



ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VỆ SINH MÔI TRƯỜNG CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN MÔI TRƯỜNG VÀ CÔNG TRÌNH ĐÔ THỊ HUẾ

Phùng Thị Hồng Hà¹*, Phạm Việt Huy^{1,2}

¹ Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế, 99 Hồ Đắc Di, Huế, Việt Nam

² Công ty cổ phần Môi trường và Công trình đô thị Huế, 46 Trần Phú, Phường Phước Vĩnh, TP Huế

Tóm tắt: Dựa trên số liệu điều tra 270 hộ gia đình sống trên địa bàn thành phố Huế, bài viết đã sử dụng các phương pháp kiểm định thống kê: One Sample t-test, Independent Sample t-test và One Way Anova để xác định mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ vệ sinh môi trường (VSMT) của công ty Cổ phần Môi trường và Công trình đô thị Huế (HEPCO). Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra, nhìn chung người dân hài lòng về chất lượng dịch vụ VSMT của Công ty. Tuy nhiên, tần suất thu gom, vận chuyển rác; thái độ làm việc của nhân viên; số lượng và vị trí đặt thùng rác; hoạt động thu gom rác chưa thật sự làm hài lòng người dân, đặc biệt là các hộ dân sống ở kiệt, hẻm và hộ kinh doanh. Từ thực trạng trên, bài viết đã đề xuất 6 nhóm giải pháp để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ VSMT của HEPCO trong thời gian tới.

Từ khóa: sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, vệ sinh môi trường, HEPCO

1 Đặt vấn đề

Theo quy định hiện hành ở Việt Nam, dịch vụ vệ sinh môi trường là loại hình dịch vụ công ích do các doanh nghiệp nhà nước đảm nhận. Quy định này cho đến nay không còn phù hợp bởi tính hiệu quả và chất lượng dịch vụ mà các doanh nghiệp nhà nước cung ứng chưa như mong muốn. Chính vì thế, Nghị định 130/2013/NĐ-CP đã cho phép tất cả các các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế tham gia vào quá trình cung ứng dịch vụ công ích dưới hình thức đấu thầu.

Công ty Cổ phần Môi trường và Công trình Đô thị Huế (HEPCO) là đơn vị được UBND Thành phố Huế chọn hợp đồng cung cấp dịch vụ vệ sinh môi trường trên địa bàn thành phố. Sau khi có nghị định 130/2013/NĐ-CP, trên địa bàn đã xuất hiện nhiều đơn vị cung cấp dịch vụ vệ sinh môi trường thăm dò, triển khai đầu tư vào hoạt động cung cấp dịch vụ công ích về môi trường. Sự có mặt của nhiều nhà cung cấp dịch vụ vệ sinh môi trường sẽ làm tăng mức độ cạnh tranh, đòi hỏi các nhà cung cấp dịch vụ phải nâng cao chất lượng dịch vụ để làm hài lòng người dân [6].

* Liên hệ: hahoa99@gmail.com

Để nâng cao chất lượng dịch vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh, vấn đề đặt ra đối với HEPCO là phải đánh giá mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ của công ty, từ đó tìm ra những giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ vệ sinh môi trường. Vì thế, đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ vệ sinh môi trường của HEPCO trên địa bàn thành phố Huế là sự cần thiết khách quan.

Mục tiêu của bài viết nhằm đo lường mức độ hài lòng của người dân, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ vệ sinh môi trường của HEPCO trên địa bàn thành phố Huế trong thời gian tới.

Hoạt động của dịch vụ vệ sinh môi trường khá rộng, tuy nhiên bài viết chỉ giới hạn trong phạm vi các hoạt động thu gom, vận chuyển chất thải rắn sinh hoạt trên địa bàn thành phố Huế; không đề cập đến vấn đề tập kết, xử lý chất thải rắn, xử lý nước thải sinh hoạt.

2 Phương pháp nghiên cứu

Để nghiên cứu đề tài này, tác giả đã tiến hành thu thập số liệu thứ cấp từ HEPCO.

Về số liệu sơ cấp, dựa trên đặc điểm phân bố dân cư của thành phố Huế, các tác giả đã chọn 6/27 phường nằm ở 2 khu vực Bắc và Nam sông Hương để phỏng vấn (Bảng 1).

Bảng 1. Quy mô, cơ cấu mẫu điều tra

Khu vực	Tên phường	Tổng thể		Mẫu điều tra (người)
		Dân số (người)	Tỷ lệ (%)	
Nam Sông Hương	Thủy Biều	10.012	10,5	28
	Phú Hội	12.329	12,9	35
	Phước Vĩnh	21.834	22,8	62
Bắc Sông Hương	Thuận Hòa	15.379	16,1	43
	Tây Lộc	20.527	21,4	58
	Kim Long	15.688	16,4	44
Tổng số		95.769	100	270

Sử dụng phép kiểm định One Sample T – Test với giá trị kiểm định 4 để xác định mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ VSMT của HEPCO; sử dụng phép kiểm định Independent Sample T-Test để đánh giá sự khác biệt về giá trị trung bình giữa hai nhóm hộ ở các vị trí nhà khác nhau là: nhà mặt tiền (108 hộ) và kiệt, hẻm (162 hộ); Kiểm định Anova để kiểm định sự khác biệt về giá trị trung bình giữa 4 nhóm hộ thuộc các hình thức sản xuất kinh doanh khác nhau: nhóm 1 (Hộ không kinh doanh – 182 hộ), nhóm 2 (Hộ gia đình có sản xuất kinh doanh ăn uống, sản xuất chế biến các loại thực phẩm – 65 hộ), nhóm 3 (Hộ gia đình có

kinh doanh khách sạn, nhà nghỉ, phòng trọ-17 hộ), nhóm 4 (Hộ gia đình có sản xuất, kinh doanh các loại hình khác không thuộc nhóm 2 và nhóm 3-6 hộ).

3 Tổng quan lý thuyết và mô hình nghiên cứu

3.1 Lý luận về dịch vụ vệ sinh môi trường

Ở Việt Nam, dịch vụ công được phân thành 3 loại: dịch vụ hành chính công, dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ công ích. Trong đó, dịch vụ công ích được quy định là một số hoạt động phục vụ đời sống dân sinh, cộng đồng như thu gom – chế biến rác, nước thải, chiếu sáng công cộng, vườn hoa – công viên – cây xanh, bảo vệ môi trường, vận tải công cộng, cấp – thoát nước... [5].

Với cách phân loại như trên, nghiên cứu này xem dịch vụ vệ sinh môi trường là các hoạt động thu gom, vận chuyển và xử lý rác thải nhằm làm trong sạch môi trường sống của cộng đồng dân cư. Do bản chất là một dịch vụ công nên dịch vụ vệ sinh môi trường mang các đặc điểm của dịch vụ công, đó là:

– Dịch vụ có tính xã hội, với mục tiêu chính phục vụ lợi ích cộng đồng. Mọi người đều có quyền ngang nhau trong việc tiếp cận dịch vụ với tư cách là đối tượng phục vụ của Nhà nước. Từ đó, có thể thấy tính kinh tế, lợi nhuận không phải là điều kiện tiên quyết chi phối hoạt động dịch vụ vệ sinh môi trường.

– Là hoạt động do Nhà nước chịu trách nhiệm xã hội. Ngay cả khi Nhà nước chuyển giao dịch vụ này cho tư nhân cung ứng thì Nhà nước vẫn có vai trò điều tiết đặc biệt nhằm bảo đảm sự công bằng trong phân phối các dịch vụ này.

– Việc trao đổi dịch vụ vệ sinh môi trường cũng như dịch vụ công không thông qua quan hệ thị trường đầy đủ. Thông thường, người sử dụng dịch vụ không trực tiếp trả tiền, hay đúng hơn là đã trả tiền dưới hình thức đóng thuế vào ngân sách nhà nước. Cũng có trường hợp, người sử dụng vẫn phải trả một phần hoặc toàn bộ kinh phí, nhưng Nhà nước vẫn có trách nhiệm đảm bảo cung ứng các dịch vụ này không nhằm mục tiêu lợi nhuận [4].

3.2. Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ VSMT

Dựa trên quy định và quy trình về công tác thu gom, vận chuyển, xử lý chất thải rắn và vệ sinh đường phố mà quyết định số 186/QĐ – MTĐT ngày 25/3/2016 của HEPCO [3], nhóm tác giả dự kiến có 5 yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ VSMT như sau:

Thời gian, tần suất tổ chức thu gom rác

– Khung thời gian tổ chức thu gom rác: hiện nay, đa số các đô thị đều tổ chức thu gom, vận chuyển rác thải sinh hoạt vào buổi chiều tối đến sáng sớm (giờ thấp điểm); thời gian thu

gom như vậy sẽ không ảnh hưởng nhiều đến các phương tiện tham gia giao thông khác, đồng thời giảm thiểu tình trạng mùi hôi từ rác phát ra, gây khó chịu cho người tham gia giao thông.

– Tần suất quét đường, thu gom rác: việc thu gom rác với tần suất dày (1 ngày 1 lần) sẽ thuận tiện hơn cho người dân và khiến đường phố luôn sạch sẽ, gọn gàng. Tuy nhiên, do điều kiện về nguồn ngân sách hạn chế nên một số khu vực vùng ven việc quét dọn và thu gom rác với tần suất ít hơn.

Đội ngũ lao động thực hiện dịch vụ vệ sinh môi trường

Hoạt động quét rác đường phố, thu gom, vận chuyển rác thải sinh hoạt là hoạt động đặc thù. Đội ngũ lao động thực hiện các công việc mang tính chất độc hại, nặng nhọc cao. Địa bàn làm việc là ở các tuyến đường, kiệt, hẻm trong đô thị, thường xuyên tiếp xúc với người dân ở khu vực mình phụ trách. Do đó, yếu tố đội ngũ lao động có vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ vệ sinh môi trường.

Phương tiện, thiết bị thực hiện thu gom, vận chuyển và đưa rác thải về bãi xử lý

Phương tiện, thiết bị phục vụ việc thu gom, vận chuyển rác thải sinh hoạt bao gồm: thùng rác các loại, các phương tiện thu gom thủ công (xe gom, xe xích lô...), các phương tiện cơ giới (xe cuốn ép rác, xe cầu xồng, xe cầu container, xúc lật...).

Các loại phương tiện, thiết bị thu gom này có vai trò quan trọng, ảnh hưởng đến chất lượng thu gom, vận chuyển rác thải sinh hoạt, đồng thời gây cảm nhận tốt hoặc không tốt, dẫn đến sự hài lòng hay không hài lòng của người dân.

Hoạt động quét rác đường phố

Hoạt động quét rác đường phố là hoạt động nhằm quét, thu gom rác đường phố, giữ vệ sinh khu vực công cộng. Hoạt động diễn ra trên mặt đường, lề đường của các tuyến đường chính trên thành phố. Do đó, để nâng cao chất lượng quét rác đường phố và làm hài lòng người dân cần phải có quy trình, quy định cụ thể để đảm bảo đường phố luôn được quét dọn sạch sẽ, quá trình quét dọn không gây ồn ào, mất vệ sinh, ảnh hưởng đến người dân đang sinh sống, sản xuất kinh doanh và tham gia giao thông trên đường.

Hoạt động thu gom rác thải sinh hoạt

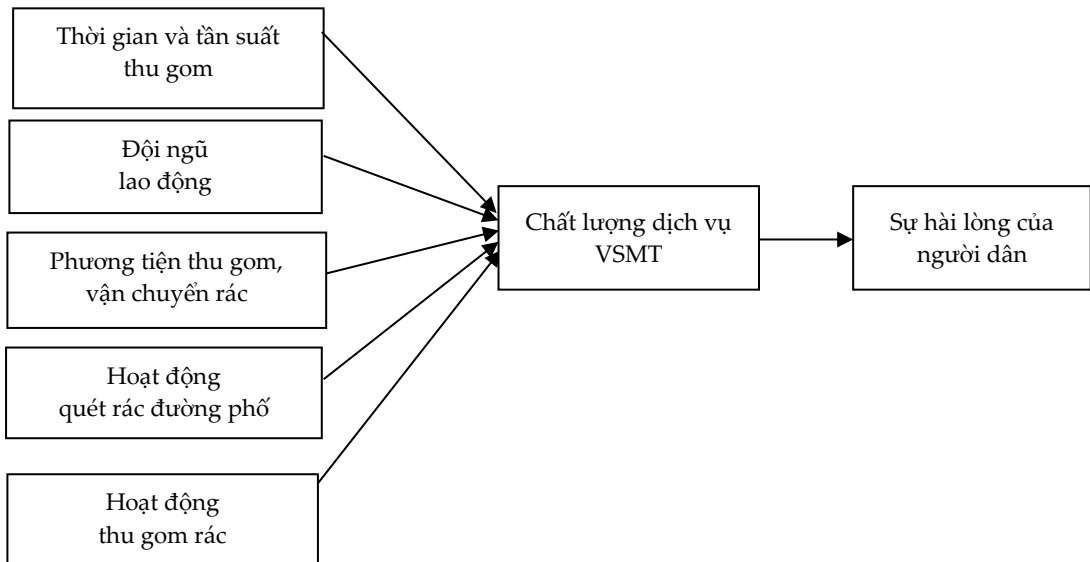
Đây là hoạt động thu gom rác thải từ nhà dân để đưa ra điểm tập kết. Hoạt động này thường diễn ra ở các kiệt, hẻm hoặc các vị trí không đặt được thùng chứa rác, hoặc các tuyến đường phố thường xuyên có lượng rác thải phát sinh lớn. Bên cạnh việc thu gom rác, người công nhân phải tiếp xúc trực tiếp với người dân. Vì thế, cùng với hiệu quả của việc quét và thu gom rác, thái độ phục vụ, quy trình thu gom đều tác động rất lớn đến sự hài lòng của người dân.

3.3 Xây dựng mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ vệ sinh môi trường

Theo Phan Chí Anh và các cộng sự, hiện có 7 mô hình tiêu biểu đánh giá chất lượng dịch vụ. Trong đó, mô hình đánh giá dựa trên kết quả thực hiện của Cronin và Taylor (1992) đã nghiên cứu các khái niệm, phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ và mối quan hệ với sự hài lòng cũng như thiện chí mua hàng của khách hàng, từ đó đưa ra kết luận rằng yếu tố nhận thức là công cụ dự báo tốt hơn về chất lượng dịch vụ [1].

Mô hình tiền đề và trung gian của Dabholkar và cộng sự (2000) là mô hình có thể được xem là toàn diện về chất lượng dịch vụ. Bên cạnh việc cung cấp sự hiểu biết sâu sắc về các khái niệm chất lượng dịch vụ, mô hình xem xét các yếu tố tiền đề, trung gian, và kết quả của chất lượng dịch vụ như các yếu tố được xem là tiền đề giúp chất lượng dịch vụ tốt hơn và mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ với sự hài lòng của khách hàng và ý định hành vi của khách hàng [1].

Dựa trên khung lý thuyết của 2 mô hình trên và đặc điểm của hoạt động dịch vụ vệ sinh môi trường, nhóm tác giả đưa ra mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ vệ sinh môi trường của HEPSCO trên địa bàn thành phố Huế như Sơ đồ 1.



Sơ đồ 1. Mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ VSMT

4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1 Khái quát hoạt động dịch vụ vệ sinh môi trường của Công ty trên địa bàn thành phố Huế

Theo số liệu thống kê năm 2017 của HEPCO, Công ty đã thực hiện thu gom rác đường phố với chiều dài thu gom là 222,82 km; quét rác đường phố, lề đường với tổng diện tích là 924,90 km², vận chuyển 91.920 tấn rác.

Để thực hiện nhiệm vụ trên, công ty đã sử dụng 379 lao động. Trong đó, 310 người chuyên làm nhiệm vụ vệ sinh, thu gom rác và 69 lao động vận chuyển rác.

Phương tiện phục vụ cho việc vệ sinh môi trường cũng được Công ty chú trọng đầu tư. Năm 2017, công ty đã bố trí 2.571 thùng đựng rác các loại được đặt ở các khu dân cư. Toàn công ty có 119 xe bồn và container, 310 xe gom rác thủ công, 16 xe cuốn ép rác, 8 xe cầu xồng và container.

Công ty giao nhiệm vụ thu gom và vận chuyển rác cho 3 đơn vị. Trong đó, Xí nghiệp Môi trường Bắc Sông Hương chịu trách nhiệm thu gom chất thải rắn sinh hoạt (CTRSH) trên địa bàn các phường thuộc khu vực bắc Sông Hương. Xí nghiệp Môi trường Nam Sông Hương chịu trách nhiệm thu gom CRTSH trên địa bàn các phường thuộc khu vực nam Sông Hương. Xí nghiệp Vận chuyển – xe máy chịu trách nhiệm vận chuyển CTRSH từ Thành phố Huế, thị xã Hương Thủy, Hương Trà, huyện Phú Vang về bãi xử lý. Việc tổ chức thu gom rác được thực hiện theo hai hình thức: thu gom thủ công và thu gom bằng xe cơ giới.

Thu gom rác thủ công

+ Ca 1: Công nhân đưa xe gom đến lấy rác tại các hộ gia đình, tần suất thu gom 1 ngày/lần. Tại một số kiệt, lượng rác chưa nhiều thì tần suất thu gom là 2 ngày/lần, riêng đối với các khu vực vùng ven, do điều kiện ngân sách còn hạn chế nên tần suất thu gom có thể lên đến 3 đến 4 ngày/lần. Công tác thu gom rác ca 1 chủ yếu áp dụng đối với các đường kiệt nhỏ, hoặc một số tuyến phố có mật độ đơn vị kinh doanh dày đặc không thể đặt thùng rác nhựa để xe cơ giới thu gom.

+ Ca 2: Quét, gom rác đường phố. Công việc này thường được bắt đầu vào lúc 22 giờ hàng ngày để tránh gây ách tắc giao thông.

Thu gom bằng xe cơ giới

+ Xe cuốn ép rác

Hình thức này áp dụng cho các tuyến phố dân sinh, người dân tự đổ rác vào hệ thống thùng rác công cộng được bố trí dọc đường. Hàng đêm xe cuốn ép rác đi thu gom rác trong các thùng. Tần suất vận chuyển 1 ngày/lần, một số ít tuyến đường vùng ven, lượng rác ít thì

tần suất vận chuyển 2 ngày/lần. Công tác quản lý, vệ sinh, bảo dưỡng hệ thống thùng rác công cộng được thực hiện hàng ngày thông qua tổ bảo quản thùng.

+ Xe cầu container, xưởng chứa rác thải sinh hoạt

Hình thức này áp dụng cho các khu vực có lượng rác thải sinh hoạt phát sinh lớn và được thu gom đổ đống tại điểm trung chuyển như chợ, bệnh viện hoặc điểm tập kết.

Để tăng cường chất lượng vệ sinh đường phố, ban ngày Công ty tổ chức nhặt rác trên một số tuyến phố chính với chiều dài 22 km. Thời gian thực hiện từ 7h30 đến 11h00 và từ 14h00 đến 16h30; đồng thời bố trí một xe cuốn ép để vận chuyển rác nhặt được trong ngày và lấy rác ngày cho một số cơ quan, đơn vị không có điều kiện đổ rác vào ban đêm.

Việc phân tuyến, lộ trình vận chuyển rác được xây dựng trên cơ sở hiện trạng mạng lưới đặt thùng, điểm tập kết xe gom, lượng rác phát sinh của khu vực, tải trọng xe và quy định tuyến đường của giao thông đảm bảo an toàn, tiết kiệm sức lao động của công nhân thủ công và quãng đường thu gom, vận chuyển ngắn nhất.

Ngoài các hình thức thu gom kể trên, từ đầu năm 2016, Công ty triển khai thí điểm thu gom bằng xe tải nhỏ thay cho xe đẩy tại vùng ven thành phố (các phường Thủy Biều, An Tây, Thủy Xuân), nơi có mật độ dân cư thưa nhằm tăng hiệu suất thu gom.

4.2 Mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ VSMT của HEPCO

Mức độ hài lòng chung

Để đánh giá sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ VSMT của HEPCO trên địa bàn thành phố Huế, chúng tôi đã sử dụng kiểm định One Sample T-Test với giá trị kiểm định bằng 4 (mức độ hài lòng) (Bảng 2).

Bảng 2. Mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ VSMT của HEPCO

Tên biến & kí hiệu biến	Giá trị trung bình	Sig. (2-tailed)
1. Thời gian, tần suất tổ chức thu gom		
TGTS1 – Khung thời gian thu gom, vận chuyển rác hợp lý	4,28	0,000
TGTS2 – Tần suất thu gom, vận chuyển rác hợp lý	3,83	0,018
2. Đội ngũ lao động		
ĐNLĐ1 – Nhân viên được trang bị công cụ, bảo hộ lao động phù hợp	4,01	0,821
ĐNLĐ2 – Nhân viên làm việc nhiệt tình, chuyên nghiệp, có trách nhiệm	3,57	0,000
ĐNLĐ3 – Nhân viên có thái độ lịch sự, thân thiện	3,57	0,000
ĐNLĐ4 – Nhân viên luôn tiếp thu các ý kiến đóng góp của người dân	3,64	0,000
3. Phương tiện phục vụ thu gom, hoạt động vận chuyển rác		

Tên biến & kí hiệu biến	Giá trị trung bình	Sig. (2-tailed)
PTTG-VC1 – Số lượng thùng rác đầy đủ, đáp ứng được nhu cầu đổ rác	3,86	0,009
PTTG-VC2 – Vị trí thùng rác được bố trí hợp lý, thuận lợi	3,80	0,007
PTTG-VC3 – Rác trong thùng thường xuyên được vận chuyển, không bị dồn ứ rác	3,87	0,053
PTTG-VC4 – Xung quanh điểm đặt thùng luôn được vệ sinh sạch sẽ, gọn gàng	3,99	0,905
PTTG-VC5 – Không có mùi hôi từ thùng chứa rác và các phương tiện thu gom, vận chuyển rác	3,45	0,000
4. Hoạt động quét rác		
HDQR1 – Đường phố không bị bụi khi công nhân quét dọn	3,79	0,001
HDQR2 – Việc quét dọn rác không gây ồn ào	4,09	0,084
HDQR3 – Việc quét rác không ảnh hưởng đến các hoạt động của người dân và các phương tiện tham gia giao thông trên đường	3,83	0,009
HDQR4 – Đường phố luôn được quét sạch sẽ	3,79	0,002
5. Hoạt động thu gom rác		
HDTG1 – Không có hiện tượng dồn ứ rác thải	3,62	0,000
HDTG2 – Xe gom rác luôn đến theo đúng lịch trình và đúng giờ đã quy định	3,53	0,000
HDTG3 – Xe gom di chuyển với tốc độ chậm để người dân dễ dàng đổ rác lên xe	3,57	0,000
HDTG4 – Công nhân thường xuyên dừng xe gom, gõ kèng thông báo và đợi người dân đổ rác lên xe	3,66	0,000
HDTG5 – Xe gom không treo, móc, coi nói cồng kênh gây mất mỹ quan, làm khuất tầm nhìn của công nhân, ảnh hưởng đến an toàn giao thông	3,63	0,000
HDTG6 – Trong trường hợp đặc biệt (thiên tai, lũ lụt...), khi điều kiện có thể thu gom trở lại, rác thải không bị ứ đọng quá 2 ngày	3,70	0,000
6. Đánh giá chung		
HL1 – Đường phố luôn sạch sẽ	3,84	0,000
HL2 – Môi trường nơi tôi ở luôn trong lành	3,90	0,003
HL3 – Nhìn chung, tôi hài lòng với dịch vụ của HEPCO	3,96	0,173

Nguồn: số liệu điều tra năm 2016

Số liệu điều tra cho thấy:

– Các tiêu chí ĐNLĐ1 (Nhân viên được trang bị công cụ, bảo hộ lao động phù hợp), PTTG-VC3 (Rác trong thùng thường xuyên được vận chuyển, không bị dồn ứ rác), PTTG-VC4 (Xung quanh điểm đặt thùng luôn được vệ sinh sạch sẽ, gọn gàng), HDQR2 (Việc quét dọn rác không gây ồn ào) và tiêu chí HL3 (Nhìn chung, tôi hài lòng với dịch vụ vệ sinh môi trường của Công ty) đều có giá trị Sig. > 0,05. Do đó, có thể kết luận người dân hài lòng về các tiêu chí này.

– Tiêu chí TGTS1 (Khung thời gian thu gom, vận chuyển rác hợp lý) có giá trị Sig. < 0,05; đồng thời có giá trị trung bình đều lớn hơn 4. Do đó, có thể kết luận người dân rất hài lòng về

tiêu chí này.

– Các tiêu chí còn lại đều có giá trị Sig. < 0,05 và giá trị trung bình của các tiêu chí đều nhỏ hơn 4 (từ 3,45 đến 3,90). Do đó, có thể kết luận người dân chưa được hài lòng về các tiêu chí này.

Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ vệ sinh môi trường của HEPCO trên địa bàn thành phố Huế phân theo vị trí nhà ở

Để xác định sự khác biệt về mức độ hài lòng của người dân ở các vị trí nhà ở khác nhau (mặt tiền và kiệt hẻm) về chất lượng dịch vụ vệ sinh môi trường của HEPCO, chúng tôi đã sử dụng phép kiểm định Independent samples t-test (Bảng 3).

Bảng 3. Mức độ hài lòng của người dân phân theo vị trí nhà ở về chất lượng dịch vụ VSMT của HEPCO

Tên biến	Điểm đánh giá		Sig (2-tailed)
	Mặt tiền	Kiệt, hẻm	
1. Thời gian, tần suất tổ chức thu gom			
TGTS1	4,38	4,21	0,112
TGTS2	4,01	3,72	0,040
2. Đội ngũ lao động			
ĐNLĐ1	4,06	3,98	0,373
ĐNLĐ2	3,69	3,50	0,144
ĐNLĐ3	3,70	3,48	0,091
ĐNLĐ4	3,71	3,60	0,423
3. Phương tiện phục vụ thu gom, hoạt động vận chuyển rác			
PTTG-VC1	4,19	3,64	0,000
PTTG-VC2	4,22	3,52	0,000
PTTG-VC3	4,31	3,57	0,000
PTTG-VC4	4,31	3,78	0,000
PTTG-VC5	3,66	3,31	0,000
4. Hoạt động quét rác			
HĐQR1	4,02	3,63	0,003
HĐQR2	4,28	3,97	0,004
HĐQR3	4,12	3,64	0,000
HĐQR4	4,06	3,60	0,000
5. Hoạt động thu gom rác			
HĐTGT1	3,81	3,49	0,000

Tên biến	Điểm đánh giá		Sig (2-tailed)
	Mặt tiền	Kiệt, hẻm	
HĐTĐ2	3,89	3,28	0,000
HĐTĐ3	3,81	3,40	0,000
HĐTĐ4	4,11	3,36	0,000
HĐTĐ5	3,94	3,41	0,000
HĐTĐ6	4,17	3,39	0,000

Nguồn: số liệu điều tra 2016

Từ số liệu thu được có thể rút ra các nhận xét:

– Đánh giá của người dân về *Thời gian, tần suất tổ chức thu gom*: Người dân ở hai nhóm hộ đều hài lòng về thời gian thu gom và vận chuyển rác của HEPCO (tiêu chí TGTS1). Tuy nhiên, tiêu chí TGTS2 (Tần suất thu gom và vận chuyển rác), có giá trị $p < 0,05$. Có thể kết luận có sự khác biệt trong đánh giá tiêu chí này của 2 nhóm hộ. Nhóm hộ dân sống ở kiệt, hẻm cho rằng tần xuất thu gom ở khu vực họ sống chưa hợp lý (2–3 ngày thu gom một lần).

– Đánh giá của người dân về *Đội ngũ lao động*: Tất cả 4 tiêu chí ĐNLĐ1 (Nhân viên được trang bị công cụ, bảo hộ lao động phù hợp), ĐNLĐ2 (Nhân viên làm việc nhiệt tình, chuyên nghiệp, có trách nhiệm), ĐNLĐ3 (Nhân viên có thái độ lịch sự, thân thiện), ĐNLĐ4 (Nhân viên luôn tiếp thu các ý kiến đóng góp của người dân) đều có giá trị $p > 0,05$ nên có thể kết luận không có sự khác biệt có ý nghĩa về sự đánh giá của người dân ở vị trí mặt tiền và vị trí kiệt, hẻm đối với các tiêu chí này.

Nhìn chung, về thành phần *Đội ngũ lao động*, ngoài tiêu chí ĐNLĐ1 (Nhân viên được trang bị công cụ, bảo hộ lao động phù hợp) được người dân đánh giá khá tốt (điểm bình quân là 4,06 và 3,98), các tiêu chí khác thuộc về kỹ năng, ý thức, thái độ làm việc của nhân viên vẫn chưa được người dân đánh giá cao. Do đó, trong thời gian tới, HEPCO cần tăng cường hơn nữa để cải thiện các tiêu chí này để nâng cao chất lượng dịch vụ và làm hài lòng người dân sử dụng dịch vụ trên địa bàn thành phố Huế.

– Đánh giá của người dân về *Phương tiện phục vụ thu gom, hoạt động vận chuyển rác*: Tất cả các tiêu chí thuộc thành phần *Phương tiện phục vụ thu gom, hoạt động vận chuyển rác* đều có giá trị $p < 0,05$. Có thể kết luận rằng: có sự khác biệt trong sự đánh giá tất cả các tiêu chí này của 2 nhóm đối tượng nghiên cứu. Trong đó, nhóm hộ sống ở kiệt hẻm hài lòng ở mức độ thấp hơn so với các hộ sống ở vị trí mặt tiền. Những nguyên nhân làm người dân chưa hài lòng là do ở kiệt hẻm không có thùng chứa rác, hoặc nếu có thì vị trí thùng chứa rác quá xa mà tần suất thu gom dài (2–3 ngày gom một lần) dẫn đến việc nhiều người đổ rác ra đường gây mất vệ sinh và mỹ quan đô thị. Ở những nơi có thùng chứa, do thời gian thu gom dài nên phát sinh

mùi hôi từ thùng chứa...

– Đánh giá của người dân về *Hoạt động quét rác đường phố* Bảng 3 cho thấy tất cả các tiêu chí đều có giá trị $p < 0,05$. Từ đó có thể kết luận, có sự khác biệt trong đánh giá của 2 nhóm đối tượng nghiên cứu. Nhóm hộ sống ở kiệt, hẻm chưa thật hài lòng về hoạt động này. Thực tế, hoạt động quét rác hiện chỉ được HEPCO thực hiện tại một số tuyến đường chính do Thành phố đặt hàng. Các khu vực vùng ven và tất cả các kiệt, hẻm hiện vẫn chưa thực hiện do chưa có kinh phí.

Đánh giá của người dân về *Hoạt động thu gom rác*: Tất cả các tiêu chí thuộc thành phần Hoạt động thu gom rác đều có giá trị $p < 0,05$. Từ đó có thể rút ra kết luận là có sự khác biệt trong đánh giá của 2 nhóm đối tượng phỏng vấn. Điểm đánh giá của các hộ nằm ở vị trí kiệt hẻm đều thấp hơn so với nhóm hộ nằm ở vị trí mặt tiền. Điều này chứng tỏ người dân ở vị trí các kiệt, hẻm chưa thật hài lòng về hoạt động thu gom rác.

Do việc tổ chức thu gom ở các kiệt, hẻm không thực hiện thường xuyên (2–3 ngày thu một lần) nên hiện tượng dồn ứ rác thải trên đường là không thể tránh khỏi. Hơn nữa, do HEPCO thực hiện khoán việc cho công nhân theo chiều dài tuyến thu gom nên ở những kiệt hẻm, người công nhân phải thu gom rác trên đường vào xe thủ công làm thời gian thu gom kéo dài ảnh hưởng đến lịch trình. Để hoàn thành công việc được giao, người công nhân thường bỏ qua các quy trình: đi chậm, dừng xe gom, gõ keng thông báo và đợi người dân đổ rác lên xe. Cũng do lượng rác trong các kiệt hẻm nhiều, vị trí tập kết rác ở xa nên công nhân thu gom thường treo móc, coi nói thành xe để có thể đưa được nhiều rác hơn đến điểm tập kết. Ngoài ra, khi xe gom coi nói, cồng keng, trong các kiệt nhỏ, hẹp sẽ dễ gây mất tầm nhìn, ảnh hưởng đến an toàn giao thông.

Trong những trường hợp đặc biệt (bão, lụt), hiện tượng rác thải bị dồn ứ quá 2 ngày ở các kiệt hẻm vẫn xảy ra. Nguyên nhân là do khối lượng công việc quá lớn vượt quá khả năng về nhân lực, phương tiện nên HEPCO phải ưu tiên việc thu gom tại các vị trí trung tâm, các trục đường chính, sau đó mới tiếp tục khắc phục, thu gom tại các kiệt, hẻm.

Mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ vệ sinh môi trường của HEPCO trên địa bàn thành phố Huế phân theo nhóm hộ kinh doanh

Để xác định sự khác biệt về mức độ hài lòng của người dân phân theo lĩnh vực kinh doanh, bài viết sử dụng phương pháp kiểm định ANOVA (Bảng 4).

– Đánh giá của người dân về *Thời gian, tần suất tổ chức thu gom*: Từ Bảng 4 có thể thấy các tiêu chí TGTS1 (Khung thời gian thu gom, vận chuyển rác hợp lý), TGTS2 (Tần suất thu gom, vận chuyển rác hợp lý) đều có $p > 0,05$ nên có thể kết luận không có sự khác biệt có ý nghĩa về sự đánh giá các tiêu chí này giữa các người dân thuộc các nhóm kinh doanh khác nhau. Điểm bình quân của 2 tiêu chí từ 3,83 đến 4,28 cho thấy người dân hài lòng về khung thời gian và tần suất thu gom rác.

– Đánh giá của người dân về *Đội ngũ lao động*

Các tiêu chí ĐNLĐ1 (Nhân viên được trang bị công cụ, bảo hộ lao động phù hợp), ĐNLĐ4 (Nhân viên luôn tiếp thu các ý kiến đóng góp của người dân) đều có P. value > 0,05 nên có thể kết luận không có sự khác biệt có ý nghĩa về sự đánh giá các tiêu chí này giữa các người dân thuộc các nhóm kinh doanh khác nhau.

Bảng 4. Mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ VSMT của HEPCO phân theo lĩnh vực kinh doanh

Tên biến	Điểm đánh giá					P-value
	Nhóm 1	Nhóm 2	Nhóm 3	Nhóm 4	Bình quân	
1. Thời gian, tần suất tổ chức thu gom						
TGTS1	4,21	4,42	4,59	4,00	4,28	0,127
TGTS2	3,79	3,77	4,53	3,83	3,83	0,082
2. Đội ngũ lao động						
ĐNLĐ1	4,05	3,86	4,06	4,33	4,01	0,301
ĐNLĐ2	3,71	3,22	3,41	3,67	3,57	0,007
ĐNLĐ3	3,65	3,28	3,65	4,17	3,57	0,046
ĐNLĐ4	3,73	3,45	3,29	4,17	3,64	0,119
3. Phương tiện phục vụ thu gom, vận chuyển rác						
PTTG-VC1	3,94	3,82	3,24	3,50	3,86	0,014
PTTG-VC2	3,91	3,80	3,12	2,67	3,80	0,005
PTTG-VC3	3,94	3,85	3,47	3,00	3,87	0,093
PTTG-VC4	4,07	3,97	3,24	4,00	3,99	0,015
PTTG-VC5	3,51	3,34	3,41	2,83	3,45	0,082
4. Hoạt động quét rác						
HĐQR1	3,80	3,83	3,47	3,67	3,79	0,654
HĐQR2	4,05	4,23	4,12	3,83	4,09	0,460
HĐQR3	3,81	3,91	3,82	3,50	3,83	0,813
HĐQR4	3,73	3,95	3,71	3,83	3,79	0,562
5. Hoạt động thu gom rác						
HĐTG1	3,68	3,57	3,35	3,17	3,62	0,076
HĐTG2	3,68	3,25	3,12	3,17	3,53	0,011
HĐTG3	3,69	3,32	3,41	3,00	3,57	0,004
HĐTG4	3,82	3,28	3,47	3,50	3,66	0,006

Tên biến	Điểm đánh giá					P-value
	Nhóm 1	Nhóm 2	Nhóm 3	Nhóm 4	Bình quân	
HĐTĐ5	3,67	3,66	3,18	3,17	3,63	0,205
HĐTĐ6	3,81	3,46	3,41	3,67	3,70	0,091

Nguồn: kết quả xử lý số liệu của tác giả

Các tiêu chí ĐNLĐ2 (Nhân viên làm việc nhiệt tình, chuyên nghiệp, có trách nhiệm), ĐNLĐ3 (Nhân viên có thái độ lịch sự, thân thiện) có $p < 0,05$ nên có thể kết luận có sự khác biệt có ý nghĩa về sự đánh giá các tiêu chí này giữa các người dân thuộc các nhóm kinh doanh khác nhau. Trong đó, các đối tượng thuộc nhóm 2 (nhà hàng và sản xuất, kinh doanh thực phẩm) đánh giá thấp hơn so với các nhóm khác. Nguyên nhân là do nhóm hộ này có lượng rác thải lớn vượt khả năng đáp ứng; đặc biệt do đặc thù công việc nên những người dân kinh doanh dịch vụ ăn, uống thường nghỉ muộn, quá trình dọn dẹp và đưa rác ra thường không đúng giờ thu gom làm cho việc gom rác bị chậm trễ, công nhân thu gom phải thường xuyên nhắc nhở.

– Đánh giá của người dân về *Phương tiện thu gom, vận chuyển rác*: Tiêu chí PTTG-VC3 (Rác trong thùng thường xuyên được vận chuyển, không bị dôn ứ rác) và PTTG-VC5 (Không có mùi hôi từ thùng chứa rác và các phương tiện thu gom, vận chuyển rác có $p > 0,05$ nên có thể kết luận không có sự khác biệt có ý nghĩa về sự đánh giá các tiêu chí này giữa các người dân thuộc các nhóm kinh doanh khác nhau.

Các tiêu chí còn lại có $p < 0,05$ nên có thể kết luận có sự khác biệt có ý nghĩa về sự đánh giá các tiêu chí này giữa các người dân thuộc các nhóm kinh doanh khác nhau. Cụ thể:

+ Ở các tiêu chí PTTG-VC1 (Số lượng thùng rác đầy đủ, đáp ứng được nhu cầu đổ rác), PTTG-VC2 (Vị trí thùng rác được bố trí hợp lý, thuận lợi), người dân thuộc nhóm 1 và nhóm 2 có xu hướng đánh giá cao hơn so với người dân thuộc nhóm 3 và nhóm 4. Thực tế, những người dân thuộc nhóm 3 và nhóm 4 thường xả rác đột xuất, lượng rác không ổn định như những người dân thuộc nhóm 1 và nhóm 2. Vì thế, lượng rác phát sinh lớn sẽ gây khó khăn cho công tác thu gom, vận chuyển rác do HEPCO không thể bố trí thùng đột xuất để đáp ứng được, dẫn đến việc người dân đổ rác ra cả bên ngoài thùng, gây mất vệ sinh và mỹ quan đô thị.

+ Ở tiêu chí PTTG-VC4 (Xung quanh điểm đặt thùng luôn được vệ sinh sạch sẽ, gọn gàng), giá trị trung bình được người dân thuộc nhóm 3 đánh giá thấp nhất hơn so với các nhóm khác. Đây là điểm HEPCO cần lưu ý để cải thiện, nhằm nâng cao sự hài lòng của các khách sạn, nhà nghỉ, phòng trọ (nhóm 3) vốn có yêu cầu cao hơn các nhóm khác về vấn đề vệ sinh, mỹ quan quanh khu vực kinh doanh.

– Đánh giá của người dân về *Hoạt động quét rác đường phố*: Tất cả các tiêu chí thuộc thành phần Hoạt động quét rác đường phố đều có $p > 0,05$ nên có thể kết luận không có sự khác

biệt có ý nghĩa giữa các nhóm nghiên cứu. Điểm bình quân của các tiêu chí nằm trong khoảng 3,47 đến 4,23.

– Đánh giá của người dân về *Hoạt động thu gom rác*

+ Các tiêu chí HDTG1 (Không có hiện tượng dồn ứ rác thải), HDTG5 (Xe gom không treo, móc, coi nói cồng kềnh gây mất mỹ quan, làm khuất tầm nhìn của công nhân, ảnh hưởng đến an toàn giao thông), HDTG6 (Trong trường hợp đặc biệt (thiên tai, lũ lụt...), khi điều kiện có thể thu gom trở lại, rác thải không bị ứ đọng quá 2 ngày) đều có $p > 0,05$ nên có thể kết luận không có sự khác biệt có ý nghĩa về sự đánh giá các tiêu chí này giữa các người dân thuộc các nhóm kinh doanh khác nhau.

+ Các tiêu chí HDTG2 (Xe gom rác luôn đến theo đúng lịch trình và đúng giờ đã quy định), HDTG3 (Xe gom di chuyển với tốc độ chậm để người dân dễ dàng đổ rác lên xe), HDTG4 (Công nhân thường xuyên dừng xe gom, gõ kèng thông báo và đợi người dân đổ rác lên xe) có $p < 0,05$ nên có thể kết luận có sự khác biệt có ý nghĩa về sự đánh giá các tiêu chí này giữa các người dân thuộc các nhóm kinh doanh khác nhau.

Trong tất cả các tiêu chí trên, ta có thể nhận thấy mức độ đánh giá của người dân thuộc nhóm 1 (Không kinh doanh) luôn cao hơn so với người dân thuộc các nhóm kinh doanh khác. Điều này hoàn toàn phù hợp với thực tế khi lượng phát sinh rác thải của những người dân thuộc nhóm 1 là không nhiều nên mức độ đáp ứng của HEPCO đối với các tiêu chí trên được đánh giá cao hơn.

4.3 Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vệ sinh môi trường trên địa bàn thành phố Huế nhằm gia tăng sự hài lòng của người dân

Để khắc phục những tồn tại và hạn chế nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ VSMT của HEPCO và làm hài lòng hơn nữa người dân trên địa bàn thành phố Huế, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp sau:

Nhóm giải pháp về thời gian, tần suất tổ chức thu gom

Tại một số tuyến phố chính, lượng rác thải phát sinh khá lớn do hoạt động buôn bán của người dân, HEPCO cần tăng cường nhân lực để thực hiện thu gom, nhặt rác cả ban ngày lẫn ban đêm hoặc chuyển hoạt động thu gom vào buổi đêm sang thu gom vào buổi ngày.

Tại một số khu vực đang có tần suất vệ sinh ít, vào sáng thứ 5 hàng tuần Công ty đã tổ chức vét vĩa, vệ sinh lại những khu vực còn tồn đọng rác. Để việc tổng vệ sinh hàng tuần đạt hiệu quả cao, Công ty phải thường xuyên phân công cán bộ quản lý bám sát địa bàn để khảo sát, theo dõi, có kế hoạch tổng vệ sinh các điểm còn tồn đọng rác, yêu cầu xử lý dứt điểm các điểm tập kết rác, không để tồn đọng rác lâu ngày.

Khi có điều kiện, Công ty đề xuất UBND thành phố cấp kinh phí bổ sung để tăng tần suất tại các khu vực có tần suất vệ sinh ít (từ 2–3 ngày/lần lên 1 ngày/lần) như Khu quy hoạch Vỹ Dạ, Khu Hành chính công – Kiểm Huệ...

Nhóm giải pháp về đội ngũ lao động

Việc nâng cao chất lượng của những người lao động trực tiếp sẽ góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động quét, thu gom và vận chuyển rác, đảm bảo hiệu quả, an toàn lao động và nâng cao sự hài lòng của người dân. Để làm việc này cần thực hiện:

– Trang bị quần áo bảo hộ lao động phù hợp để đảm bảo tính mỹ quan và an toàn cho người lao động, đặc biệt đối với các nhân viên làm nhiệm vụ quét rác.

– Tập huấn kỹ năng làm việc cho nhân viên, đặc biệt là các nhân viên trực tiếp quét và thu gom rác, để vừa nâng cao năng suất lao động, vừa hạn chế ô nhiễm bụi và tiếng ồn trong quá trình thao tác; tập huấn kỹ năng giao tiếp nhằm giúp cho nhân viên có cách ứng xử phù hợp với từng hoàn cảnh cụ thể trong quá trình tiếp xúc với người dân.

– Ngoài ra, cán bộ quản lý Xí nghiệp được phân công theo dõi địa bàn, Ban Thanh tra, Hội đồng nghiệm thu của Công ty phải có trách nhiệm thường xuyên xuống hiện trường để theo dõi, kiểm tra đánh giá quá trình làm việc của người lao động; ghi nhận các ý kiến đóng góp của người dân, kiên quyết xử lý: trừ hoặc không nghiệm thu khối lượng thực hiện đối với các sai phạm của người lao động; đối với những lao động không thực hiện tốt công việc, có thái độ phục vụ không tốt sẽ có phương án đề xuất ngừng hợp đồng hoặc bố trí chuyển sang các công việc khác.

Nhóm giải pháp về cải thiện phương tiện thu gom, vận chuyển rác

– Hệ thống thùng gom rác: Công ty cần kết hợp với tổ dân phố khảo sát các vị trí đặt thùng cho hợp lý để thuận tiện cho việc đổ rác của người dân. Những nơi có lượng rác thải phát sinh lớn cần tăng số lượng thùng hoặc thùng có dung tích lớn. Tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn để người dân không đổ rác ra ngoài thùng gây mất vệ sinh mỹ quan; không đổ tàn lửa vào thùng gây hư hỏng, cháy thùng.

– Về phương tiện vận chuyển và hoạt động vận chuyển rác: Nghiêm túc thực hiện xịt rửa xe sau khi đổ rác tại bãi xử lý theo đúng quy trình. Việc vận chuyển rác bằng xe cầu xồng, container phải đảm bảo lượng rác không vượt quá mép xồng, container và phải phủ bạt để không bị vương vãi ra đường và hạn chế mùi hôi trong quá trình vận chuyển.

Nhóm giải pháp về nâng cao chất lượng hoạt động quét rác đường phố

Duy trì thời gian quét rác chủ yếu như hiện nay (sau 22 giờ đêm). Tại các tuyến đường chính (thuộc quốc lộ 1A, như đường Lê Duẩn, An Dương Vương...) luôn có lượng xe qua lại rất đông nên phải kết hợp xe quét hút chuyên dụng để đảm bảo an toàn cho người lao động. Vào các đợt tổng vệ sinh vào thứ 5 hàng tuần, tổ chức cho công nhân vét vỉa hè, làm cỏ lề

đường, thu dọn các chướng ngại vật ảnh hưởng đến hoạt động quét đường. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra hoạt động quét rác của công nhân.

Nhóm giải pháp về nâng cao chất lượng hoạt động thu gom rác

– Công nhân thu gom phải thực hiện đúng quy trình thu gom rác, đẩy xe đi với tốc độ chậm, gõ keng và chờ để người dân đổ rác. Tùy vào số hộ dân cư trên tuyến thu gom, lượng rác phát sinh để bố trí thời gian thu gom phù hợp. Hàng tháng, qua theo dõi địa bàn thu gom để điều chỉnh lại lịch trình thu gom cho phù hợp. Thực hiện xử phạt, trừ vào khối lượng nghiệm thu, kiểm điểm, kỷ luật đối với các công nhân treo móc, coi nói xe gom gây mất mỹ quan, làm ảnh hưởng đến an toàn giao thông. Ngoài ra, Công ty cần khảo sát, tăng số lượng thùng, điểm đặt thùng để giảm quãng đường chuyển rác từ xe gom về thùng cho công nhân thu gom.

– Thực hiện thí điểm hoạt động thu gom rác bằng xe tải nhỏ ở địa bàn vùng ven thành phố. Khi sử dụng xe tải nhỏ, Công ty cần lắp đặt hệ thống loa báo thay cho cách gõ keng như hiện nay.

Các giải pháp khác

– Giải pháp đối với các hộ dân thuộc vị trí kiệt, hẻm và hộ sản xuất, kinh doanh

+ Các kiệt nhỏ, hẹp do điều kiện hạ tầng còn hạn chế, tần suất thu gom ít hơn, để đảm bảo vệ sinh, HEPCO cần tăng cường nhân lực, phương tiện thu gom, tránh lượng rác thải dồn ứ lâu ngày; đặt bổ sung thùng trong kiệt để người dân đổ rác, sau đó công nhân thu gom sẽ chuyển rác từ thùng vào xe gom để đưa ra điểm tập kết.

+ Đối với các hộ kinh doanh có lượng rác thải lớn, Công ty kết hợp với tổ dân phố vận động các đơn vị cam kết đổ rác đúng giờ không đổ rác trực tiếp ra đường, tự trang bị thùng rác chuyên dụng có khối lượng phù hợp với lượng rác thải phát sinh để thu gom rác của đơn vị nhằm đáp ứng đủ nhu cầu thu gom rác và đảm bảo mỹ quan xung quanh cơ sở sản xuất, kinh doanh của đơn vị. Ngoài ra, bộ phận thu phí của Công ty phải kết hợp với công nhân thu gom, tổ dân phố làm việc với các đơn vị có nhu cầu để hợp đồng tăng khối lượng, tần suất thu gom.

– Giải pháp mang tính chiến lược

Bao gồm các giải pháp: (1) Mở rộng mạng lưới hoạt động dịch vụ VSMT ra các huyện, thị xã lân cận, tiến đến mở rộng ra địa bàn toàn tỉnh; (2) Tăng cường công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân về việc giữ gìn vệ sinh môi trường; (3) Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, theo dõi hoạt động thu gom, vận chuyển rác.

Tóm lại, người dân thành phố Huế cơ bản hài lòng về chất lượng dịch vụ VSMT của HEPCO. Tuy nhiên, ở các vị trí kiệt, hẻm và các hộ kinh doanh chất lượng dịch vụ chưa thật sự tốt. Vì vậy, 6 nhóm giải pháp đề xuất ở trên có thể giúp HEPCO tham khảo nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ VSMT.

Tài liệu tham khảo

1. Phan Chí Anh, Nguyễn Thu Hà, Nguyễn Huệ Minh (2013), Nghiên cứu các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ, *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Kinh tế và Kinh doanh*, 29 (1), 11–22.
2. Chính phủ (2013), *Về sản xuất và cung ứng sản phẩm, dịch vụ công ích*, Nghị định số 130/2013/NĐ-CP ngày 16/10/2013.
3. HEPCO (2016), *Quy định, quy trình về công tác thu gom, vận chuyển, xử chất thải rắn và vệ sinh đường phố*, Quyết định số 186/QĐ-MTĐT ngày 25/3/2016.
4. Lê Chi Mai (2008), Dịch vụ công, *Tạp chí Bảo hiểm xã hội*, số 3/2008 – tr.15–17.
5. Tuyết Anh (2017), *Cơ chế chính sách cung ứng dịch vụ công ích tại các đô thị ở Việt Nam*, <http://www.baomoi.com/co-che-chinh-sach-cung-ung-dich-vu-cong-ich-tai-cac-do-thi-o-viet-nam/c/21258162.epi>. Truy cập ngày 5.1.2017.
6. TN(2017), *Nâng cao tính cạnh tranh trong cung ứng dịch vụ công ích*, <http://www.taichinhdientu.vn/tai-chinh-trong-nuoc/nang-cao-tinh-canh-tranh-trong-cung-ung-dich-vu-cong-ich-155987.html>. Truy cập ngày 5.1.2017.

PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE SERVICES OF ENVIRONMENTAL SANITATION QUALITY OF HUE URBAN ENVIRONMENT AND CONSTRUCTION JOINT STOCK COMPANY

Phung Thi Hong Ha^{1,*}, Pham Viet Huy^{1,2}

¹ HU – University of Economics, 100 Phung Hung St., Hue, Viet Nam

² Hue Urban Environment and Construction Joint Stock Company – 46 Trần Phú St., Huế, Viet Nam

Abstract: Based on the survey of 270 households living in Hue city, the paper used the statistical tools, namely One Sample t-test, Independent Sample t-test and One Way Anova to determine the level of people's satisfaction on the quality of environmental sanitation services of Hue Urban Environment and Construction Joint Stock Company (HEPCO). The results show that people are generally satisfied with the services. However and construct, the frequency of garbage collection and transportation, the attitude of employees, quantity and location of trash bins, and garbage collection activities have not fully satisfied the people, especially the households living in the alleys and those doing business. From the current situation, the paper has proposed 6 solutions to improve the quality of environmental sanitation services of HEPCO in the coming time.

Keywords: environmental sanitation service, HEPCO, garbage collection, satisfaction