

# Một số nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về tình hình thực hiện tiêu chí xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông nông thôn trong xây dựng nông thôn mới

Phạm Trần Thăng Long  
Trưởng Đại học Thăng Long

Bài viết đánh giá việc thực hiện các tiêu chí xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn theo tiêu chuẩn nông thôn mới như một loại hình dịch vụ công, khi người dân (khách hàng) nhận thức tổ về chất lượng dịch vụ công này đem lại thì họ sẽ ủng hộ và đóng góp nhằm nâng cao chất lượng và tiến độ thực hiện các dịch vụ công này. Kết quả nghiên cứu chỉ ra 05 tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân về xây dựng hạ tầng giao thông nông thôn theo chuẩn nông thôn mới là, (1) Về xây dựng quy hoạch và kế hoạch phát triển cơ sở hạ tầng GTNT theo tiêu chí nông thôn mới; (2) Về công tác chỉ đạo xây dựng cơ sở hạ tầng GTNN theo tiêu chí NTM; (3) Về nguồn vốn và công tác huy động vốn cho xây dựng GTNN theo tiêu chuẩn NTM; (4) Về công tác quản lý đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông nông thôn theo tiêu chí NTM; (5) Về công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá thực hiện kế hoạch xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông nông thôn theo tiêu chí NTM.

## 1. Lý luận chung về sự hài lòng

\* Quan niệm về sự hài lòng

Có nhiều quan điểm đánh giá khác nhau về sự hài lòng của khách hàng. Sự hài lòng của khách hàng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi (Parasuraman và cộng sự, 1988). Nghĩa là, kinh nghiệm đã biết của khách hàng khi sử dụng một hàng hóa, dịch vụ và kết quả sau khi hàng hóa, dịch vụ được cung cấp.

Từ việc phân tích ý kiến của các chuyên gia cho thấy SHL khách hàng có vai trò tác động đối với mục tiêu, chiến lược phát triển của tổ chức, doanh nghiệp. Việc thỏa mãn khách hàng trở thành một mục tiêu quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, giữ vững sự trung thành, nâng cao năng lực cạnh tranh của tổ chức, doanh nghiệp. Khách hàng được thỏa mãn là một yếu tố quan trọng để duy trì được thành công lâu dài trong kinh doanh và các chiến lược kinh doanh phù hợp nhằm thu hút và duy trì khách hàng (Zeithaml và ctg 1996).

Tương tự như vậy, SHL 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.

\* Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Zeithaml và cộng sự: 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. Oliver 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.

Như vậy, các nghiên cứu đã chỉ ra rằng, chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thỏa mãn và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng tới sự hài lòng.

\* Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ thông qua sự hài lòng

Mô hình chất lượng chức năng và chất lượng kỹ thuật của Gronroos, mô hình này đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên ba điểm thiết yếu là: (1) phân biệt chất lượng chức năng với chất lượng kỹ thuật; (2) hình ảnh có ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ; (3) Cảm nhận về chất lượng dịch vụ là sự khác biệt giữa dịch vụ mong đợi và dịch vụ cảm nhận.

Mô hình lý thuyết về chỉ số hài lòng của khách hàng (CSI), Mô hình này được ứng dụng nhằm đo lường sự thỏa mãn của khách hàng đối với các ngành, các doanh nghiệp dịch vụ. Theo mô hình này sự hài lòng của khách hàng được đo thông qua mối quan hệ nhân quả xuất phát từ những biến số khởi tạo như: sự mong đợi của khách hàng; hình ảnh của doanh nghiệp và sản phẩm; chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận về sản phẩm hoặc dịch vụ đi kèm đến các biến số kết quả của sự hài lòng như sự trung thành hay sự than phiền của khách hàng.

Mô hình chất lượng dịch vụ Servqual của Parasuraman (1985) đo lường chất lượng dịch vụ thông qua hiệu số giữa mức độ cảm nhận với giá trị kỳ vọng. Mô hình này đánh giá chất lượng dịch vụ qua 10 thành phần [12]. Sau đó, các nhà nghiên cứu đã tổng hợp và đưa ra thang đo Servqual gồm 5 thành phần chính là: (1) Phương tiện hữu hình; (2) Độ tin cậy; (3) Sự đáp ứng; (4) Sự phục vụ; và (5) Sự cảm thông.

## 2. Chính sách xây dựng nông thôn mới

Có nhiều tài liệu khác nhau trình bày khái niệm, quan điểm về nông thôn mới, chẳng hạn, theo tác giả Dương Tuấn Kiệt thì nông thôn mới là nông thôn mà trong đó đời sống vật chất, văn hoá, tinh thần của người dân không ngừng được nâng cao, giảm dần sự cách biệt giữa nông thôn và thành thị. Nông dân được đào tạo, tiếp thu các tiến bộ kỹ thuật tiên tiến, có bản lĩnh chính trị vững vàng, đóng vai trò làm chủ nông thôn mới.

Nghị quyết 26-NQ/T.U của Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa X về nông nghiệp, nông dân và nông thôn đã xác định: Nông thôn mới là khu vực nông thôn có kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội từng bước hiện đại; cơ cấu kinh tế và các hình thức tổ chức sản xuất hợp lý, gắn nông nghiệp với phát triển nhanh công nghiệp, dịch vụ; gắn phát triển nông thôn với đô thị theo quy hoạch; xã hội nông thôn dân chủ, ổn định, giàu bản sắc văn hóa dân tộc; môi trường sinh thái được bảo vệ; an ninh trật tự được giữ vững; đời sống vật chất, tinh thần của người dân ngày càng được nâng cao; theo định hướng xã hội chủ nghĩa.

Chính sách xây dựng nông thôn mới là tập hợp các chủ trương và hành động của chính phủ nhằm tạo cho nông thôn phát triển bằng cách tác động vào việc cung cấp các yếu tố đầu vào (đất đai, lao động, vốn, cơ sở hạ tầng), tác động tới giá đầu vào hay giá đầu ra trong nông thôn, tác động về việc thay đổi tổ chức, trong đó thị trường đầu vào và cả đầu ra được thực hiện, tác động vào chuyển giao công nghệ.

## 3. Nội dung đánh giá sự hài lòng của người dân về xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông nông thôn theo tiêu chí nông thôn mới

### 3.1. Đánh giá về xây dựng quy hoạch và kế hoạch phát triển cơ sở hạ tầng GTNT theo tiêu chí nông thôn mới

Công tác quy hoạch giao thông nông thôn được xây dựng trên cơ sở định hướng phát triển kinh tế xã hội, kế thừa hệ thống kết cấu hạ tầng giao thông cũ, tuân thủ quy hoạch phát triển giao thông của cấp trên và phải phản kỹ thực hiện quy hoạch (đảm bảo yếu tố nguồn lực để đưa quy hoạch vào thực tiễn). Cơ sở chuẩn xác cho công tác lập quy hoạch là phải xác định rõ điểm mạnh, điểm yếu cơ hội và thách thức để định hướng phát triển giao thông. Quy hoạch cơ sở hạ

tầng GTNT được chia làm hai mảng: Quy hoạch các tuyến đường huyện và quy hoạch các tuyến đường còn lại.

Quản lý lập quy hoạch cũng thực hiện theo mô hình quản lý theo đầu ra, lấy mục đích của công tác lập quy hoạch để chỉ đạo, lấy mục tiêu để làm mốc thực hiện để nâng cao chất lượng đầu ra (Hồ sơ quy hoạch); các hoạt động lập quy hoạch phải đảm bảo tính khoa học, năng lực của các khu vực tham gia phải đáp ứng yêu cầu chuyên môn; các căn cứ để lập quy hoạch phải đảm bảo tính chính xác.

Như vậy, để đánh giá sự hài lòng của người dân về tiêu chí này, ta cần đánh giá thông qua các chỉ tiêu như: Công tác quy hoạch giao thông nông thôn có được xây dựng trên cơ sở định hướng phát triển kinh tế xã hội địa phương hay không; Quy hoạch giao thông nông thôn có sự kết nối các tuyến đường quốc lộ, đường tỉnh, đường huyện và các khu vực dân cư, khu vực sản xuất hay không; Người dân được tham gia đóng góp ý kiến khi quy hoạch giao thông nông thôn hay không; hàng năm có thực hiện điều chỉnh quy hoạch theo sự cần đổi các nguồn lực của tỉnh, huyện, xã và nhân dân hay không; hay người dân được tham gia kiểm tra, giám sát công tác quy hoạch giao thông nông thôn hay không?...

### 3.2. Đánh giá về công tác chỉ đạo xây dựng cơ sở hạ tầng GTNN theo tiêu chí NTM

Sản phẩm đầu tiên của công tác lãnh đạo, chỉ đạo xây dựng cơ sở hạ tầng GTNT là mục tiêu và chủ trương đầu tư đúng trước khi quyết định đầu tư. Mục tiêu của công tác lãnh đạo xây dựng cơ sở hạ tầng GTNT theo tiêu chí NTM của các cấp là khuyến khích được các chủ thể tự chủ linh hoạt xây dựng, tối ưu mạng lưới GTNT của huyện trong khoảng thời gian ngắn nhất nhưng trong quá trình đó vẫn phải tuân thủ các quy định hiện hành. Công tác chỉ đạo theo nguyên tắc phân quyền, giao công việc và giao quyền để thực hiện công việc, khuyến khích sự tự chủ linh hoạt của cấp thực hiện.

Như vậy, để đánh giá sự hài lòng của người dân về tiêu chí này thì có thể đánh giá thông qua các chỉ tiêu như: Công tác chỉ đạo có theo nguyên tắc phân quyền, giao công việc và giao quyền để thực hiện công việc, khuyến khích sự tự chủ linh hoạt của cấp thực hiện hay không; Địa phương đã có Ban xây dựng NTM cấp huyện, Ban quản lý cấp xã, Ban Phát triển thôn hay chưa; Các Ban chỉ đạo xây dựng NTM ở các cấp thực hiện chỉ đạo có theo đúng quy hoạch, chức năng; Công tác tuyên truyền xây dựng hạ tầng GTNT trong xây dựng NTM được phổ biến rộng rãi đến người dân hay không?...

### 3.3. Đánh giá về nguồn vốn và công tác huy động vốn cho xây dựng GTNN theo tiêu chí NTM

Vốn Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới, theo Quyết định 800/QĐ-TTg ngày

04/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ, được huy động từ ngân sách chiếm tỷ trọng lớn nhất, khoảng 40% tổng nguồn vốn thực hiện, tiếp đến là vốn tín dụng (khoảng 30%), vốn từ các doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế khác (khoảng 20%) và huy động đóng góp của cộng đồng dân cư (khoảng 10%). Từ vị trí, vai trò, đặc điểm của cơ sở hạ tầng GTNT thì Ngân sách đóng vai trò chủ đạo và vốn từ huy động sự đóng góp của cộng đồng đóng vai trò bổ sung.

Để đánh giá sự hài lòng của người dân về tiêu chí này, ta có thể đánh giá thông qua các chỉ số: Nguồn vốn phục vụ cho xây dựng giao thông nông thôn có được đa dạng hóa từ Ngân sách các cấp, vốn vay tín dụng, vốn xã hội hóa,... hay không; Nguồn vốn chỉ cho xây dựng hạ tầng GTNT trong xây dựng NTM được chi theo mức độ ưu tiên: Đường huyện, xã, thôn...; Nguồn vốn chỉ cho xây dựng hạ tầng GTNT trong xây dựng NTM được chi theo quy hoạch, kế hoạch hay không; Chính quyền có thực hiện công khai về các khoản chi cho xây dựng giao thông nông thôn hay không?...

**3.4. Đánh giá về công tác quản lý đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông nông thôn theo tiêu chí NTM**

Quản lý xây dựng các tuyến đường GTNT trong xây dựng NTM là công tác hoạch định, theo dõi và kiểm soát tất cả những vấn đề của một dự án và điều hành mọi thành phần tham gia vào dự án đó nhằm đạt được những mục tiêu của dự án đúng thời hạn với các chi phí, chất lượng và khả năng thực hiện chuyên biệt. Quản lý để đạt mục tiêu hay các đầu ra có giá trị cao nhất đối với mục tiêu và có chi phí thấp nhất. Nội các khác quản lý để đảm bảo đồng thời tính hiệu quả, hiệu lực đối với công tác đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng GTNT trong xây dựng NTM.

Để đánh giá sự hài lòng của người dân đối với tiêu chí này thì có thể đánh giá qua các chỉ tiêu như: Quản lý đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng GTNT có theo mô hình chuỗi kết quả hay không; Việc quản lý đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng GTNT có được thực hiện ở tất cả các cấp từ huyện xuống tới từng thôn xóm hay không; Người dân có được tham gia giám sát chặt chẽ các nguồn lực đầu vào của xây dựng giao thông nông thôn hay không; Người dân có được tham gia vào tất cả các hoạt động của quá trình xây dựng cơ sở hạ tầng GTNT như: chuẩn bị, xây dựng, kiểm tra chất lượng, nghiệm thu, tài chính, nhân sự...

**3.5. Đánh giá về công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá thực hiện kế hoạch xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông nông thôn theo tiêu chí NTM**

Kiểm tra, giám sát, đánh giá việc thực hiện kế hoạch xây dựng cơ sở hạ tầng GTNT theo tiêu chí NTM là hoạt động không thể thiếu của nhà lãnh đạo quản lý, là yếu tố cấu thành của công tác quản lý xây dựng nhằm đảm bảo quá trình thực hiện hướng đúng mục tiêu, có sự điều chỉnh hợp lý khi các hoạt động xây

dựng chịu sự tác động của các yếu tố chưa được tính đến để giảm thiểu rủi ro khi thực hiện.

Như vậy, để đánh giá sự hài lòng của người dân về tiêu chí này, ta có thể đánh giá thông qua các chỉ tiêu như: Ban chỉ đạo xây dựng NTM các cấp thường xuyên kiểm tra, giám sát việc xây dựng cơ sở hạ tầng GTNT hay không; Công cụ của kiểm tra, giám sát có phải là bản kế hoạch thực hiện, các báo cáo tiến độ, tài chính... hay không; Hoạt động kiểm tra, giám sát được tiến hành có sự tham gia của người dân địa phương hay không; Các báo cáo kiểm tra, giám sát đảm bảo tính trung thực, chính xác và được công bố rộng rãi hay không; Bộ phận kiểm tra phải có năng lực chuyên môn, phẩm chất đạo đức và độc lập với các bộ phận bị kiểm tra hay không?...

**4. Kết luận**

Qua việc phân tích các nghiên cứu ở trong và ngoài nước về sự hài lòng của khách hàng, chính sách của Nhà nước về xây dựng nông thôn mới, tác giả đã khái quát nên 05 tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân về xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông nông thôn theo tiêu chí nông thôn mới bao gồm, (1) Về xây dựng quy hoạch và kế hoạch phát triển cơ sở hạ tầng GTNT theo tiêu chí nông thôn mới; (2) Về công tác chỉ đạo xây dựng cơ sở hạ tầng GTNT theo tiêu chí NTM; (3) Về nguồn vốn và công tác huy động vốn cho xây dựng GTNT theo tiêu chuẩn NTM; (4) Về công tác quản lý đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông nông thôn theo tiêu chí NTM; (5) Về công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá thực hiện kế hoạch xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông nông thôn theo tiêu chí NTM. Kết quả nghiên cứu này tạo cơ sở lý luận cho việc đánh giá sự hài lòng của người dân về các các tiêu chí xây dựng nông thôn mới, giúp các nhà quản lý trong lĩnh vực chính sách công có thêm căn cứ cho việc đánh giá hiệu quả của chương trình mục tiêu Quốc gia về xây dựng nông thôn mới./

**Tài liệu tham khảo**

Lê Văn Huy (2007), "Sự dụng chỉ số hài lòng của khách hàng trong hoạch định chiến lược kinh doanh ngành hàng: cách tiếp cận mô hình lý thuyết", Tạp chí Khoa học và Công nghệ, 2 (19).  
 Thủ tướng chính phủ (2009), Quyết định số 491/QĐ-TTg ngày 16/4/2009 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Bộ tiêu chí quốc gia nông thôn mới.  
 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, pp. 12-40).  
 Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. (2000), "Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm", Irwin Mcgraw-Hill.