

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CUNG CẤP NƯỚC SẠCH NÔNG THÔN TẠI TRUNG TÂM ĐẦU TƯ, KHAI THÁC THỦY LỢI VÀ NƯỚC SẠCH NÔNG THÔN TỈNH BÌNH DƯƠNG

● NGUYỄN MINH TUẤN - LÊ THỊ HUYỀN

TÓM TẮT:

Bài báo nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ cung cấp nước sạch nông thôn tại Trung tâm Đầu tư, khai thác thủy lợi và nước sạch nông thôn tỉnh Bình Dương. Mô hình nghiên cứu lý thuyết gồm 5 yếu tố: (1) Chất lượng và hoạt động cung cấp nước; (2) Sự tin tưởng; (3) Năng lực phục vụ; (4) Thái độ phục vụ; (5) Điều kiện đón tiếp và phục vụ. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 5 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cung cấp nước sạch nông thôn tại Trung tâm được sắp xếp theo thứ tự mức độ ảnh hưởng từ lớn đến nhỏ là: (1) Năng lực phục vụ; (2) Thái độ phục vụ; (3) Chất lượng và hoạt động cung cấp nước; (4) Điều kiện đón tiếp và phục vụ; (5) Sự tin tưởng. Căn cứ vào kết quả nghiên cứu này, tác giả đã đề xuất 5 hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp nước sạch nông thôn tại Trung tâm Đầu tư, khai thác thủy lợi và nước sạch nông thôn tỉnh Bình Dương.

Từ khóa: nước sạch, cung cấp nước, chất lượng dịch vụ, nước sạch nông thôn, Trung tâm Đầu tư, khai thác thủy lợi và nước sạch nông thôn, tỉnh Bình Dương.

1. Đặt vấn đề

Nước sạch đóng vai trò rất quan trọng đối với sức khỏe và cuộc sống của con người. Kinh tế ngày càng phát triển nhu cầu sử dụng nước sạch của người dân để sinh hoạt, sản xuất, kinh doanh cũng không ngừng tăng cao. Trong thời gian qua, Trung tâm Đầu tư, khai thác thủy lợi và nước sạch nông thôn đã có những bước cải thiện để nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp nước sạch nhằm đem đến sự hài lòng, thỏa mãn tốt nhất mọi yêu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế, tồn tại

nhất định cả về chủ quan và khách quan, để phát triển kinh doanh bền vững, Trung tâm phải nhanh chóng hoàn thiện cơ chế chính sách, nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp nước sạch, chăm sóc khách hàng hiệu quả nhằm đem đến sự hài lòng cao nhất cho khách hàng. Vì vậy, nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ cung cấp nước sạch nông thôn tại Trung tâm Đầu tư, khai thác thủy lợi và nước sạch nông thôn tỉnh Bình Dương là một trong những mục tiêu hướng đến của tỉnh Bình Dương.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Khái niệm nước sạch và dịch vụ cấp nước sạch

Theo UNICEF và WHO (2015), nước do các nhà máy cung cấp vẫn được cho là loại nước sạch nhất. Theo Nghị định số 117/2007/NĐ-CP, nước sạch là nước đã qua xử lý có chất lượng bảo đảm, đáp ứng yêu cầu sử dụng (Chính phủ, 2007). Đơn vị cấp nước là tổ chức, cá nhân thực hiện một phần hoặc tất cả các hoạt động khai thác, sản xuất, truyền dẫn, bán buôn và bán lẻ nước sạch. Khách hàng sử dụng nước là tổ chức, cá nhân và hộ gia đình mua nước sạch của đơn vị cấp nước

2.2. Lý thuyết chất lượng dịch vụ (CLDV)

CLDV là một lĩnh vực có rất nhiều nhà nghiên cứu tham gia, do đó có nhiều mô hình được đề xuất. Trong các mô hình CLDV, Parasuraman *et al.* (1985) đã đưa ra mô hình 5 khoảng cách và 5 thành phần CLDV. Mô hình SERVQUAL có lẽ mô hình phổ biến nhất (Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang, 2011) gồm 5 thành phần cơ bản, đó là:

Sự tin cậy (reliability): Thể hiện qua khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay lần đầu tiên. Sự đáp ứng (responsiveness): Thể hiện qua sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Năng lực phục vụ (Assurance): Thể hiện qua trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng. Sự đồng cảm (empathy): Thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng cá nhân khách hàng. Phương tiện hữu hình (tangibles): Thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ.

Theo Hội Cấp thoát nước Việt Nam, hiện tại việc đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ cung cấp nước chủ yếu là dựa vào chất lượng của dịch vụ. Các tiêu chí theo Hội Cấp thoát nước Việt Nam đưa ra để đánh giá CLDV là: (1) Tính liên tục của số giờ cấp nước, (2) Chất lượng nước và (3) Quan hệ của công ty đối với khách hàng (Lê Thị Diệu Huyền *et al.*, 2015).

Căn cứ vào lý thuyết chất lượng dịch vụ, tiêu chí của Hội Cấp thoát nước Việt Nam và một số nghiên cứu có liên quan ở trong và ngoài nước, tác giả đưa ra 5 giả thuyết nghiên cứu là sự tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu

hình có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng dịch vụ cung cấp nước sạch nông thôn tại Trung tâm Đầu tư, khai thác thủy lợi và nước sạch nông thôn tỉnh Bình Dương và đây cũng là 5 yếu tố trong mô hình nghiên cứu lý thuyết

3. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm với 10 khách hàng sử dụng dịch vụ nước sạch của Trung tâm nhằm điều chỉnh và bổ sung thang đo CLDV cung cấp nước sạch nông thôn tại Trung tâm, để từ đó hoàn thiện bảng câu hỏi khảo sát khách hàng với quy mô lớn trong phương pháp định lượng. 10 khách hàng này là chủ hộ và có trình độ học vấn từ đại học trở lên. Kết quả thảo luận nhóm cho thấy khách hàng quan tâm đến 5 thành phần chính là: (1) Chất lượng và hoạt động cung cấp nước; (2) Sự tin tưởng; (3) Năng lực phục vụ; (4) Thái độ phục vụ; (5) Điều kiện đón tiếp và phục vụ.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua khảo sát trực tiếp khách hàng sử dụng dịch vụ cung cấp nước sạch nông thôn của Trung tâm dựa trên bảng câu hỏi đã soạn sẵn. Thang đo có 31 biến quan sát, do đó tác giả chọn cỡ mẫu là 352 để đảm bảo độ tin cậy với phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, phi xác suất

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kiểm định độ tin cậy

Kết quả kiểm định độ tin cậy cho thấy các thang đo đạt độ tin cậy cao, vì hệ số Cronbachs Alpha tổng biến của tất cả các biến đều > 0,6. Bên cạnh đó, hệ số Cronbachs Alpha tương quan biến tổng có giá trị nhỏ nhất của các biến độc lập đều có giá trị > 0,3, ngoại trừ biến STT6 bị loại vì có hệ số Cronbachs Alpha tương quan biến tổng < 0,3. Từ đó, nghiên cứu kết luận các thang đo đều đạt độ tin cậy tốt. Tuy nhiên, để nhận định trên được chính xác hơn, nghiên cứu sẽ tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA). (Bảng 1)

4.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Trong nghiên cứu này tác giả chạy dữ liệu EFA 5 lần và lần thứ 5 thỏa được các điều kiện đưa ra. Kết quả phân tích EFA lần 5 cho kết quả như sau:

Hệ số KMO = 0,855 trong bảng trên thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$, điều này có nghĩa là phân tích nhân tố khám phá thích hợp với dữ liệu thực

Bảng 1. Kiểm định độ tin cậy cho các thang đo

Biến	Mã hóa	Độ tin cậy	Số biến quan sát	Số biến QS loại	Số biến QS còn
Chất lượng nước	CLN	0,792	4	4	4
Sự tin tưởng	STT	0,768	6	5	5
Năng lực phục vụ	NLPV	0,811	6	6	6
Thái độ phục vụ	TDP	0,788	6	6	6
Điều kiện đón tiếp và phục vụ	DKP	0,806	6	6	6
Chất lượng dịch vụ	DVNS	0,651	3	0	3

Nguồn: Kết quả SPSS

tế. Kiểm định Bartlett có Sig. $\leq 0,05$, nghĩa là các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

Trong vùng Extraction Sums of Squared Loadings của bảng tổng phương sai trích được giải thích từ EFA trong bảng bên dưới, tại cột Commulative cho biết trị số phương sai trích là $58,301 > 50\%$. Điều này có nghĩa là $58,301\%$ thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát. Từ 5 khái niệm độc lập ban đầu, thông qua EFA rút trích vẫn duy trì 5 nhân tố. Như vậy, tại dòng 5 cho thấy có 5 nhân tố được trích tại Initial Eigenvalues lớn hơn 1.

EFA lần 5 còn lại 23 biến quan sát và 5 nhân tố, nhưng do vị trí của nhân tố trong mô hình có thay đổi nên các giả thuyết cần được xác định lại.

Phân tích EFA cho biến phụ thuộc là CLDV cung cấp nước sạch nông thôn tại Trung tâm cho kết quả hệ số KMO = 0,66 thỏa mãn điều kiện $0,5 <$

KMO < 1 , phân tích nhân tố khám phá thích hợp với dữ liệu thực tế. Kiểm định Bartlett có Sig. $\leq 0,05$, nghĩa là các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

Kết quả sau khi hồi quy cho thấy hệ số R² là 0,61, điều này có nghĩa là 61% sự thay đổi CLDV cung cấp nước sạch nông thôn tại Trung tâm do các nhân tố độc lập trong mô hình tạo ra, còn lại 39% biến thiên được giải thích bởi các biến khác ngoài mô hình.

Giá trị Sig. của mô hình = 0,000 $< 0,05$ đạt mức ý nghĩa 1%, với độ phù hợp 95%. Bên cạnh đó, mô hình chưa có thể kết luận có sự tương quan bậc nhất hay không vì hệ số Durbin-Watson = 1,732 và $1,699 < 1,732 < 1,767 \Leftrightarrow dL < DW < dU$.

4.3 Phân tích hồi qui

Căn cứ vào các hệ số hồi qui chuẩn hóa và giá trị sig của các yếu tố đều nhỏ hơn 0,05 (Bảng 2), phương trình hồi qui chuẩn hóa sắp xếp theo thứ tự

Bảng 2. Phân tích hồi qui

Hồi qui								
Mô hình	Hồi qui chưa chuẩn hóa		Hồi qui chuẩn hóa		t	Sig.	Thống kê gộp	
	B	Sai số chuẩn	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	0,643	0,122		50,259	0,000		
	NLP	0,304	0,036	0,347	80,440	0,000	0,666	1,500
	STT	0,068	0,026	0,102	20,598	0,010	0,736	1,358
	CLN	0,160	0,032	0,205	50,046	0,000	0,682	1,466
	DKP	0,129	0,025	0,200	50,049	0,000	0,722	1,386
	TDP	0,153	0,028	0,214	50,416	0,000	0,724	1,382

Nguồn: Kết quả SPSS

mức độ ảnh hưởng của các yếu tố từ lớn đến nhỏ như sau:

$$DVNS = 0,347NLP + 0,214TDP + 0,205CLN + 0,200DKP + 0,102STT$$

4.4. Kiểm định sự khác biệt

Giới tính: Kiểm định Levenes Test cho giá trị Sig = 0,72 > 0,05 cho thấy phương sai của giữa 2 nhóm giới tính là không khác nhau. Tại hàng Equal variances assumed giá trị Sig T-Test (Sig. (2-tailed)) = 0,734 > 0,05 cho thấy không có sự khác biệt chất lượng dịch vụ cung ứng nước sạch tổng thể tại Trung tâm Đầu tư, khai thác thủy lợi và nước sạch nông thôn tỉnh Bình Dương theo giới tính của khách hàng.

Độ tuổi, trình độ, thời gian sử dụng nước sạch: (Bảng 3)

Trung tâm hiện vẫn chưa thực sự tốt, vẫn còn một khoảng cách khá lớn để đạt được sự hài lòng của khách hàng đối với nhân tố này. Vì vậy, Trung tâm cần phải tiếp tục tuyển chọn và đào tạo nhân viên có chuyên môn nghiệp vụ cao hơn và cần tăng cường đào tạo, tái đào tạo về văn hóa doanh nghiệp, đạo đức nhân viên, xây dựng văn hóa doanh nghiệp tập trung vào văn hóa phục vụ khách hàng.

Nên thường xuyên tổ chức các hội nghị khách hàng, thăm dò ý kiến của khách hàng đối với thái độ phong cách phục vụ của nhân viên nhằm có biện pháp chấn chỉnh nghiêm cứu, đồng thời đẩy mạnh chuyển đổi số trong đơn vị để nâng cao năng suất phục vụ khách hàng, qua đó nâng cao hiệu quả kinh doanh cho đơn vị.

Bảng 3. Kiểm định Homogeneity biến quan sát và kiểm định ANOVA nhóm

Sự khác biệt	Thống kê Levene	Kiểm định Homogeneity biến quan sát			ANOVA (Giữa nhóm)	
		df1	df2	Sig	F	Sig
Độ tuổi	0,942	4,000	347,000	0,440	0,469	0,759
Trình độ	1,706	4,000	347,000	0,148	1,896	0,111
TG sử dụng DVNS	0,896	3,000	348,000	0,443	0,976	0,404

Nguồn: Kết quả SPSS

Kiểm định Levene theo các nhóm độ tuổi, trình độ, thời gian sử dụng nước sạch của khách hàng lần lượt có giá trị sig từ 0,896 - 1,706 > 0,05 nên phương sai theo đặc điểm của các nhóm khách hàng trên không khác nhau, đủ điều kiện để phân tích Anova.

Kiểm định ANOVA giữa nhóm theo các nhóm độ tuổi, trình độ, thời gian sử dụng nước sạch của khách hàng lần lượt có giá trị sig từ 0,111 - 0,759 > 0,05 cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về chất lượng dịch vụ cung ứng nước sạch tổng thể tại Trung tâm Đầu tư, khai thác thủy lợi và nước sạch nông thôn tỉnh Bình Dương theo đặc điểm của các nhóm khách hàng trên không khác nhau.

5. ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1. Năng lực phục vụ (NLP)

Năng lực phục vụ là nhân tố có ảnh hưởng lớn nhất đến CLDV cung cấp nước sạch. Giá trị trung bình (GTTB) thang đo NLP là 3,26 < 3,5. Giá trị trung bình này phản ánh năng lực phục vụ của

5.2. Thái độ phục vụ

Thái độ phục vụ là nhân tố có ảnh hưởng lớn thứ 2 đến CLDV cung cấp nước sạch. Giá trị trung bình thang đo NLP là 3,45 < 3,5, chứng tỏ thái độ phục vụ của Trung tâm hiện vẫn chưa thực sự tốt. Vì vậy, Trung tâm cần nhắc nhở, đào tạo nhân viên luôn có tinh thần trách nhiệm cao đối với khách hàng, thể hiện tinh thần phục vụ nhiệt tình, tôn trọng và thân thiện với khách hàng, đồng thời cải tiến các quy trình, thủ tục hành chính nhằm tiết kiệm thời gian, tạo điều kiện giải quyết nhanh các yêu cầu của khách hàng.

5.3. Chất lượng hoạt động và cung cấp nước

Chất lượng hoạt động và cung cấp nước là nhân tố có ảnh hưởng lớn thứ 3 đến CLDV cung cấp nước sạch và có GTTB = 3,59 > 3,5 cho thấy khách hàng khá hài lòng. Tuy nhiên, Trung tâm cần quan tâm cải tiến hơn nữa về độ tinh khiết của nước sạch, tránh tình trạng nhiễm khuẩn xảy ra, sớm thay thế các tuyến ống đã sử dụng trên 15

năm; kiểm tra hệ thống xử lý nước thường xuyên và hệ thống an toàn cấp nước; đồng thời nghiên cứu và chuyển giao mô hình xử lý vi sinh phù hợp cho các trạm cấp nước vượt quy chuẩn để đảm bảo cấp nước đầu ra đạt chuẩn cho phép nhằm bảo vệ sức khỏe người sử dụng.

5.4. Điều kiện đón tiếp và phục vụ

Điều kiện đón tiếp và phục vụ là nhân tố có ảnh hưởng lớn thứ 4 đến CLDV cung cấp nước sạch và có GTTB = 3,15 < 3,5 chứng tỏ khách hàng đánh giá Điều kiện đón tiếp và phục vụ của Trung tâm chưa thật sự tốt. Trung tâm cần phải trang bị đầy đủ ghế ngồi, bàn viết, máy tính nối mạng phục vụ tra cứu thông tin, thủ tục, thiết bị hỗ trợ khác; Bài trí lại quầy giao dịch cho khách hàng dễ nhận biết hơn thông qua các chỉ dẫn, gợi ý một cách trực quan, rõ ràng, để khách hàng tới giao dịch có thể nhận ra ngay; Thiết lập đa dạng các kênh thông tin tư vấn khách hàng.

5.5. Sự tin tưởng (STT)

Sự tin tưởng là nhân tố có ảnh hưởng thứ 5 đến CLDV cung cấp nước sạch. Giá trị trung bình thang đo STT là 3,65 > 3,5 chứng tỏ khách hàng khá tin tưởng chất lượng dịch vụ cung cấp nước

sạch của Trung tâm. Tuy nhiên, Trung tâm cũng cần quan tâm đến việc xử lý chính xác, nhanh chóng các vấn đề thắc mắc của khách hàng bằng sự nhiệt tình, cảm thông;

Cải tiến các quy trình, thủ tục hành chính nhằm tiết kiệm thời gian, tạo điều kiện giải quyết nhanh các yêu cầu của khách hàng;

Xây dựng và thực hiện quy định chia sẻ rủi ro và khắc phục nhanh chóng đối với khách hàng bị sự cố trong quá trình cung cấp nước sạch.

Hạn chế nghiên cứu: Bên cạnh những kết quả đạt được từ mô hình kiểm định các giả thuyết, nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế.

Thứ nhất, do chỉ khảo sát 352 khách hàng, nên tính đại diện cho tổng thể nghiên cứu còn thấp.

Thứ hai, nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, nên độ tin cậy trong nghiên cứu sẽ thấp hơn phương pháp chọn mẫu phân tầng và một số phương pháp chọn mẫu có xác suất khác.

Thứ ba, $R^2 = 0,61$ chứng tỏ hình chỉ giải thích được 61% sự thay đổi CLDV cung cấp nước sạch nông thôn tại Trung tâm, còn 39% là do nhiều yếu tố khác ảnh hưởng chưa được giải thích đầy đủ trong nghiên cứu này ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Đinh Phi Hồ (2014). *Phương pháp nghiên cứu kinh tế và viết luận văn thạc sĩ*. TP. Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Phương Đông.
2. Franceschini, F., Galetto, M. & Turina, E. (2010). Water and sewage service quality: a proposal of a new multi-questionnaire monitoring tool. *Water resources management*, 24(12), 3033-3050.
3. Kassa, K., Chernet, M., Kelemework, G., Zewde, B. & Woldemedhin, A. (2017). Customer satisfaction survey: the case of urban water supply services in Southern Ethiopia. *Water Practice Technology*, 12(4), 1009-1017.
4. Lê Thị Diệu Huyền, Nguyễn Quốc Nghi, Hoàng Thị Hồng Lộc & Võ Phương Thảo (2015). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ cung cấp nước sạch ở quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 39, 50-56.
5. Nguyễn Ngọc Sơn Châu & Nguyễn Văn Ngọc (2013). Đề xuất một số nâng cao chất lượng cung cấp nước sạch tại Công ty TNHH MTV cấp thoát nước Kiên Giang thông qua mô hình hồi qui. *Tạp chí Khoa học xã hội và Nhân văn*, 9, 55-63.
6. Nguyễn Thị Thu Quỳnh, Nguyễn Tất Thắng & Bùi Thị Khánh Hòa (2018). Nhận thức và mức sẵn lòng chi trả cho dịch vụ nước sạch nông thôn của người dân huyện Thủy Nguyên, Thành phố Hải Phòng. *Tạp chí Khoa học Nông nghiệp Việt Nam*, 16(8), 763-772.
7. Philip Kotler, Gary Armstrong and Marc Oliver Opresnik. (2018). *Principles of Marketing*. USA: Pearson Education.

Ngày nhận bài: 3/6/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 3/7/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 13/7/2021

Thông tin tác giả:

1. PGS.TS. NGUYỄN MINH TUẤN

Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh

2. Cao học LÊ THỊ HUYỀN

Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương

**THE QUALITY OF RURAL CLEAN WATER SUPPLY
SERVICES PROVIDED BY THE CENTER FOR INVESTMENT
AND EXPLOITATION OF IRRIGATION AND RURAL
CLEAN WATER IN BINH DUONG PROVINCE**

● Assoc.Prof. Ph.D **NGUYEN MINH TUAN**¹

● Master's student **LE THI HUYEN**²

¹ Banking University of Ho Chi Minh City

² Binh Duong University of Economics and Technology

ABSTRACT:

This study examines the satisfaction of customers with the quality of rural clean water supply services provided by the Center for Investment and Exploitation of Irrigation and Rural clean water in Binh Duong Province. The study's theoretical research model consists of 5 factors, namely (1) Service quality and water supply services, (2) Trust, (3) Service capacity, (4) Service attitude and (5) Conditions for reception and services. The study finds out that all of these factors affect the quality of rural clean water supply services. These factors are listed in the descending order of impact level as (1) Service capacity, (2) Service attitude; (3) Service quality and water supply services, (4) Conditions for reception and services, and (5) Trust. Based on the study's results, five management implications are proposed to improve the quality of rural clean water supply services provided by the Center for Investment and Exploitation of Irrigation and Rural clean water in Binh Duong Province.

Keywords: clean water, water supply, service quality, rural clean water, Center for Investment and Exploitation of Irrigation and Rural clean water, Binh Duong Province.