANOVA

Mô hình	Tổng các bình phương	Bậc tự do (đf)	Phương sai	F	Sig.
1					
Hồi quy	76,243	6	12,707	18,225	0,000*
Phần dư	161,757	232	0,697		
Total	238,000	238			
a. Dependent Variable: SHL					
b. Predictors: (Constant), CLXD, NV, XDQH, QLXD, CDXD, KTGS					

BẢNG 4: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY ĐA BIẾN

Coefficients ^a							
Nhân tố B	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê cộng tuyến	
	Sai số chuẩn	Beta				Độ chấp nhận	VIF
(Const)	3,563E-015	0,041		0,000	1,000		
KTGS	0,164	0,054	0,164	3,028	0,003	1,000	1,000
CDXD	0,234	0,054	0,234	4,318	0,000	1,000	1,000
1 QLXD	0,138	0,054	0,138	2,542	0,012	1,000	1,000
XDQH	0,140	0,054	0,140	2,592	0,010	1,000	1,000
NV	0,087	0,054	0,087	1,616	0,107	1,000	1,000
CLXD	0,439	0,054	0,439	8,108	0,000	1,000	1,000
a. Dependent Variable: SHL							

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên phần mềm SPSS

nau. Hệ số xác định R² = 0,320, nói lên độ thích hợp của mô hình là 32%, giá trị R² hiệu chỉnh bằng 0,303 tức là chỉ có 30,3% sự biến thiên của biến phụ thuộc (Y) là Sự hài lòng của người dân về tiêu chí xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn theo chuẩn nông thôn mới của huyện Mỹ Đức được giải thích bởi 06 biến độc lập trong mô hình; còn 69,7% là do tác động của các nhân tố khác ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

Kết quả phân tích phương sai ANOVA (Bảng 3) cho giá trị F = 18,225 với mức ý nghĩa Sig. = 0,000 < 0,05, bước đầu cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được. Bên cạnh đó, hệ số phóng đại phương sai VIF thu được trong bảng dưới đây của các nhân tố đều nhỏ hơn 2. Từ đó, có thể kết luận rằng, mô hình hồi quy không vi phạm hiện tượng đa cộng tuyến, tức là các biến độc lập có tương quan chặt chẽ với nhau.

Bảng 4 cho thấy, có 05 biến độc lập đại diện cho các nhân tố tác động đều có ý nghĩa trong mô hình với

mức ý nghĩa 95% (Sig.<0.05), 01 biến "Nguồn vốn và công tác huy động vốn" có tác động và ở mức ý nghĩa 85% (Sig.<0.15) và có tác động tới sự hài lòng của người dân về tiêu chí Xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn theo chuẩn nông thôn mới của huyện Mỹ Đức và đều tác động thuận chiều.

Trong đó, mức độ tác động của các nhân tố được xếp theo thứ tự tác động từ cao nhất là nhân tố Chất lượng xây dựng, với hệ số Beta chuẩn hóa là 0.439. Thứ hai là nhân tố Chỉ đạo xây dựng, với hệ số Beta chuẩn hóa là 0.234. Thứ ba là nhân tố Kiểm tra, giám sát xây dựng, với hệ số Beta chuẩn hóa là 0.164. Thứ tư là nhân tố Xây dựng quy hoạch, với hệ số Beta chuẩn hóa là 0.140. Thứ năm là nhân tố Quản lý xây dựng với hệ số Beta chuẩn hóa là 0.138. Cuối cùng, thấp nhất là nhân tố Nguồn vốn và công tác huy động vốn, với hệ số Beta chuẩn hóa là 0.087. Sở dĩ có kết quả này có thể là do chất lượng công trình xây dựng kết quả đầu ra cuối cùng mà người dân thụ hưởng và kiểm chứng. Bên cạnh đó, các dự án này đa số là sử dụng vốn ngân sách, nên nhân tố này cũng ít tác động đến sự hài lòng của người dân.

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

Nhìn chung, người dân trên địa bàn huyện Mỹ Đức chưa thực sự hài lòng về các tiêu chí Xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn theo chuẩn nông thôn mới, giá trị trung bình của sự hài lòng chỉ đạt 2.45 điểm. Tuy nhiên, người dân trong Huyện đã nhận thấy mặt hiệu quả tích cực từ chính sách này mang lại. Họ cho rằng, hạ tầng giao thông tuyến huyện và xã đã được xây dựng có chất lượng và sử dụng khá hiệu quả, trong khi tuyến thôn còn ở mức thấp. Người dân cho rằng,

nguồn vốn đầu tư cho chương trình hiện nay đã được phân bổ hợp lý và chủ yếu đến từ nguồn vốn ngân sách của Trung ương và địa phương, sự tham gia của nguồn vốn xã hội hóa còn ở mức thấp...

Dựa trên những kết quả đó, nghiên cứu đề xuất một số khuyến nghị nhằm thực hiện hiệu quả Chương trình Mục tiêu Quốc gia về xây dựng nông thôn mới về nội dung tiêu chí Xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn ở Mỹ Đức nhằm tăng sự hài lòng của người dân, như sau:

- Tăng cường công tác tuyên truyền, vận động đóng góp tích cực của các chủ thể tham gia xây dựng.

- Hoàn thiện công tác quy hoạch hạ tầng giao thông nông thôn của các xã.

- Lựa chọn mô hình quản lý đầu ra ra khi xây dựng các tuyến đường.

- Tăng cường khả năng kiểm tra, giám sát của chủ đầu tư.

- Tăng thu nguồn vốn đầu tư từ vốn xã hội hóa.

- Thực hiện tốt công tác quản lý duy tu, bảo dưỡng đường giao thông nông thôn.

Các khuyến nghị này mang tính chất định hướng, dựa trên các kết quả nghiên cứu, nên để áp dụng có hiệu quả, vẫn cần có những đánh giá cụ thể hơn gắn với tình hình của huyện Mỹ Đức, như: tình hình ngân sách, tình hình các tiêu chí khác trong xây dựng nông thôn mới, cơ cấu ngành của địa phương...□

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thủ tướng Chính phủ (2009). *Quyết định số 491/QĐ-TTg, ngày 16/04/2009 về ban hành Bộ Tiêu chí quốc gia nông thôn mới*
2. Trần Ngọc Ngoan (2016). *Phát triển nông thôn bền vững: những vấn đề lý luận và kinh nghiệm thế giới*, Nxb Khoa học Xã hội
3. Hồ Xuân Hùng (2011). Xây dựng nông thôn mới là sự nghiệp cách mạng lâu dài của Đảng và nhân dân ta, *Tạp chí Cộng sản*, tháng 02/2011, 46-52
4. Lê Văn Huy (2007). Sử dụng chỉ số hài lòng của khách hàng trong hoạch định chiến lược kinh doanh ngân hàng: cách tiếp cận mô hình lý thuyết, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, 2(19)
5. Nguyễn Mai (2018). *Mỹ Đức cần hỗ trợ xây dựng nông thôn mới*, truy cập từ <http://www.hanoimoi.com.vn/Ban-in/quan-huyen/897835/my-duc-can-ho-tro-xay-dung-nong-thon-moi>
6. Cronin, J. J., Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension, *Journal of Marketing*, 56 (July), 55-68
7. Kotler, P., & Keller K L. (2006). *Marketing management (12th ed)*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. Upper Saddle River
8. Oliver, R. L., Bearden, W. O. (1985). Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage, *Journal of Business Research*, 13(2), 35-46
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64 (10), 12-40
10. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*, Irwin McGraw-Hill