

## ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI HỆ THỐNG CƠ SỞ HẠ TẦNG NÔNG THÔN MỚI HUYỆN YÊN THÀNH, TỈNH NGHỆ AN

Quyên Thị Lan Phương\*, Nguyễn Tuấn Anh, Đặng Thị Mai  
*Học viện Nông nghiệp Việt Nam*

### TÓM TẮT

Nghiên cứu được tiến hành nhằm đánh giá sự hài lòng của người dân đối với hệ thống cơ sở hạ tầng nông thôn mới (NTM) huyện Yên Thành, tỉnh Nghệ An. Phương pháp nghiên cứu bao gồm: chọn điểm nghiên cứu; thu thập và xử lý số liệu; đánh giá sự hài lòng của người dân. Kết quả nghiên cứu cho thấy, người dân hiểu biết và tích cực tham gia xây dựng NTM bằng các hoạt động khác nhau. Đối với cơ sở hạ tầng theo nhóm tiêu chí NTM số 2, tỷ lệ cao người dân hài lòng đối với cấp điện, trường học, nhà văn hoá, thông tin & truyền thông. Đối với cơ sở hạ tầng khác, người dân hài lòng với trạm y tế, nước hợp vệ sinh và thu gom rác. Đối với nhà ở dân cư, phần lớn người dân đã có nhà “3 cứng”, “3 sạch” và các trang thiết bị khác, tỷ lệ hài lòng tương đối cao. Người dân cũng nhận thấy những bất cập đối với một số công trình như: giao thông, thủy lợi, chợ, bưu điện, cấp nước sạch và môi trường cảnh quan nông thôn. Những giải pháp chính cần được thực hiện bao gồm: nâng cao năng lực chỉ đạo điều hành, tăng cường và đa dạng hoá các nguồn vốn huy động, xác định hạng mục ưu tiên đầu tư, và nâng cao nhận thức cho người dân.

**Từ khóa:** Cơ sở hạ tầng; nông thôn mới; người dân; sự hài lòng; Yên Thành.

*Ngày nhận bài: 31/10/2019; Ngày hoàn thiện: 26/11/2019; Ngày đăng: 26/12/2019*

## EVALUATING THE PEOPLE'S SATISFACTION OF THE NEW RURAL INFRASTRUCTURE SYSTEM IN YEN THANH, NGHE AN

Quyên Thị Lan Phương\*, Nguyễn Tuấn Anh, Đặng Thị Mai  
*Vietnam National University of Agriculture*

### ABSTRACT

The research was conducted to evaluate the people's satisfaction of the new rural infrastructure system in Yen Thanh, Nghe An. The research methodologies involved: select study sites; collect and process data; evaluate the people's satisfaction. The research results showed that, people have known and taken parts in constructing the new rural program positively by different activities. For the infrastructure as follow the new rural indicator group 2, a high rate of people satisfied with electricity, schools, cultural buildings, information & communication. For the other infrastructure, people satisfied with clinics, hygienic water and garbage collection. For the residential housing, a large number of people have had housing “3-hard”, “3-clean” and other equipments, the satisfaction rate was relatively high. People also realized inadequacies in some works as transportation, irrigation, markets, post offices, fresh water and landscape, environment. The main solutions need to be implemented include: improve the capacities of guidance and operating, strengthen and diversify sources of mobilized capital, identify the priority investment works, and raise the awareness for people.

**Key words:** Infrastructure; new rural; people; satisfaction; Yen Thanh.

*Received: 31/10/2019; Revised: 26/11/2019; Published: 26/12/2019*

\* Corresponding author. Email: qtlphuong@vnua.edu.vn

## 1. Đặt vấn đề

Trong xây dựng NTM, hệ thống cơ sở hạ tầng được coi là những tiêu chuẩn “cứng”, làm nền tảng cho các hoạt động sản xuất, văn hoá-xã hội, môi trường và an ninh trật tự. Một trong những điểm mấu chốt trong xây dựng NTM là đề cao và phát huy dân chủ cơ sở thông qua sự tham gia đóng góp và sự hài lòng của người dân đối với các công trình hạ tầng NTM. Do đó, đánh giá sự hài lòng của người dân ngày càng được coi là thước đo quan trọng, trở thành tiêu chí phản ánh chất lượng trong xây dựng NTM [1].

Huyện Yên Thành là khu vực nửa trung du miền núi, nửa đồng bằng thuộc tỉnh Nghệ An, bao gồm 38 đơn vị hành chính. Kinh tế chủ đạo của huyện là nông nghiệp, chủ yếu là trồng lúa và chăn nuôi tự túc, các ngành nghề dịch vụ còn hạn chế. Sau 8 năm triển khai thực hiện chương trình Mục tiêu quốc gia (MTQG) xây dựng NTM, cơ sở hạ tầng kinh tế - xã hội đã đáp ứng được phần lớn nhu cầu của người dân trong sản xuất và sinh hoạt. Đến hết năm 2018, huyện đã huy động được 5.475.382 triệu đồng để triển khai xây dựng NTM, trong đó nguồn vốn nhân dân đóng góp là 1.729.964 triệu đồng (chiếm 31,6%) [2]. Cùng với nguồn kinh phí được nhà nước hỗ trợ, các xã đã vận động người dân hiến đất, góp công, góp kinh phí và tu sửa nhiều công trình hạ tầng quan trọng như giao thông, thủy lợi, trường học, nhà văn hoá, trạm y tế [2]. Tuy nhiên, xây dựng và phát triển hạ tầng NTM trên địa bàn huyện vẫn còn những vướng mắc, đó là: công trình hạ tầng ở một số xã còn chưa đầy đủ, chất lượng một số công trình chưa đảm bảo, một số nhà ở chưa thoả mãn nhu cầu người dân và chưa thể hiện đặc trưng của vùng, khó khăn trong huy động nguồn vốn xây dựng.

Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả tập trung vào đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với kết quả xây dựng hệ thống cơ sở hạ tầng NTM huyện Yên Thành, tỉnh Nghệ An, bao gồm: cơ sở hạ tầng theo nhóm tiêu chí NTM số 2 [3] và cơ sở hạ tầng khác, thông qua khảo sát ở 03 xã điểm (Tiền Thành, Mã Thành, Lãng Thành), từ đó nhận diện những vấn đề chính cần được cải thiện trong tương lai và đề xuất một số giải pháp thực hiện, để

có thể đáp ứng nhu cầu sử dụng ngày càng cao và nâng cao sự hài lòng của người dân.

## 2. Phương pháp nghiên cứu

### 2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu

03 xã thuộc huyện Yên Thành được chọn để khảo sát là Tiền Thành, Mã Thành và Lãng Thành. Tiêu chí lựa chọn là các xã đã về đích NTM của huyện và khả năng điều tra thu thập số liệu một cách thuận tiện, đầy đủ và chính xác nhất.

### 2.2. Phương pháp thu thập và xử lý số liệu

Số liệu thứ cấp được thu thập từ UBND huyện Yên Thành và UBND 03 xã điểm thông qua các báo cáo tổng kết thường kỳ về kết quả xây dựng NTM đến 31/12/2018. Số liệu sơ cấp được thu thập trực tiếp bằng hình thức khảo sát người dân và khảo sát hiện trạng công trình hạ tầng. Người dân được khảo sát thông qua mẫu phiếu được thiết kế sẵn để xem xét mức độ tham gia xây dựng NTM, sự hài lòng về cơ sở hạ tầng NTM và những bất cập chính của các công trình này. Đối tượng phỏng vấn được lựa chọn phần lớn là hộ nông nghiệp với lứa tuổi, giới tính, trình độ khác nhau. Trong khuôn khổ của nghiên cứu, đồng thời vẫn đảm bảo tính đại diện cho đơn vị cấp xã và tổng hợp ý kiến đánh giá khách quan, nhóm tác giả khảo sát số lượng 30 phiếu mỗi xã (tổng số phiếu là 90). Các hạng mục công trình hạ tầng tại 03 xã điểm được tiến hành khảo sát để kiểm tra tình trạng công trình và khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng của người dân.

Trên cơ sở các số liệu đã thu thập được, tiến hành xử lý và tổng hợp dưới dạng bảng biểu, từ đó phân tích đánh giá sự tham gia và hài lòng của người dân đối với cơ sở hạ tầng NTM.

### 2.3. Phương pháp đánh giá sự hài lòng của người dân

- Đánh giá mức độ tham gia của người dân thông qua các hoạt động xây dựng NTM thông qua các hoạt động và hình thức tham gia.

- Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với cơ sở hạ tầng kinh tế - xã hội theo nhóm tiêu chí số 2, các công trình hạ tầng khác và nhà ở dân cư theo thang đo Likert để lượng hoá các chỉ tiêu, bao gồm 5 mức: (1) Rất không hài lòng; (2) Không hài lòng; (3) Trung bình; (4)

Hài lòng; (5) Rất hài lòng. Theo đó, nhóm tác giả tiến hành thống kê tỷ lệ và phân tích các mức độ hài lòng khác nhau từ người dân, trong đó có sự so sánh giữa 03 xã khảo sát.

### 3. Kết quả và thảo luận

#### 3.1. Thông tin chung về hộ điều tra

Bảng 1 trình bày đặc điểm của các hộ điều tra tại 03 xã. Các hộ điều tra đều cư trú không xa trụ sở UBND xã (dưới 500m). Tuổi bình quân của các chủ hộ được phỏng vấn tương đối trẻ, từ 32,8 (Mã Thành) đến 38,5 (Tiền Thành). Giới tính các chủ hộ phỏng vấn có sự chênh lệch giữa 03 xã. Các chủ hộ đều có trình độ cấp II hoặc cấp III (riêng xã Lãng Thành có tới 26/30 chủ hộ có trình độ cấp III). Quy mô các hộ tương đối thấp và đồng đều ở 03 xã (3,6-3,8 người/hộ) do hộ nhiều tuổi có con cái trưởng thành và ở riêng, hộ trẻ chỉ sinh 1-2 con. Số lao động nông nghiệp trung bình từ 1,4-1,7 lao động/hộ do thế hệ trẻ làm nông nghiệp đang giảm dần ở 03 xã. Quy luật chung là: vợ chồng chủ hộ từ 40-57 tuổi phân lớn làm nông nghiệp, từ 19-39 tuổi đã có sự chuyển dịch sang làm công nhân, buôn bán, một số ít làm viên chức. Tuy vậy, gần 2/3 các hộ vẫn là hộ nông nghiệp. Một số hộ ở xã Tiền Thành và Mã Thành thường xuyên đi làm thuê xa nhà và xuất khẩu lao động. Đây cũng là bất cập trong xây dựng và duy trì NTM bền vững trong bối cảnh lớp trẻ chưa mặn mà với nghề nông.

#### 3.2. Mức độ tham gia của người dân trong xây dựng NTM

Qua khảo sát người dân tại 03 xã điểm, có thể thấy rằng người dân huyện Yên Thành có hiểu biết và khá tích cực tham gia xây dựng NTM bằng nhiều hình thức. Kết quả Bảng 2 cho thấy: Người dân đều biết về chương trình MTQG xây dựng NTM từ 02 nguồn: chính quyền xã và các tổ chức đoàn thể như Hội phụ nữ, Hội nông dân, Đoàn thanh niên..., chứng tỏ công tác tuyên truyền đạt hiệu quả cao và năng lực của chính quyền địa phương thể hiện rõ nét. Người dân tham gia xây dựng NTM chủ yếu bằng hình thức đóng góp tiền (53,3%); một số đóng góp ngày công (13,3%) và tiền+ngày công (22,2%). Một số hộ (chiếm 11,2%) cho biết đã hiến đất thổ cư của gia đình để làm đường giao thông quy hoạch với tinh thần tự nguyện, chứng tỏ họ đã có ý thức đóng góp để xây dựng cơ sở hạ tầng chung cho cả cộng đồng. 67,8% người dân trực tiếp tham gia vào việc giám sát thi công đường giao thông, bê tông hoá công trình thủy lợi và xây dựng các nhà văn hoá xóm, 32,2% còn lại không tham gia vì lý do sức khoẻ và bận các công việc khác. Phần đông (80%) người dân tích cực đưa ý kiến về những thuận lợi/khó khăn khi làm đường lớn đi qua xóm, khắc phục khó khăn khi dẫn nước tưới, tầm quan trọng của cải tạo chợ và các chính sách quy hoạch khác, số còn lại (20%) không có ý kiến do trình độ hạn chế và vẫn còn tâm lý trông chờ, ỷ lại vào chính quyền.

**Bảng 1. Thông tin chung về hộ điều tra**

| TT                | Chỉ tiêu                                           | Đơn vị tính | Tiền Thành<br>(n=30) | Mã Thành<br>(n=30) | Lãng Thành<br>(n=30) |
|-------------------|----------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------------|----------------------|
| 1                 | Tuổi trung bình                                    | tuổi/người  | 38,5                 | 32,8               | 33,0                 |
| Giới tính:        |                                                    |             |                      |                    |                      |
| 2                 | - Nam                                              | người       | 23                   | 21                 | 12                   |
|                   | - Nữ                                               | người       | 7                    | 9                  | 18                   |
| 3                 | Số nhân khẩu trung bình/hộ                         | người/hộ    | 3,8                  | 3,6                | 3,7                  |
| 4                 | Số lao động nông nghiệp trung bình/hộ              | lao động/hộ | 1,7                  | 1,7                | 1,4                  |
| Thuộc nhóm hộ:    |                                                    |             |                      |                    |                      |
| 5                 | - Nông nghiệp                                      | hộ          | 21                   | 22                 | 23                   |
|                   | - Phi nông nghiệp                                  | hộ          | 8                    | 8                  | 7                    |
|                   | - Khác                                             | hộ          | 1                    |                    |                      |
| Trình độ văn hoá: |                                                    |             |                      |                    |                      |
| 6                 | - Cấp II                                           | người       | 10                   | 13                 | 4                    |
|                   | - Cấp III                                          | người       | 20                   | 17                 | 26                   |
| 7                 | Khoảng cách trung bình từ nhà ở của hộ đến UBND xã | m           | 330                  | 398,3              | 430                  |

(Nguồn: Phỏng vấn tháng 04/2019)

**Bảng 2. Mức độ tham gia của người dân đối với xây dựng NTM**

| TT | Các hoạt động                                             | Lựa chọn                  | Mức độ tham gia (%) |
|----|-----------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|
| 1  | Thông tin về chương trình MTQG xây dựng NTM               | Từ chính quyền            | 100                 |
|    |                                                           | Từ các tổ chức đoàn thể   | 100                 |
| 2  | Đóng góp xây dựng NTM                                     | Đóng góp tiền             | 53,3                |
|    |                                                           | Đóng góp ngày công        | 13,3                |
|    |                                                           | Đóng góp tiền + ngày công | 22,2                |
|    |                                                           | Hiền đất (làm đường)      | 11,2                |
| 3  | Tham gia giám sát, quản lý việc xây dựng NTM trên địa bàn | Có                        | 67,8                |
|    |                                                           | Không                     | 32,2                |
| 4  | Tham gia đóng góp ý kiến vào lập quy hoạch xây dựng NTM   | Có                        | 80                  |
|    |                                                           | Không                     | 20                  |

(Nguồn: Phòng văn tháng 04/2019)

### 3.3. Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với hệ thống cơ sở hạ tầng NTM

#### 3.3.1. Cơ sở hạ tầng kinh tế – xã hội NTM – nhóm tiêu chí số 2

Bảng 3 trình bày kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân về cơ sở hạ tầng NTM của 03 xã huyện Yên Thành theo nhóm tiêu chí số 2 về hạ tầng kinh tế - xã hội. Nhìn chung tỷ lệ hài lòng tương đối cao ở các hạng mục cơ sở hạ tầng.

**Bảng 3. Đánh giá sự hài lòng của người dân về cơ sở hạ tầng kinh tế – xã hội NTM**

| TT | Mức độ hài lòng                | ĐVT  | Giao thông (TC2)            |                            | Thủy lợi (TC3)                  |                              | Điện (TC4)                                  | Trường học (TC5)                     |                               | Văn hoá (TC6)                            |                                      | Chợ (TC7)                                  |                                      | TTTT (TC8)               |                                        |
|----|--------------------------------|------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|
|    |                                |      | Chất lượng đường giao thông | Mạng lưới đường giao thông | Hệ thống thủy lợi được cứng hoá | Mạng lưới thủy lợi tưới tiêu | Hệ thống điện phục vụ sản xuất và sinh hoạt | Điều kiện, cơ sở vật chất trường học | Vị trí, khoảng cách đến nơi ở | Chất lượng nhà văn hoá và trang thiết bị | Không gian đáp ứng nhu cầu sinh hoạt | Đáp ứng nhu cầu mua bán thực phẩm, đồ dùng | Điều kiện vệ sinh, an toàn thực phẩm | Bưu điện đáp ứng nhu cầu | Hệ thống TTTT được cải thiện, nâng cấp |
| 1  | Rất không hài lòng             | hộ % |                             |                            |                                 |                              |                                             |                                      |                               |                                          |                                      |                                            |                                      |                          |                                        |
| 2  | Không hài lòng                 | hộ % |                             |                            |                                 |                              |                                             |                                      |                               |                                          |                                      | 2,2                                        | 1,1                                  |                          |                                        |
| 3  | Trung bình                     | hộ % | 35,38,9                     | 17,18,9                    | 18,20                           | 18,20                        | 3,3,3                                       | 9,10                                 |                               |                                          |                                      | 14,15,6                                    | 14,15,6                              | 24,26,7                  |                                        |
| 4  | Hài lòng                       | hộ % | 55,61,1                     | 73,81,1                    | 72,80                           | 72,80                        | 85,94,5                                     | 81,90                                | 90,100                        | 88,97,8                                  | 89,98,9                              | 74,82,2                                    | 75,83,3                              | 66,73,3                  | 90,100                                 |
| 5  | Rất hài lòng                   | hộ % |                             |                            |                                 |                              | 2,2,2                                       |                                      |                               | 2,2,2                                    | 1,1,1                                |                                            |                                      |                          |                                        |
| 6  | Tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng | %    | 61,1                        | 81,1                       | 80                              | 80                           | 96,6                                        | 90                                   | 100                           | 100                                      | 100                                  | 82,2                                       | 83,3                                 | 73,3                     | 100                                    |

(Nguồn: Phòng văn tháng 04/2019)

- *Giao thông – tiêu chí số 2*: 61,1% hộ dân bày tỏ sự hài lòng, 38,9% bày tỏ mức trung bình đối với chất lượng đường giao thông trên địa bàn các xã. Phần lớn các hộ hài lòng là ở xã Tiến Thành do đường giao thông của xã được bê tông hóa, nâng cấp, cải thiện. Số hộ bày tỏ mức trung bình phần lớn ở xã Mã Thành và Lăng Thành do đường trục chính của 02 xã này còn có đoạn hư hỏng. Đối với mạng lưới đường giao thông, 81,1% hộ dân đã bày tỏ sự hài lòng do mạng lưới đường các xã tương đối thuận tiện, cơ bản xã đã đáp ứng việc đi lại, sinh hoạt, sản xuất của các hộ gia đình.

- *Thủy lợi – tiêu chí số 3*: 80% số hộ được hỏi bày tỏ sự hài lòng đối với chất lượng và mạng lưới thủy lợi do hệ thống này đã được củng cố và bao phủ tương đối rộng, 20% còn lại đánh giá ở mức độ trung bình do việc củng cố hoá thủy lợi còn chưa tới các khu ruộng cao, đặc biệt ở xã Tiến Thành, bên cạnh đó một số hộ gia đình vẫn phải tự dẫn nước tưới tới khu ruộng của mình.

- *Điện – tiêu chí số 4*: tỷ lệ rất cao (96,6%) hộ dân hài lòng và rất hài lòng về mức độ đáp ứng của hệ thống điện trên địa bàn huyện, chỉ có 03 hộ xã Lăng Thành (3,3%) đánh giá trung bình do vị trí của các hộ này nằm xa trạm biến áp, đường dây dẫn điện kéo dài dẫn đến dòng điện bị yếu hơn, ảnh hưởng đến sinh hoạt.

- *Trường học – tiêu chí số 5*: các hộ dân hài lòng ở mức độ cao (90%) với điều kiện và cơ sở vật chất trang thiết bị học tập ở trường học các cấp, số còn lại (10%) đánh giá trung bình hầu hết là hộ gia đình trẻ ở xã Lăng Thành do trường mầm non xã này còn thiếu một số công trình phụ trợ. Các hộ ở 03 xã đều hài lòng về khoảng cách đi lại giữa trường học các cấp và nhà ở của họ, do vị trí của các trường nằm ở hoặc gần trung tâm các xã, thuận tiện cho việc đi lại của con em họ.

- *Nhà văn hoá – tiêu chí số 6*: Tất cả các hộ dân đều bày tỏ sự hài lòng và rất hài lòng về chất lượng nhà văn hóa xóm và mức độ đáp ứng nhu cầu sinh hoạt văn nghệ, thể thao, hội họp. Hầu hết các xóm đã có nhà văn hóa (trừ một xóm ở xã Mã Thành) với diện tích nhà và sân phù hợp, trang thiết bị tương đối đầy đủ; sân thể thao rộng rãi cho các hoạt động. Các

xã thường xuyên tổ chức văn nghệ các dịp lễ, giao lưu bóng chuyền, bóng đá thu hút sự tham gia của người dân. Hơn 80% người dân được hỏi cho biết đến nhà văn hoá xóm vài lần/tháng để tham gia các hoạt động.

- *Chợ – tiêu chí số 7*: tỷ lệ tương đương là 82,2% và 83,3% hộ dân tỏ sự hài lòng đối với mức độ đáp ứng nhu cầu mua bán thực phẩm, đồ dùng hàng ngày và điều kiện vệ sinh nơi mua bán, an toàn thực phẩm. Xã Tiến Thành tuy chưa có chợ riêng vì được tách ra từ xã Mã Thành, nhưng người dân vẫn cảm thấy thuận tiện khi mua bán ở các ô tô quán (68 ô tô) ở trung tâm xã và dọc đường chính với giá cả phù hợp, giao dịch nhanh và thuận tiện. Chợ xã Mã Thành đang được sửa chữa, sẽ hoàn thiện trong năm nay. Số hộ dân bày tỏ mức trung bình và đặc biệt một vài hộ chưa hài lòng phần lớn tập trung ở xã Lăng Thành do chợ xã này đã xuống cấp, cần được xây dựng lại trong thời gian tới.

- *Thông tin & truyền thông – tiêu chí số 8*: số hộ dân hài lòng là 73,3% đối với mức độ đáp ứng nhu cầu đối với các công việc cần thực hiện tại bưu điện, 26,7% còn lại chỉ đánh giá trung bình do các trang thiết bị bưu điện địa phương chưa hỗ trợ nhanh cho người dân. Qua khảo sát, hơn 20% hộ dân thường xuyên đến bưu điện vài lần/tháng, chủ yếu là những hộ kinh doanh có nhu cầu chuyển phát hàng hóa. Tuy nhiên, toàn bộ hộ dân 03 xã khi được hỏi đều cho rằng dịch vụ viễn thông và internet phát triển nhanh chóng những năm gần đây đã đáp ứng khá đầy đủ nhu cầu sử dụng của họ.

### 3.3.2. Công trình hạ tầng khác

Đối với các công trình hạ tầng khác (không thuộc nhóm tiêu chí hạ tầng kinh tế - xã hội trong xây dựng NTM) ở địa phương, kết quả khảo sát thể hiện ở Bảng 4.

- *Trạm y tế*: 100% hộ dân hài lòng đối với chất lượng khám, chữa bệnh tại trạm y tế xã. Họ cho rằng trạm y tế xã hiện nay đã được đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại, đầy đủ, các y bác sỹ có chuyên môn. 100% hộ gia đình được hỏi đều tham gia bảo hiểm y tế ở xã. Đây là kết quả tốt làm cơ sở cho việc

thực hiện thành công tiêu chí số 15 – Y tế tại địa phương.

- *Cấp nước*: đến nay các hộ dân trong 03 xã vẫn sử dụng nước từ giếng khoan cho sinh hoạt hàng ngày và đảm bảo vệ sinh, do đó có tới 98,9% hộ hài lòng với cấp nước sinh hoạt hợp vệ sinh. Tuy nhiên, cả 03 xã đều chưa xây dựng nhà máy nước sạch theo quy hoạch, gần 70% hộ dùng nước sạch đến nay vẫn là qua máy lọc nước, do đó toàn bộ các hộ phỏng vấn chỉ đánh giá trung bình đối với vấn đề nước sạch nông thôn.

- *Môi trường – tiêu chí số 17*: nhìn chung tiêu chí môi trường được thực hiện khá tốt ở 03 xã. Đặc biệt, các hoạt động thu gom, xử lý rác được thực hiện thường xuyên nên tỷ lệ hài lòng đạt tới 94,4%. 9/9 xóm ở Tiến Thành, 12/12 xóm ở Mã Thành và 13/13 xóm ở Lăng Thành đều có tổ thu gom rác thải hoạt động hiệu quả do Hội phụ nữ đảm nhận. Ý thức chung của cộng đồng dân cư trong giữ gìn vệ sinh môi trường cũng được 86,7% hộ bày tỏ sự hài lòng. Đối với cảnh quan không gian sáng, xanh, sạch, đẹp, 80% hộ dân cảm thấy hài lòng, 20% còn lại đánh giá trung bình bởi

họ mong muốn các xã trồng thêm nhiều cây xanh ven các tuyến đường bê tông.

### 3.3.3. Nhà ở dân cư

Đặc điểm nhà ở các hộ dân được khảo sát tại 03 xã là nhà ở đặc trưng cho người Kinh ở vùng Bắc Trung Bộ. Bảng 5 cho thấy, tỷ lệ các hộ có nhà mái ngói hạc mái bằng, tường gạch, nền lát gạch men hoặc láng bê tông xi măng, nhà vệ sinh tự hoại, nhà tắm, bếp hợp vệ sinh ở cả 03 xã đều ở mức 90-100% (thấp nhất là Lăng Thành). Tỷ lệ hộ có bếp ăn và nhà tắm sạch cũng ở mức cao (93-100%), nhà vệ sinh lát gạch men và đủ thiết bị đạt từ 86,7-90% (cao nhất là Mã Thành). Tỷ lệ hộ có sân chơi trước nhà và tường rào đạt 86,7-100% (cao nhất là Tiến Thành). Tỷ lệ hộ có nhà kho cao và tương đối đồng đều giữa các xã (93,3-96,7%). Người dân cũng cho biết tính chất của nhà kho đã có sự thay đổi so với trước kia. Nếu trước kia nhà kho được sử dụng để chứa thóc và các trang thiết bị lao động của gia đình thì ngày nay người dân chủ yếu thuê máy móc làm đất, thu hoạch cơ giới hóa và thóc gạo có thể bán ngay nên không cần nhà kho quá rộng.

**Bảng 4. Đánh giá sự hài lòng của người dân về các công trình hạ tầng khác trong NTM**

| TT | Mức độ hài lòng    | ĐVT  | Trạm y tế              |                     | Cấp nước                   |                                                    | Môi trường (TC17)                           |                                   |  |
|----|--------------------|------|------------------------|---------------------|----------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------|--|
|    |                    |      | Cơ sở vật chất y tế xã | Nước sạch nông thôn | Nước hợp vệ sinh nông thôn | Các hoạt động thu gom và xử lý nước thải, rác thải | Cảnh quan, không gian sáng, xanh, sạch, đẹp | Ý thức giữ gìn vệ sinh môi trường |  |
| 1  | Rất không hài lòng | hộ % |                        |                     |                            |                                                    |                                             |                                   |  |
| 2  | Không hài lòng     | hộ % |                        |                     |                            |                                                    |                                             |                                   |  |
| 3  | Trung bình         | hộ % |                        | 90<br>100           | 1<br>1,1                   | 5<br>5,6                                           | 18<br>20                                    | 12<br>13,3                        |  |
| 4  | Hài lòng           | hộ % | 90<br>100              |                     | 89<br>98,9                 | 85<br>94,4                                         | 72<br>80                                    | 78<br>86,7                        |  |
| 5  | Rất hài lòng       | hộ % |                        |                     |                            |                                                    |                                             |                                   |  |

(Nguồn: Phỏng vấn tháng 04/2019)

**Bảng 5. Trạng thái nhà ở của hộ gia đình**

| Xã         | ĐVT | Mái cứng | Khung cứng | Nền cứng | Nhà vệ sinh | Nhà tắm | Bếp ăn | Sân | Tường rào | Nhà kho |
|------------|-----|----------|------------|----------|-------------|---------|--------|-----|-----------|---------|
| Tiến Thành | hộ  | 30       | 30         | 29       | 26          | 30      | 30     | 30  | 27        | 28      |
|            | %   | 100      | 100        | 96,7     | 86,7        | 100     | 100    | 100 | 90        | 93,3    |
| Mã Thành   | hộ  | 30       | 30         | 28       | 27          | 30      | 30     | 27  | 26        | 29      |
|            | %   | 100      | 100        | 93,3     | 90          | 100     | 100    | 90  | 86,7      | 96,7    |
| Lăng Thành | hộ  | 30       | 30         | 27       | 26          | 28      | 30     | 27  | 26        | 28      |
|            | %   | 100      | 100        | 90       | 86,7        | 93      | 100    | 90  | 86,7      | 93,3    |

(Nguồn: Phỏng vấn tháng 04/2019)

**Bảng 6. Mức độ hài lòng của người dân với điều kiện ở và trang thiết bị của hộ - Tiêu chí số 9**

| TT | Mức độ hài lòng    | Tiền Thành |      | Mã Thành |      | Lăng Thành |      | 3 xã |      |
|----|--------------------|------------|------|----------|------|------------|------|------|------|
|    |                    | hộ         | %    | hộ       | %    | hộ         | %    | hộ   | %    |
| 1  | Rất không hài lòng |            |      |          |      |            |      |      |      |
| 2  | Không hài lòng     |            |      | 1        | 3,3  | 1          | 3,3  | 2    | 2,2  |
| 3  | Trung bình         | 5          | 16,7 | 5        | 16,7 | 6          | 20   | 16   | 17,8 |
| 4  | Hài lòng           | 25         | 83,3 | 24       | 80   | 23         | 76,7 | 72   | 80   |
| 5  | Rất hài lòng       |            |      |          |      |            |      |      |      |

(Nguồn: Phỏng vấn tháng 04/2019)

Bảng 6 trình bày kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân về điều kiện và trang thiết bị của hộ gia đình tại 03 xã – tiêu chí số 9. Nhìn chung phần đông người dân cảm thấy hài lòng (80%), cao nhất là Tiền Thành (83,3%), tiếp đến là Mã Thành (80%) và Lăng Thành (76,7%) do từ năm 2010 đến nay, nhiều hộ dân đã có nhà ở đảm bảo “3 cứng”, điều kiện vệ sinh đảm bảo “3 sạch”, nhiều hộ có sân, tường rào, nhà kho đáp ứng nhu cầu sử dụng. Tuy nhiên vẫn có 16 hộ dân chỉ đánh giá trung bình và còn 2 hộ (ở xã Mã Thành và Lăng Thành) chưa hài lòng do điều kiện gia đình khó khăn, chưa lát nền gạch men, chưa có nhà vệ sinh tự hoại, hoặc chưa có sân và tường rào đạt chuẩn.

*\* Đánh giá chung về mức độ hài lòng của người dân đối với cơ sở hạ tầng ở địa phương:*

Qua khảo sát chung (Bảng 7), phần lớn hộ dân (82,2%) hài lòng về mức độ hoàn thiện và khả năng phục vụ của cơ sở hạ tầng NTM. Người dân cho rằng các công trình hạ tầng đã cơ bản đáp ứng nhu cầu sinh hoạt và sản xuất của họ, đặc biệt là cấp điện, trường học cấp I, II, nhà văn hoá xóm, hệ thống thông tin & truyền thông và trạm y tế xã. Còn 17,8% hộ dân chỉ hài lòng ở mức trung bình, phần lớn do các tồn tại của hệ thống giao thông, thủy lợi, chợ, trường mầm non, một số vấn đề môi trường và nhà ở. Đây cũng là các vấn đề chính về cơ sở hạ tầng mà các hộ mong muốn được cải thiện trong tương lai.

**Bảng 7. Đánh giá chung về mức độ hài lòng của người dân đối với cơ sở hạ tầng**

Đơn vị tính: %

| TT | Mức độ hài lòng | Tiền Thành | Mã Thành | Lăng Thành | 3 xã |
|----|-----------------|------------|----------|------------|------|
| 1  | Trung bình      | 13,3       | 20       | 20         | 17,8 |
| 2  | Hài lòng        | 86,7       | 80       | 80         | 82,2 |
| 3  | Tổng            | 100        | 100      | 100        | 100  |

(Nguồn: Phỏng vấn tháng 04/2019)

### 3.4. Những vấn đề tồn tại trong xây dựng hệ thống cơ sở hạ tầng NTM huyện Yên Thành

Có thể thấy, người dân huyện Yên Thành tích

cực tham gia xây dựng NTM và phần lớn bày tỏ sự hài lòng đối với cơ sở hạ tầng. Tuy vậy, qua điều tra khảo sát, nhóm tác giả nhận thấy một số vấn đề chính khiến cho người dân chưa hài lòng như sau: nguồn vốn hỗ trợ từ trung ương và ngân sách địa phương khó khăn, huy động đóng góp của nhân dân có hạn (sau gần 10 năm triển khai xây dựng NTM, người dân đã bắt đầu “mệt mỏi” với việc phải đóng góp thường xuyên cho chương trình); việc thực hiện quy hoạch xây dựng NTM còn chậm ở một số hạng mục: giao thông, thủy lợi, nhà máy nước sạch, chợ xã, cơ sở vật chất trường học; nhận thức của một số hộ dân còn hạn chế do trình độ dân trí chưa đồng đều, chưa thực sự tận tâm, tận lực với chương trình, còn tư tưởng trông chờ ỷ lại vào chính quyền.

Hiện nay, cơ sở hạ tầng ở 03 xã khảo sát tuy đã đạt tiêu chí NTM, nhưng mức độ hoàn thiện chưa cao, chất lượng một số công trình chưa đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao trong sản xuất và sinh hoạt của người dân. Qua khảo sát số liệu và hiện trạng tại 03 xã [4] [5] [6], hệ thống đường trục chính xã Mã Thành và Lăng Thành còn một số đoạn xuống cấp, đặc biệt là đoạn giao nhau giữa 02 xã và đường xóm ở Lăng Thành nên cần được cải tạo; vấn đề dẫn nước của một số tuyến thủy lợi chưa đảm bảo, đặc biệt ở xã Tiền Thành có một số khu ruộng cao nên dẫn nước tưới khó khăn; trường mầm non xã Lăng Thành còn thiếu công trình phụ trợ và trang thiết bị; cơ sở vật chất các nhà văn hóa xóm cần phải tiếp tục đầu tư, bổ sung, nâng cấp (xã Mã Thành còn một xóm chưa có nhà văn hoá); tiêu chí môi trường tuy đạt nhưng chỉ ở mức cơ bản, cần tiếp tục duy trì và nâng cao; vấn đề cấp nước sạch nông thôn sẽ trở thành nhu cầu tất yếu trong tương lai nên cả 03 xã cần khẩn trương xây dựng nhà máy nước sạch theo quy hoạch; chợ nông thôn ở cả 03 xã đều cần khẩn trương hoàn thiện, xây mới ở xã

Tiến Thành và Lăng Thành, hoàn thiện cải tạo ở xã Mã Thành.

### 3.5. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện hệ thống cơ sở hạ tầng NTM huyện Yên Thành

Để cải thiện hệ thống cơ sở hạ tầng NTM, đáp ứng nhu cầu sử dụng, nâng cao sự hài lòng của người dân trong tương lai, các xã và huyện Yên Thành cần nhìn nhận những vấn đề tồn tại nêu trên, đồng thời cần thực hiện các giải pháp thiết thực như sau:

- **Nâng cao năng lực chỉ đạo điều hành:** huy động sự tham gia của toàn hệ thống chính trị (Ban chỉ đạo NTM cấp huyện - xã, các ban ngành, các tổ chức đoàn thể...); tăng cường công tác kiểm tra, giám sát tiến độ, chất lượng và hiệu quả của các công trình hạ tầng NTM trên địa bàn các xã; có kế hoạch và chương trình sơ kết, tổng kết nghiêm túc để đúc rút những bài học kinh nghiệm từ các xã thực hiện hiệu quả hơn (như xã Tiến Thành).

- **Tăng cường và đa dạng hoá các nguồn vốn huy động:** cần linh hoạt huy động nhiều nguồn lực ngoài ngân sách, tín dụng, doanh nghiệp, các tổ chức xã hội và tiếp tục vận động đóng góp từ người dân; Về cơ chế quản lý và phân bổ các nguồn vốn, cần có quy định rõ ràng, hợp lý, quy trình đơn giản hơn và kể rút ngắn thời gian.

- **Xác định hạng mục ưu tiên đầu tư:** ưu tiên các công trình đang chậm tiến độ xây dựng và chất lượng chưa đáp ứng nhu cầu sử dụng của người dân (qua khảo sát người dân và hiện trạng công trình) như: hoàn thiện hệ thống giao thông, thủy lợi, trường học, nhà văn hoá xóm, chợ xã; xây dựng nhà máy nước sạch; bảo vệ môi trường và tạo dựng cảnh quan nông thôn địa phương theo bản sắc.

- **Nâng cao nhận thức cho người dân:** tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động bằng nhiều hình thức, cách làm cụ thể để người dân ngày càng nhận thức đầy đủ và phát huy vai trò chủ thể của họ trong xây dựng NTM; đẩy mạnh thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, thực hiện hiệu quả việc lấy ý kiến và sự giám sát của người dân trong quá trình triển khai các công trình hạ tầng cơ sở trên địa bàn các xã.

### 4. Kết luận

Đánh giá kết quả xây dựng hệ thống cơ sở hạ tầng NTM rất quan trọng để từ đó cải thiện hệ thống này cho phù hợp với thực tế của từng

địa phương. Chất lượng và mức độ phục vụ của hệ thống cơ sở hạ tầng NTM được đánh giá gián tiếp thông qua sự hài lòng của người dân, vì người dân đóng góp không nhỏ vào quá trình xây dựng NTM nên họ vừa là người tham gia vừa là người hưởng thụ cuối cùng kết quả của chương trình này.

Sự hài lòng của người dân đối với cơ sở hạ tầng NTM được đánh giá thông qua khảo sát 90 hộ tại 03 xã điểm huyện Yên Thành. Kết quả nghiên cứu cho thấy, người dân được phỏng vấn (phần lớn là hộ nông nghiệp có tuổi trung bình tương đối trẻ) tích cực tham gia xây dựng NTM bằng các hình thức đóng góp khác nhau. Phần lớn người dân (82,2%) thấy hài lòng về mức độ hoàn thiện và khả năng phục vụ của cơ sở hạ tầng NTM huyện. Nhìn chung, người dân bày tỏ sự hài lòng với hệ thống cấp điện, trường học cấp I, II, nhà văn hoá xóm, hệ thống thông tin & truyền thông và trạm y tế các xã. Vẫn còn nhiều người dân đánh giá trung bình đối với chất lượng đường giao thông, thủy lợi, chợ, trường mầm non, một số vấn đề môi trường và nhà ở. Phần lớn người dân đã có nhà “3 cứng”, “3 sạch” và các trang thiết bị khác nên tỷ lệ hài lòng khá tương xứng (80%). Trong số 03 xã được khảo sát, Tiến Thành có tỷ lệ hài lòng cao nhất, tiếp đến là Mã Thành và Lăng Thành. Để đáp ứng nhu cầu sử dụng và nâng cao sự hài lòng của người dân, đồng thời giải quyết những tồn tại về xây dựng cơ sở hạ tầng, huyện Yên Thành cần nâng cao năng lực chỉ đạo điều hành của các cấp, tăng cường và đa dạng hoá nguồn vốn, ưu tiên hoàn thiện và nâng cấp các công trình chưa đảm bảo, nâng cao hơn nữa nhận thức cho người dân.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1]. P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, Pearson Prentice Hall, New York, 2009.
- [2]. People's Committee of Yen Thanh district, *Report of new rural construction results in Yen Thanh district by 2018*, 2019.
- [3]. Ministry of Agriculture and Rural Development, *The new rural criteria set (Decision 491/QĐ-TTg)*, Hanoi, 2009.
- [4]. People's Committee of Tien Thanh commune, *Report of new rural construction results in Tien Thanh commune in the period 2015-2018*, 2019.
- [5]. People's Committee of Ma Thanh commune, *Report of new rural construction results in Ma Thanh commune in the period 2015-2018*, 2019.
- [6]. People's Committee of Lang Thanh commune, *Report of new rural construction results in Lang Thanh commune in the period 2015-2018*, 2019.