

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ XỬ LÝ RÁC THẢI TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC, TỈNH AN GIANG

Đỗ Liên Hương^{1*}, Bùi Hải Long¹, Võ Lý Phi Khanh¹,
Phan Văn Phùng²

TÓM TẮT

Nghiên cứu thực trạng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ xử lý rác thải trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang. Phương pháp nghiên cứu định tính, thông qua việc nghiên cứu và phân tích số liệu khảo sát người dân về chất lượng dịch vụ xử lý rác thải tại thành phố Châu Đốc, từ đó đánh giá được thực trạng thu gom, vận chuyển, phân loại và xử lý rác thải hiện tại ở thành phố Châu Đốc thời gian quan, nhằm đưa ra đánh giá ưu điểm, hạn chế và các nguyên nhân làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ xử lý rác thải tại thành phố Châu Đốc. Kết quả nghiên cứu, đề xuất giải pháp tập trung vào việc xây dựng một hệ thống xử lý rác thải hiệu quả và thân thiện với môi trường, đồng thời nâng cao vai trò và trách nhiệm của cả chính quyền, doanh nghiệp và cộng đồng nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ xử lý rác thải.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, xử lý rác thải, thành phố Châu Đốc

ABSTRACT

Research on the current situation to improve the quality of waste treatment services in Chau Doc city, An Giang province. Qualitative research method, through research and analysis of survey data of people on the quality of waste treatment services in Chau Doc city, thereby assessing the current status of waste collection, transportation, classification and treatment in Chau Doc city over time, in order to assess the advantages, limitations and causes affecting the quality of waste treatment services in Chau Doc city. Research results, proposed solutions focus on building an effective and environmentally friendly waste treatment system, while enhancing the role and responsibility of the government, businesses and the community to improve the quality of waste treatment services.

Keywords: Service quality, waste treatment, Chau Doc city services.

1. Giới thiệu

¹ Học viên cao học, Trường Đại học Cửu Long

² Trường Đại học Cửu Long

* Người chịu trách nhiệm bài viết: Đỗ Liên Hương
(Email: dolienhuong3344@gmail.com)

Đứng trước nhu cầu của xã hội và xu hướng phát triển tất yếu của thị trường liên quan đến hoạt động kinh doanh dịch vụ xử lý rác thải, các cơ quan Nhà nước đã ban hành các chủ trương, chính sách quy định cụ thể để

quản lý chất lượng dịch vụ xử lý rác thải; cụ thể là Luật BVMT 2020, Nghị định 08/2022/NĐ-CP hướng dẫn Luật BVMT, Nghị định số 136/2018/NĐ-CP, sửa đổi, bổ sung Nghị định số 60/2016/NĐ-CP quy định một số điều kiện đầu tư kinh doanh trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường; Thông tư số 02/2022/TT-BTNMT quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật BVMT và một số văn bản hướng dẫn có liên quan khác. Tuy nhiên, trong công tác quản lý rác thải đô thị nói chung, quản lý rác thải đô thị Châu Đốc nói riêng, vấn đề môi trường vẫn chưa được người dân nhìn nhận đánh giá một cách đúng đắn.

Trên địa bàn thành phố Châu Đốc có 05 phường, 02 xã (đạt tỷ lệ 100%) số phường, xã đã có dịch vụ thu gom, vận chuyển và xử lý rác thải, thành phố đang đối mặt với nhiều vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ xử lý rác thải. Sự gia tăng dân số và phát triển kinh tế dẫn đến sản lượng rác thải ngày càng lớn, trong khi hệ thống xử lý hiện tại còn nhiều hạn chế. Bên cạnh những kết quả đạt được, thành phố Châu Đốc cũng đang đứng trước những khó khăn thử thách trong việc xử lý rác thải cụ thể như sau: Thứ nhất, khó khăn vướng mắc trong việc thực hiện hồ sơ thủ tục xin cấp phép môi trường. Thứ hai, ý thức của người dân được nâng lên nhưng vẫn còn xảy ra tình trạng xả rác ra môi trường, chưa phân loại rác thải tại các khu vực yêu cầu bắt buộc phân loại. Thứ ba, chưa có nhiều nghiên cứu ứng dụng công nghệ kỹ thuật trong công tác tái chế CTN, sản xuất vật liệu thân thiện môi trường;... các cơ chế, chính sách, pháp luật về quản lý CTN chưa đồng bộ, đặc biệt là chính sách khuyến khích sử dụng các sản phẩm thân thiện môi trường thay thế nhựa, ni lông. *Thứ tư*, hạ tầng và thiết bị phục vụ công tác phân loại rác thải tại nguồn đã được từng bước đầu tư nhưng chưa đáp ứng yêu cầu theo quy định,

nhất là về phân loại RT tại nguồn; Một số mô hình bảo vệ môi trường liên quan đến giảm thiểu rác thải đã được triển khai nhưng chưa được quan tâm kiểm tra, giám sát để duy trì hoạt động hiệu quả.

Chính vì vậy, mà việc thu gom, vận chuyển và xử lý rác thải có một vai trò rất quan trọng trong việc quản lý môi trường, làm sạch môi trường và sự phát triển nền kinh tế, sự phát triển của con người. Xuất phát từ thực tiễn, nên nhóm tác giả chọn nghiên cứu “*Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ xử lý rác thải trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang*” được thực hiện với mong muốn góp phần tìm ra giải pháp quản lý, xử lý rác thải thích hợp giảm thiểu ô nhiễm môi trường cho thành phố Châu Đốc.

2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Cơ sở lý luận có liên quan

Chất lượng dịch vụ là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng hoặc vượt quá mong đợi của khách hàng. Nó là sự so sánh giữa kỳ vọng của khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ và trải nghiệm thực tế mà họ nhận được. Theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1985): Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng về dịch vụ và nhận thức của họ về dịch vụ thực tế mà họ nhận được. Mô hình SERVQUAL, được phát triển bởi Parasuraman, Zeithaml và Berry vào những năm 1980, là một khung lý thuyết đa chiều được thiết kế để đo lường chất lượng dịch vụ thông qua việc đánh giá sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ và nhận thức thực tế của họ về dịch vụ đã nhận được. Mô hình này dựa trên mô hình khoảng cách (Gap Model), cho rằng chất lượng dịch vụ được xác định bởi sự tồn tại của các “khoảng cách” ở các giai đoạn khác nhau trong quá trình cung

cấp dịch vụ. SERVQUAL tập trung vào năm khía cạnh (dimensions) chính mà khách hàng sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ, thường được gọi bằng từ viết tắt RATER: Độ tin cậy (Reliability), tính đáp ứng (Responsiveness), sự đảm bảo (Assurance), sự đồng cảm (Empathy) và tính hữu hình (Tangibles). Sự hài lòng của người dân là kết quả cuối cùng mà mô hình hướng đến, thể hiện mức độ đáp ứng nhu cầu và mong đợi của người dân đối với dịch vụ xử lý rác thải.

Theo Philip Kotler “Dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia và chủ yếu là vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó. Sản phẩm của nó có thể có hay không có gắn liền với một sản phẩm vật chất”. Dịch vụ phát triển ở Việt Nam là chưa cao so với mặt bằng chung trên thế giới.

2.2 Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập dữ liệu

Số liệu sơ cấp thu thập thông qua các phiếu khảo sát ý kiến người dân về nhận thức và hành vi liên quan đến xử lý rác thải thông qua bảng hỏi. Thực hiện phỏng vấn cán bộ quản lý môi trường và đại diện từ các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ xử lý rác để phân tích rõ hơn về thực trạng và các giải pháp khả thi.

Bảng 1. Đánh giá thời gian và tần suất thu gom rác thải trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang

STT	Kí hiệu	Nội dung	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Ý nghĩa
1	TGTS1	Thời gian thu gom, vận chuyển rác hợp lý (TGTS1)	100	2	5	3.79	Hài lòng
2	TGTS2	Tần suất thu gom, vận chuyển rác hợp lý (TGTS2)	100	2	5	3.82	Hài lòng

Số liệu thứ cấp được thu thập từ các tài liệu, các nghiên cứu trước, thu thập và phân tích các tài liệu, báo cáo nghiên cứu trước đó về quản lý rác thải, chính sách môi trường, và các mô hình thành công ở những địa phương khác.

- Phương pháp phân tích số liệu

Phương pháp thống kê mô tả: Từ số liệu được thu thập qua các báo cáo và kết quả khảo sát số liệu sẽ được xử lý bằng phương pháp thống kê mô tả nhằm tổng hợp, phân tích so sánh để làm rõ vấn đề nghiên cứu.

Phương pháp tổng hợp - diễn giải, quy nạp: Được sử dụng để diễn giải, phân tích vấn đề nghiên cứu sau đó đưa ra kết luận, nhận định vấn đề.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Để có một đánh giá toàn diện và sâu sắc hơn về chất lượng dịch vụ xử lý rác thải tại thành phố Châu Đốc, việc thu thập và phân tích các thông tin cụ thể là vô cùng cần thiết. Dựa trên những thông tin này, chúng ta có thể phân tích chi tiết và chính xác hơn về những điểm mạnh, điểm yếu và các vấn đề cần cải thiện.

3.1 Thời gian và tần suất thu gom rác thải trên địa bàn

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, 2025

Từ Bảng 1 cho thấy rằng, người dân có xu hướng tích cực về thời gian và tần suất thu gom rác thải, cả hai yếu tố trên đều nhận được đánh giá “Hài lòng”. Giá trị trung bình của “TGTS1” đạt 3.79 và giá trị trung bình của “TGTS2” đạt 3.82, so sánh hai yếu tố thì “TGTS2” cao hơn so với “TGTS1” là 0.03, điều này cho thấy người dân đánh giá tần suất thu gom rác tốt hơn so với thời gian thu gom, vận chuyển rác hợp lý. Khoảng đánh giá từ 2 đến 5 cho thấy có sự phân hóa trong ý kiến của người dân, từ mức độ không hài lòng đến rất hài lòng.

Bảng 2. Đánh giá Đội ngũ lao động thu gom rác thải trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang

STT	Kí hiệu	Nội dung	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Ý nghĩa
1	ĐNLĐ1	Nhân viên được trang bị công cụ, bảo hộ lao động phù hợp	100	1	5	3.6	Hài lòng
2	ĐNLĐ 2	Nhân viên làm việc nhiệt tình, chuyên nghiệp và có trách nhiệm	100	1	5	3.81	Hài lòng
3	ĐNLĐ 3	Nhân viên có thái độ lịch sự và thân thiện	100	2	5	3.83	Hài lòng
4	ĐNLĐ 4	Nhân viên luôn tiếp thu các ý kiến đóng góp của người dân	100	1	5	3.8	Hài lòng

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, 2025

Từ Bảng 2 cho thấy rằng, có 4 tiêu chí đánh giá đội ngũ lao động thu gom rác thải trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang. Trong đó, tiêu chí ĐNLĐ3 có giá trị trung bình cao nhất đạt 3.83, điều này cho thấy người dân đánh giá rất cao về thái độ giao tiếp của nhân viên thu gom rác thải ĐNLĐ1 có giá trị trung bình thấp nhất đạt 3.6 trong các tiêu chí cho thấy đây là tiêu chí cần được quan tâm cải thiện thêm. Nhìn chung, người dân thành phố Châu Đốc rất hài lòng đối với

3.2 *Đội ngũ lao động*

Đội ngũ cán bộ, người lao động Xí nghiệp Môi trường Đô thị thành phố Châu Đốc chịu trách nhiệm thu gom, vận chuyển và xử lý rác thải trên địa bàn thành phố, tham gia vào các hoạt động vệ sinh công cộng khác như quét dọn đường phố, vỉa hè và bảo trì các khu vực công cộng. Hiện nay, cán bộ, nhân viên, người lao động Xí nghiệp Môi trường Đô thị TP. Châu Đốc có 120 người; có 56 công nhân thực hiện thu gom, quét hốt rác.

đội ngũ lao động thu gom rác thải. Các tiêu chí có liên quan đến thái độ làm việc và giao tiếp ĐNLĐ2, ĐNLĐ3 và ĐNLĐ4 được đánh giá cao hơn so với tiêu chí về trang bị công cụ, bảo hộ lao động ĐNLĐ1; điều này cho thấy rằng, mặc dù có sự hài lòng chung về đội ngũ lao động thu gom rác thải nhưng việc cải thiện trang bị và bảo hộ lao động cần được quan tâm nhiều hơn để nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người dân trong thời gian tới.

3.3 Phương tiện thu gom, vận chuyển

Trên toàn thành phố có 18 xe đẩy tay, xe thùng; 09 xe chuyên dụng và 02 xe dự phòng và một số phương tiện thu gom rác tự chế (xe kéo) tại các phường, xã để thực hiện việc thu gom, vận chuyển rác thải; tần suất thu gom rác ở các phường là 1 ngày/lần, ở phường Núi Sam

02lần/ngày. Nhìn chung, thời gian qua số lượng phương tiện nói trên cơ bản đáp ứng được việc thu gom, vận chuyển rác thải trên địa bàn đảm bảo vệ sinh môi trường. Các phương tiện vận chuyển được kiểm tra theo quy định, sửa chữa thường xuyên; đại tu máy móc sửa chữa lớn hàng năm, mua bảo hiểm đầy đủ đảm bảo an toàn khi lưu thông trên đường.

Bảng 3. Đánh giá Phương tiện phục vụ thu gom, vận chuyển rác thải trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang

STT	Kí hiệu	Nội dung	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Ý nghĩa
1	PTVC1	Số lượng thùng rác đầy đủ và đáp ứng được nhu cầu đổ rác	100	1	5	3.34	Bình thường
2	PTVC2	Thùng rác được bố trí tại vị trí hợp lý và thuận lợi	100	1	5	3.54	Hài lòng
3	PTVC3	Rác trong thùng thường xuyên được vận chuyển, không bị dôn ứ rác	100	1	5	3.69	Hài lòng
4	PTVC4	Xung quanh điểm đặt thùng luôn được vệ sinh sạch sẽ, gọn gàng	100	1	5	3.65	Hài lòng
5	PTVC5	Thùng chứa rác và các phương tiện thu gom, vận chuyển rác không có mùi hôi	100	1	5	3.47	Hài lòng

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, 2025

Bảng số liệu 3 cho thấy rằng, kết quả đánh giá của 100 người dân về năm tiêu chí khác nhau liên quan đến phương tiện phục vụ thu gom, vận chuyển lý rác thải trên địa bàn Châu Đốc. Các tiêu chí được đánh giá theo thang điểm từ 1 đến 5, trong đó 1 là giá trị nhỏ nhất và 5 là giá trị lớn nhất. Các giá trị trung bình được sử dụng để đo lường mức độ hài lòng, với giả định thang đo từ 1 đến 5. Các tiêu chí đánh giá phương tiện phục vụ thu gom, vận chuyển rác thải trên địa bàn thành

phố Châu Đốc, tỉnh An Giang cho thấy một số ưu điểm và hạn chế cần được quan tâm. Các tiêu chí PTVC2, PTVC3, PTVC4 và PTVC5 đạt điểm trung bình từ 3.47 đến 3.69 cho thấy người dân “Hài lòng” với bốn tiêu chí trên. Tuy nhiên, cho thấy vấn đề mùi hôi từ thùng rác và phương tiện thu gom vẫn còn là vấn đề cần quan tâm của các đơn vị có liên quan., vị trí bố trí thùng rác chưa được hợp lý và thuận lợi cho người dân.

3.4 Hoạt động quét rác

Toàn thành phố, gồm 5 phường (Phường Châu Phú A, Châu Phú B, Vĩnh Mỹ, Vĩnh Ngươn và Núi Sam) và 2 xã (Vĩnh Châu, Vĩnh Tế). Diện tích: Quét thu gom rác đường phố: 132,111 m²/ngày. Thu gom rác đường phố: 42,5258 km/ngày, quét thu gom rác công viên: 15.179,99 m²/ngày. Diện tích trên các tuyến hẻm, xã, phường: Duy trì vệ sinh

ngõ xóm: 53,431km/ngày. Công tác quét rác đường phố thực hiện hàng ngày trên các tuyến đường nội ô, khu hành chính thành phố đặc biệt là khu vực Miếu Bà, Cây Bò Đề và chợ Châu Đốc thực hiện quét 4 lượt/ngày vì đây là khu vực khách du lịch tập trung. Thực hiện quét 4.886,324 m², đạt 99,91%; Thu gom rác đường phố 17.910,915 km đạt 100% so với kế hoạch năm.

Bảng 4. Đánh giá hoạt động quét rác trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang

STT	Kí hiệu	Nội dung	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Ý nghĩa
1	HDQR1	Đường phố không bị bụi khi công nhân quét rác	100	2	5	3.75	Hài lòng
2	HDQR2	Việc quét rác không gây ồn ào	100	1	5	3.77	Hài lòng
3	HDQR3	Việc quét rác không ảnh hưởng đến các hoạt động của người dân và các phương tiện tham gia giao thông trên đường	100	1	5	4.03	Hài lòng
4	HDQR4	Đường phố, hè phố luôn được quét sạch sẽ	100	1	5	3.8	Hài lòng

Từ các bảng 4 số liệu trên, có thể thấy người dân đánh giá cao và hài lòng với bốn tiêu chí của hoạt động quét rác trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang. Đối với tiêu chí HDQR1 giá trị đánh giá dao động từ 2 đến 5, giá trị trung bình đạt 3.75, điều này cho thấy đa số người dân (100 người) hài lòng với tiêu chí 1. Tuy nhiên, vẫn còn tình trạng bụi trên đường phố khi công nhân thực hiện quét rác. Từ tiêu chí 2 đến 4, giá trị đánh giá dao động từ 1 đến 5, giá trị trung bình đạt 3.77 đến 4.03, điều này có nghĩa là đa số người dân đều “Hài lòng”. Tuy nhiên, vẫn có những đánh giá ở mức 1, cho thấy vẫn còn tồn tại ảnh hưởng tiêu cực ở một mức độ nào đó; cần có những

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, 2025

giải pháp để cải thiện những hạn chế, nâng cao hiệu quả hoạt động quét rác, hướng tới sự hài lòng cao hơn của người dân.

3.5 Công tác thu gom, vận chuyển rác thải

Quá trình thu gom rác bao gồm việc chuyển rác từ các nơi tập trung rác về đến bãi xử lý rác quá trình đó được tiến hành do các công nhân thực hiện tại các điểm tập kết rác được vận chuyển bằng xe cơ giới đến bãi rác và được xử lý. Thực hiện công tác thu gom vận chuyển rác đều đặn trên các tuyến đường của các phường, xã trong thành phố đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ đạt 30.823,155 tấn (trong đó tổ chức tăng ca thu gom rác ở các phường, xã theo kế hoạch phục vụ tết 2024 và



số lượng rác phát sinh là 534,9 tấn). Thu gom rác hẻm hàng ngày thực hiện 19.721,315 km, đạt 100% so với kế hoạch năm. Trung bình mỗi ngày có khoảng 83,67 tấn rác được thu gom về xử lý chôn lấp. Tại đây, rác thải được xử lý bằng phương pháp chôn lấp, theo quy trình: San gạt, phun chế phẩm vi sinh, lấp đất và phủ lớp vôi bột trên bề mặt. Bãi rác thành phố bắt

đầu hoạt động từ năm 2018 với diện tích 20 ha gồm 02 khu vực; 01 khu vực có diện tích 2,1 ha đã được lấp đầy. Công suất xử lý của bãi rác là khoảng 150 tấn/ngày. Bãi rác Kênh 10 hiện ô số 1 đã quá tải, đang gặp nhiều vấn đề về ô nhiễm môi trường do lượng rác thải ngày càng tăng cao.

Bảng 5. Đánh giá Công tác thu gom, vận chuyển rác thải trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang

STT	Kí hiệu	Nội dung	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Ý nghĩa
1	HĐTG1	Không có hiện tượng dôn ứ rác thải	100	1	5	3.81	Hài lòng
2	HĐTG2	Xe gom rác luôn đến theo đúng lịch trình và đúng giờ đã quy định	100	1	5	3.92	Hài lòng
3	HĐTG3	Xe gom rác di chuyển với tốc độ chậm để người dân dễ dàng đổ rác lên xe	100	1	5	3.99	Hài lòng
4	HĐTG4	Công nhân thường xuyên dừng xe gom, gõ keng thông báo và đợi người dân đổ rác lên xe	100	1	5	3.59	Hài lòng
5	HĐTG5	Xe gom không treo, móc, cơi nói cồng kênh gây mất mỹ quan, làm khuất tầm nhìn của công nhân, ảnh hưởng đến an toàn giao thông	100	1	5	3.64	Hài lòng
6	HĐTG6	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	100	2	5	3.89	Hài lòng

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, 2025

Từ Bảng số 5 cho thấy rằng, tất cả các tiêu chí đánh giá đều nhận được mức độ hài lòng từ người dân, với giá trị trung bình dao động từ 3.64 đến 3.99. Điều này cho thấy công tác thu gom và vận chuyển rác thải trên địa bàn thành phố Châu Đốc đang được thực hiện khá tốt và đáp ứng được nhu cầu của người

dân. Đồng thời, trên bảng số liệu cho chúng ta thấy tiêu chí “HĐTG3” nhận được đánh giá cao nhất với giá trị trung bình là 3.99, điều này cho thấy người dân đánh giá cao sự thuận tiện và dễ dàng trong việc đổ rác lên xe. Nhìn chung, công tác thu gom, vận chuyển rác thải trên địa bàn thành phố Châu Đốc được người

dân đánh giá ở mức “Hài lòng” điều này khẳng định thêm về mức độ chấp nhận của người dân đối với dịch vụ hiện tại.

3.6 Sự hài lòng của người dân

Để đánh giá được sự hài lòng của người dân về dịch vụ xử lý rác thải của Xí nghiệp Môi trường Đô thị Châu Đốc cần phải xem xét trên nhiều yếu tố khác nhau của dịch vụ

Bảng 6. Đánh giá Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ xử lý rác thải trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang

STT	Kí hiệu	Nội dung	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Ý nghĩa
1	HL1	Đường phố luôn sạch sẽ	100	2	5	3.93	Hài lòng
2	HL2	Môi trường nơi tôi ở luôn trong lành	100	2	5	3.82	Hài lòng
3	HL3	Sự hài lòng chung về dịch vụ	100	2	5	3.8	Hài lòng

Dựa trên bảng 6 từ số liệu, cho thấy người dân thành phố Châu Đốc thể hiện mức độ hài lòng “Hài lòng” đối với dịch vụ xử lý rác thải của XNMT Đô thị Châu Đốc. Điều này được thể hiện qua giá trị trung bình là 3.8 trên thang điểm từ 2 đến 5. Tiêu chí được người dân đánh giá cao nhất là “HL1” với giá trị trung bình 3.93, tiếp đến là tiêu chí “HL2” đạt 3.82 và cuối cùng lag “HL3” đạt 3.8. Nhìn chung, người dân hài lòng với dịch vụ xử lý rác thải, đặc biệt là về sự sạch sẽ của đường phố. Tuy nhiên, mức độ hài lòng về môi trường trong lành và đánh giá chung về dịch vụ có phần thấp hơn, cho thấy có thể có những yếu tố khác ngoài sự sạch sẽ của đường phố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Tuy nhiên, tiêu chí “Công nhân thường xuyên dùng xe gom, gõ kèng thông báo và đợi người dân đổ rác lên xe” nhận được đánh giá thấp nhất (nhưng vẫn ở mức “Hài lòng”), cho thấy đây là một tiêu chí cần được cải thiện. Người dân Châu Đốc

và cần phải thu thập các dữ liệu từ người sử dụng dịch vụ. Các yếu tố đó bao gồm hiệu quả thu gom, vận chuyển, phương tiện trang thiết bị, thời gian, chất lượng xử lý rác thải, thông tin liên lạc giữa người dân và đơn vị cung cấp dịch vụ, việc giải quyết khiếu nại và mức phí dịch vụ, phương thức thanh toán...

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát, 2025

có mức độ hài lòng chung đối với dịch vụ xử lý rác thải và công tác thu gom, vận chuyển rác thải. Mặc dù có những điểm tích cực, vẫn cần chú ý đến việc cải thiện một số khía cạnh cụ thể để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của người dân.

4. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

4.1 Kết luận

Cùng với sự phát triển của các đô thị khác trong cả nước, thành phố Châu Đốc cũng ngày càng có sự thay đổi mọi mặt về kinh tế, văn hoá xã hội. Sự phát triển mạnh mẽ ấy đã tạo ra bộ mặt mới cho toàn thành phố, đưa thành phố lên một tầm cao mới sánh ngang với các đô thị khác. Đề tài nghiên cứu đã hệ thống hóa được khung lý thuyết về chất lượng dịch vụ xử lý rác thải, các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ xử lý rác thải, nội dung nâng cao chất lượng dịch vụ xử lý rác thải, các nhân tố ảnh

hưởng đến chất lượng dịch vụ xử lý rác thải. Từ đó, cho chúng ta thấy hiện nay việc tối ưu hóa quy trình thu gom rác thải, cải thiện quy trình xử lý rác thải và nâng cao ý thức cộng đồng nhằm giảm thời gian thu gom rác thải từ điểm phát sinh đến điểm tập kết, đảm bảo 100% rác thải được thu gom đúng giờ, đúng địa điểm, tăng tần suất thu gom rác thải tại các khu vực dân cư đông đúc và khu vực kinh doanh, thúc đẩy phân loại rác thải tại nguồn, khuyến khích người dân và các cơ sở kinh doanh phân loại rác thải hữu cơ, rác thải tái chế và rác thải nguy hại; áp dụng các công nghệ xử lý rác thải tiên tiến, thân thiện với môi trường, như tái chế, đốt rác phát điện hoặc sản xuất phân bón từ rác thải hữu cơ để giảm thiểu lượng rác thải chôn lấp, hạn chế ô nhiễm môi trường và tận dụng tối đa giá trị của rác thải...

4.2 Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thu gom và xử lý rác thải tại thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang

Bên cạnh những thuận lợi và kết quả đạt được thì cùng còn một số khó khăn, hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thu gom, vận chuyển và xử lý rác thải tại thành phố Châu Đốc như: (i) Khối lượng rác thải ngày càng tăng; (ii) Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ; (iii) Ý thức của cán bộ công nhân viên và người dân; (iv) Đầu tư trang thiết bị và phương tiện xử lý rác hiện đại. Để chất lượng dịch vụ thu gom và xử lý rác thải tại thành phố Châu Đốc đạt được hiệu quả tốt, thành phố Châu Đốc cần triển khai đồng bộ nhiều biện pháp sau:

Thứ nhất, phải có định hướng phát triển quản lý xử lý rác thải cụ thể như chấm dứt chôn lấp rác thải đồng thời ưu tiên công nghệ xử lý hiện đại và tiên tiến. Bên cạnh đó, Châu Đốc cần phải có định hướng mang tính chiến lược

trong việc xử lý rác thải là giảm thiểu lượng rác thải phát sinh, tăng cường công tác tái chế, tái sử dụng và bảo vệ môi trường.

Thứ hai, phải xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ bao gồm các tiêu chí cơ bản như hiệu quả thu gom rác thải, hiệu quả xử lý rác thải, sự hài lòng của người dân và năng lực của đơn vị cung cấp dịch vụ.

Thứ ba, nâng cao ý thức của cán bộ công nhân viên và người dân thực hiện trực tiếp dịch vụ thu gom và xử lý rác thải như tăng cường đào tạo và giáo dục, đào tạo chuyên môn, giáo dục ý thức, cải thiện điều kiện làm việc và chế độ đãi ngộ, tăng cường công tác quản lý và giám sát và nâng cao tinh thần trách nhiệm, lòng tự hào về nghề nghiệp.

Thứ tư, phải đầu tư trang thiết bị và phương tiện xử lý rác hiện đại, phù hợp với từng loại rác thải như lò đốt rác, máy ép rác, máy nghiền rác... Xây dựng và nâng cấp cơ sở hạ tầng như xây dựng các điểm tập kết rác hợp vệ sinh, có mái che, hệ thống thoát nước và khử mùi; bố trí các thùng rác phân loại tại nguồn tại các điểm tập kết rác. Ứng dụng công nghệ thông tin vào hệ thống xử lý rác thải thông minh...

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Cronin, J.J., and Taylor S.A., 1992. „Measuring service quality: A reexamination and extension“, Journal of Marketing, 56:3, 55-68.
- [2] Delivering Happiness: A Path to Profits, Passion, and Purpose, 2010 by Tony Hsieh. This book shares the experience of building an excellent customer service culture at Zappos.
- [3] Philip Kotler, 2003. *Quản trị Marketing*. Hà Nội: NXB Thống kê

- [4] Lê Văn Huy và Nguyễn Thị Hà My (2008), *Xây dựng mô hình lý thuyết và phương pháp đo lường về Chỉ số hài lòng khách hàng ở Việt Nam*, Tạp chí Khoa học công nghệ - Đại học Đà Nẵng, số 13, tr19 - 22.
- [5] Nguyễn Duy (2020), *Một số giải pháp nâng cao chất lượng thu gom, vận chuyển, tái chế, xử lý CTRSH tại Hà Nội*, <https://congnghiệpmoitruong.vn/mot-so-giai-phap-nang-cao-chat-luong-thu-gom-van-chuyen-tai-che-xu-ly-chat-thai-ran-sinh-hoat-tai-ha-noi-7155.html>
- [6] Tạp chí Môi trường (2022), *Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả quy trình thu gom, vận chuyển chất thải rắn sinh hoạt phù hợp với Việt Nam trong thời gian tới*, <https://tapchimoitruong.vn/nghien-cuu-23/de-xuat-mot-so-giai-phap-nham-nang-cao-hieu-qua-quy-trinh-thu-gom-van-chuyen-chat-thai-ran-sinh-hoat-phu-hop-voi-viet-nam-trong-thoi-gian-toi-26761>
- [7] Cổng thông tin điện tử Quốc hội Việt Nam (2023), *Rác thải sinh hoạt tại Việt Nam - thực trạng và giải pháp*, <https://quochoi.vn/tintuc/Pages/tin-hoat-dong-cua-quoc-hoi.aspx/href=%22/tintuc/pages/tin-hoat-dong-cua-quoc-hoi.aspx?ItemID=82916>
- [8] Báo Tuổi trẻ (2024), *Nâng cao chất lượng, dịch vụ thu gom rác sinh hoạt trên địa bàn quận Bình Tân, TP Hồ Chí Minh*, <https://moitruongsaitanh.vn/nang-cao-chat-luong-dich-vu-thu-gom-rac-sinh-hoat-tren-dia-ban-quan-binh-tan-tp-hcm.html>
- [9] Tạp chí điện tử thiên nhiên & môi trường (2025), *Giải pháp nâng cao hiệu quả thu gom, xử lý chất thải rắn*. <https://thiennhienvoitruong.vn/giai-phap-nang-cao-hieu-qua-thu-gom-xu-ly-chat-thai-ran.html>