

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

VIỆN NGHIÊN CỨU QUẢN LÝ KINH TẾ TRUNG ƯƠNG

**NGUYỄN THỊ THANH**

**CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG  
DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP  
Ở VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ**

**Hà Nội, 2022**

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

VIỆN NGHIÊN CỨU QUẢN LÝ KINH TẾ TRUNG ƯƠNG

**NGUYỄN THỊ THANH**

**CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG  
DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP  
Ở VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG**

**Ngành: Quản lý kinh tế**

**Mã số: 9 31 01 10**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: GS.TS. Lê Quốc Hội**

**Hà Nội, 2022**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan luận án “*Chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng*” là công trình nghiên cứu của tôi. Số liệu, thông tin và các kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận án là trung thực và được trích dẫn nguồn đầy đủ. Nội dung luận án chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

*Hà Nội, ngày 06 tháng 11 năm 2022*

**Tác giả luận án**

**Nguyễn Thị Thanh**

## LỜI CẢM ƠN

Luận án này được thực hiện và hoàn thành tại Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương. Trong suốt thời gian học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận án, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, chỉ bảo tận tình của các thầy cô giáo, sự giúp đỡ, động viên của bạn bè, đồng nghiệp và gia đình.

Nhân dịp hoàn thành luận án, cho phép tôi được bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc tới GS.TS. Lê Quốc Hội, người hướng dẫn khoa học đã tận tình dành nhiều công sức, thời gian để định hướng giúp tôi trưởng thành trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và thực hiện đề tài.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành tới Ban lãnh đạo Viện, Trung tâm tư vấn đào tạo và thông tin tư liệu, Bộ môn Quản lý kinh tế thuộc Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương đã tận tình giúp đỡ tôi trong quá trình học tập, thực hiện đề tài và hoàn thành luận án.

Luận án này được thực hiện với sự hỗ trợ của lãnh đạo địa phương, các cơ quan ban ngành và các chủ thể sản xuất nông nghiệp trên địa bàn các tỉnh vùng đồng bằng sông Hồng trong quá trình điều tra khảo sát thực địa và nghiên cứu đề tài. Tôi xin trân trọng cảm ơn sự hỗ trợ quý báu này.

Xin chân thành cảm ơn gia đình, người thân, bạn bè, đồng nghiệp đã luôn động viên, chia sẻ và tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận án của mình.

*Hà Nội, ngày 06 tháng 11 năm 2022*

**Tác giả luận án**

**Nguyễn Thị Thanh**

## MỤC LỤC

<b>Danh mục chữ viết tắt.....</b>	<b>v</b>
<b>Danh mục bảng.....</b>	<b>vii</b>
<b>Danh mục hình .....</b>	<b>ix</b>
<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Lý do nghiên cứu của đề tài luận án .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Những điểm mới của luận án.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Kết cấu nội dung luận án.....</b>	<b>5</b>
<b>Chương 1: TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU CỦA LUẬN ÁN .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Tổng quan các công trình và khoảng trống nghiên cứu .....</b>	<b>6</b>
1.1.1. Tổng quan các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ .....	6
1.1.2. Tổng quan các nghiên cứu về chất lượng cung ứng dịch vụ công.....	8
1.1.3. Tổng quan các nghiên cứu về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp.....	10
1.1.4. Tổng quan các nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.....	13
1.1.5. Những khoảng trống tiếp tục nghiên cứu trong luận án .....	15
<b>1.2. Mục tiêu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....</b>	<b>16</b>
1.2.1. Mục tiêu nghiên cứu.....	16
1.2.2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	16
1.2.3. Câu hỏi nghiên cứu .....	17
<b>1.3. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu .....</b>	<b>18</b>
1.3.1. Cách tiếp cận và khung phân tích .....	18
1.3.2. Phương pháp thu thập thông tin, số liệu thứ cấp.....	21
1.3.3. Phương pháp thu thập thông tin, số liệu sơ cấp .....	21

1.3.4. Phương pháp phân tích thông tin, số liệu.....	26
<b>Chương 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP .....</b>	<b>29</b>
<b>2.1. Cơ sở lý luận về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp .....</b>	<b>29</b>
2.1.1. Dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp .....	29
2.1.2. Cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp.....	34
2.1.3. Chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp .....	37
2.1.4. Mô hình và các giả thuyết đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp.....	39
2.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp .....	45
<b>2.2. Kinh nghiệm thực tiễn về nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp.....</b>	<b>48</b>
2.2.1. Kinh nghiệm một số vùng nông nghiệp tại các nước trên thế giới.....	48
2.2.2. Kinh nghiệm một số vùng, địa phương trong nước .....	55
2.2.3. Một số bài học kinh nghiệm cho việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng.....	59
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG.....</b>	<b>62</b>
<b>3.1. Sản xuất nông nghiệp và chính sách của nhà nước về cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng .....</b>	<b>62</b>
3.1.1. Thực trạng sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng.....	62
3.1.2. Thực trạng khuôn khổ chính sách cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp.....	67

<b>3.2. Thực trạng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng .....</b>	<b>73</b>
3.2.1. Thực trạng cung ứng dịch vụ khuyến nông .....	73
3.2.2. Thực trạng cung ứng dịch vụ bảo vệ thực vật.....	78
<b>3.3. Thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng .....</b>	<b>82</b>
3.3.1. Chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông .....	82
3.3.2. Chất lượng cung ứng dịch vụ bảo vệ thực vật .....	98
<b>3.4. Đánh giá chung về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng.....</b>	<b>115</b>
3.4.1. Những kết quả đạt được .....	115
3.4.2. Những hạn chế, bất cập.....	117
3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế, bất cập.....	121
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP Ở VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG .....</b>	<b>126</b>
<b>4.1. Bối cảnh và những vấn đề đặt ra đối với nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng thời kỳ tới .....</b>	<b>126</b>
4.1.1. Bối cảnh có liên quan đến dịch vụ công và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp .....	126
4.1.2. Những vấn đề đặt ra đối với nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng thời kỳ tới.....	129
<b>4.2. Quan điểm và định hướng nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng thời kỳ tới năm 2030 .....</b>	<b>130</b>
4.2.1. Quan điểm về nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng.....	130

4.2.2. Định hướng nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng .....	132
<b>4.3. Giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng thời kỳ tới năm 2030 .....</b>	<b>133</b>
4.3.1. Nhóm các giải pháp về cơ chế chính sách của Nhà nước .....	133
4.3.2. Nhóm giải pháp liên quan đến bên cung ứng dịch vụ.....	138
4.3.3. Nhóm giải pháp liên quan đến bên thụ hưởng dịch vụ .....	146
<b>KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ .....</b>	<b>148</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>151</b>
<b>DANH MỤC CÔNG TRÌNH CÓ LIÊN QUAN ĐÃ CÔNG BỐ .....</b>	<b>159</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>160</b>



## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

<b>Từ viết tắt</b>	<b>Cụm từ đầy đủ</b>
NN&PTNT	Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
BVTV	Bảo vệ thực vật
BHH	Phương diện hữu hình của BVTV
BTC	Sự tin cậy của dịch vụ BVTV
BĐU	Khả năng đáp ứng của dịch vụ BVTV
BNL	Năng lực phục vụ của dịch vụ BVTV
BĐC	Sự đồng cảm của dịch vụ BVTV
BKQ	Kết quả dịch vụ BVTV
BHL	Sự hài lòng của nông hộ về dịch vụ BVTV
BNV	Bộ Nội vụ
CP	Chính phủ
DVC	Dịch vụ công
DVCNN	Dịch vụ công nông nghiệp
DVNN	Dịch vụ nông nghiệp
ĐBSH	Đồng bằng sông Hồng
ĐBSCL	Đồng bằng sông Cửu Long
HTX	Hợp tác xã
KTXH	Kinh tế - Xã hội
KN	Khuyến nông
KNV	Khuyến nông viên
KH&CN	Khoa học & Công nghệ
KHH	Phương diện hữu hình của khuyến nông
KTC	Sự tin cậy của khuyến nông
KĐU	Khả năng đáp ứng của khuyến nông
KNL	Năng lực phục vụ của khuyến nông
KĐC	Sự đồng cảm của khuyến nông
KKQ	Kết quả dịch vụ khuyến nông
KHL	Sự hài lòng của nông hộ về dịch vụ khuyến nông

NĐ	Nghị định
QĐ	Quyết định
QLNN	Quản lý nhà nước
QLCL	Quản lý chất lượng
SXNN	Sản xuất nông nghiệp
THT	Tổ hợp tác
TTKN	Trung tâm khuyến nông
TTDVNN	Trung tâm dịch vụ nông nghiệp
TBKT	Tiến bộ kỹ thuật
TT&BVTV	Trồng trọt và Bảo vệ thực vật
TTLT	Thông tư liên tịch
TW	Trung ương
UBND	Ủy ban nhân dân
FAO	Tổ chức Lương thực và nông nghiệp Liên hiệp Quốc (Food and Agriculture Organization of the United Nations)
FFS	Tập huấn có sự tham gia của nông dân nông cốt (Farmer Field School)
PPP	Hợp tác công tư (Public Private Partnerships)
ToT	Lớp đào tạo giảng viên tập huấn (Traing of Trainers)
VietGAP	Thực hành sản xuất nông nghiệp tốt ở Việt Nam (Vietnamese Good Agricultural Practices)
GlobalGAP	Thực hành sản xuất nông nghiệp tốt tiêu chuẩn quốc tế (Global Good Agricultural Practice)

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. 1: Thuộc tính của mẫu khảo sát.....	23
Bảng 1. 2: Danh sách người trả lời phỏng vấn.....	25
Bảng 3. 1: Diện tích đất dành cho nông nghiệp 11 tỉnh đồng bằng sông Hồng .....	62
Bảng 3. 2: Năng suất lúa cả năm các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng, giai đoạn 2015-2020. Đơn vị: tạ/ha.....	65
Bảng 3. 3: Sản lượng và diện tích cây lương thực có hạt ở các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng.....	66
Bảng 3. 4: Các loại hình dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp và văn bản pháp lý liên quan .....	68
Bảng 3.5: Số lớp và số học viên tham gia đào tạo, tập huấn của Trung tâm khuyến nông một số tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng, giai đoạn 2018-2020. .....	74
Bảng 3. 6: Số mô hình và quy mô triển khai, theo báo cáo của Trung tâm khuyến nông các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng, giai đoạn 2018-2020.....	76
Bảng 3.7: Đào tạo, tập huấn nông dân, thực hiện bởi Chi cục TT&BVTV các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng, vụ mùa 2020 .....	80
Bảng 3. 8: Đánh giá của nông hộ về phương diện hữu hình của dịch vụ khuyến nông.....	82
Bảng 3. 9: Đánh giá của nông hộ về sự tin cậy của dịch vụ khuyến nông .....	84
Bảng 3. 10: Đánh giá của nông hộ về khả năng đáp ứng của dịch vụ khuyến nông.....	86
Bảng 3. 11: Đánh giá của nông hộ về năng lực phục vụ của dịch vụ khuyến nông.....	88
Bảng 3. 12: Đánh giá của nông hộ về sự đồng cảm của dịch vụ khuyến nông .....	90
Bảng 3. 13: Đánh giá của nông hộ về kết quả dịch vụ khuyến nông.....	91

Bảng 3. 14: Tổng hợp kết quả kiểm định độ tin cậy của các thang đo trong mô hình chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông bằng hệ số Cronbach Alpha <sup>93</sup>	
Bảng 3. 15: Thang đo hiệu chỉnh phản ánh chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông .....	94
Bảng 3. 16: Tóm tắt kết quả mô hình hồi quy bội của Khuyến nông .....	96
Bảng 3. 17: Đánh giá của nông hộ về phương diện hữu hình của dịch vụ bảo vệ thực vật .....	99
Bảng 3. 18: Tổng hợp hiện trạng trang thiết bị và phương tiện của cơ quan bảo vệ thực vật cấp huyện và tỉnh ở Vùng Đồng bằng sông Hồng, năm 2020 ...	100
Bảng 3. 19: Đánh giá của nông hộ về sự tin cậy của dịch vụ bảo vệ thực vật .....	102
Bảng 3. 20: Đánh giá của nông hộ về khả năng đáp ứng của dịch vụ bảo vệ thực vật .....	104
Bảng 3. 21: Đánh giá của nông hộ về năng lực phục vụ của dịch vụ bảo vệ thực vật .....	105
Bảng 3. 22: Đánh giá của nông hộ về sự đồng cảm của dịch vụ bảo vệ thực vật .....	107
Bảng 3. 23: Đánh giá của nông hộ về kết quả dịch vụ bảo vệ thực vật .....	108
Bảng 3. 24: Tổng hợp kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo trong mô hình chất lượng cung ứng dịch vụ Bảo vệ thực vật bằng hệ số Cronbach Alpha.	110
Bảng 3. 25: Thang đo hiệu chỉnh phản ánh chất lượng cung ứng dịch vụ bảo vệ thực vật .....	111
Bảng 3. 26: Tóm tắt kết quả mô hình hồi quy bội của Bảo vệ thực vật .....	113

## DANH MỤC HÌNH

Hình 1. 1: Khung phân tích vấn đề của luận án 20	40
Hình 2. 1: Mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công nông nghiệp .....	49
Hình 2. 2: Sơ đồ Quản lý Phát triển Nông thôn Hàn Quốc .....	71
Hình 3. 1: Các phương thức hợp tác trong cung ứng dịch vụ công nông nghiệp .....	98
Hình 3. 2: Các yếu tố chất lượng ảnh hưởng tới sự hài lòng về khuyến nông	115
Hình 3. 3: Các yếu tố chất lượng ảnh hưởng tới sự hài lòng về bảo vệ thực vật .....	115

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do nghiên cứu của đề tài luận án

Từ cuối những năm 80 đến nay, nông nghiệp Việt Nam đã có bước phát triển rõ rệt về nhiều mặt, từ tổ chức lực lượng sản xuất, khoa học công nghệ đến các chỉ số phát triển nông nghiệp. Năm 2019, tăng trưởng kinh tế đạt 7,02%, trong đó khu vực nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản chiếm tỷ trọng 13,96% GDP (so với mức 17% năm 2015). Mặc dù cơ cấu đóng góp kinh tế của khu vực nông-lâm-ngư nghiệp chiếm tỷ trọng ngày càng giảm, nhưng khu vực này đang chiếm khoảng 40% lực lượng lao động, 65% dân số và 80-90% địa phương vẫn ở khu vực nông thôn và còn phụ thuộc nhiều vào hoạt động sản xuất nông nghiệp (Tổng cục Thống kê, 2020). Vì vậy, phát triển kinh tế nông nghiệp, nông thôn sẽ giúp thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội nói chung, đồng thời giúp giữ vững ổn định an ninh, chính trị.

Để phát triển kinh tế nông nghiệp, nhà nước giữ một vai trò vô cùng quan trọng trong việc định hướng và hỗ trợ các đối tượng sản xuất nông nghiệp, thông qua hệ thống các đơn vị cung ứng dịch vụ công. Chiến lược phát triển nông nghiệp nông thôn giai đoạn 2011 – 2020 đã chỉ ra định hướng phát triển dịch vụ công phục vụ nông nghiệp gồm khuyến nông, bảo vệ thực vật, thú y và quản lý chất lượng vật tư và nông sản. Trong đó, liên quan trực tiếp tới hoạt động sản xuất nông nghiệp (trồng trọt) của nông hộ là hoạt động khuyến nông và công tác bảo vệ thực vật.

Đối với khuyến nông, Nhà nước tập trung vào hoạt động đào tạo, chuyển giao công nghệ, hỗ trợ thông tin, trợ cấp kinh phí; từng bước xã hội hoá, đa dạng hoá dịch vụ khuyến nông; tiến hành phân cấp, phân quyền từ Trung ương xuống địa phương, từ chính quyền sang các tổ chức cộng đồng và đoàn thể quần chúng, nhằm đáp ứng kịp thời và thiết thực cho nhu cầu sản xuất. Đối với công tác bảo vệ thực vật, Nhà nước tập trung vào công tác dự tính, dự báo, cảnh báo và tư vấn để mọi đối tượng sản xuất cùng tham gia chống dịch; áp dụng các biện pháp phòng trừ sâu bệnh an toàn, kết hợp phòng chống sâu bệnh với bảo vệ môi trường và bảo đảm an toàn thực phẩm.

Nhìn chung, dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, trong đó có hệ thống khuyến nông và bảo vệ thực vật đã được tổ chức đồng bộ từ trung ương đến địa phương, có nhiều đóng góp quan trọng trong thực hiện tái cơ cấu ngành nông nghiệp gắn với xây dựng nông thôn mới. Tuy nhiên, đứng trước những đòi hỏi mới của sản xuất nông nghiệp, công tác khuyến nông và bảo vệ thực vật phải không ngừng được đổi mới, cải thiện chất lượng cung ứng.

Hiện nay, dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp đang còn tồn tại nhiều vấn đề bất cập như hệ thống tổ chức cung ứng đang trong quá trình tái cơ cấu và chưa thống nhất, cơ sở vật chất còn thiếu thốn, năng lực chuyên môn và kỹ năng tổ chức quản lý của cán bộ chưa đáp ứng được những đòi hỏi mới của nền nông nghiệp hiện đại, nguồn ngân sách cho các hoạt động dịch vụ ngày càng bị thu hẹp,.. trong khi nhu cầu của sản xuất nông nghiệp về cả số lượng và chất lượng dịch vụ ngày càng tăng. Điều này cho thấy cần phải đổi mới và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Việt Nam nói chung và ở Vùng Đồng bằng sông Hồng nói riêng.

Các nghiên cứu về chất lượng cung ứng dịch vụ công trong ngành nông nghiệp là cơ sở quan trọng cho đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng. Một số nghiên cứu trong nước đã được thực hiện nhằm xây dựng chỉ số đánh giá chất lượng dịch vụ, như nghiên cứu của Hoàng Vũ Quang và Vũ Trọng Bình (2011) xây dựng chỉ số dịch vụ công nông nghiệp nông thôn (RPSI – The Rural Public Service Index) để đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên ý kiến phản hồi của người sử dụng dịch vụ; nghiên cứu của Hoàn Văn Hoàn (2013) về đầu tư công và dịch vụ công có hiệu quả trong nông nghiệp; nghiên cứu của Tạ Thị Đoàn (2018) về các giải pháp chủ yếu nâng cao hiệu quả đầu tư công, dịch vụ công ngành nông nghiệp Hà Nội theo hướng phát triển bền vững; Báo cáo phân tích, đánh giá chất lượng dịch vụ công trong ngành nông nghiệp của Bộ NN&PTNT (2018, 2020) đã khái quát chung về tình hình cung cấp các loại hình dịch vụ công trong ngành nông nghiệp.

Nhìn chung, các nghiên cứu về chất lượng cung ứng dịch vụ công trong lĩnh vực nông nghiệp còn khá khiêm tốn, chưa có nghiên cứu nào được thực hiện ở cấp vùng tại Việt Nam. Những nghiên cứu trước đây còn tồn tại một số

vấn đề như vẫn tập trung nhiều vào hành chính công, các thang đo chất lượng cung ứng chưa được chuẩn hoá cho ngành nông nghiệp, các yếu tố chất lượng ảnh hưởng tới sự hài lòng của nông hộ cần được xác định, v.v.

Nghiên cứu này lựa chọn Vùng Đồng bằng sông Hồng là một trong các vùng kinh tế nông nghiệp trọng điểm của cả nước. Vùng có diện tích tự nhiên là 2.125.900 hecta, chiếm 6,4% diện tích cả nước, bao gồm 11 tỉnh dọc theo sông Hồng là Vĩnh Phúc, Hà Nội, Bắc Ninh, Hưng Yên, Hà Nam, Hải Dương, Hải Phòng, Thái Bình, Nam Định, Ninh Bình và Quảng Ninh. Trong đó, 37% diện tích của vùng là dành cho sản xuất nông nghiệp. Do đặc điểm tương đồng về vị trí địa lý và khí hậu, các tỉnh thuộc vùng phát triển các loại cây trồng khá tương đồng, chủ yếu tập trung ở ba nhóm cây chủ đạo là lúa, rau màu và cây ăn quả (Tổng cục Thống kê, 2019). Tuy nhiên, hoạt động sản xuất nông nghiệp trong vùng còn nhỏ lẻ manh mún, chưa đáp ứng được yêu cầu đặt ra về sản xuất nông nghiệp hàng hoá quy mô lớn và hiện đại. Vì vậy, việc nghiên cứu hiện trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp là một nhu cầu cấp thiết, có ý nghĩa về mặt khoa học và thực tiễn, tạo cơ sở hoàn thiện các chính sách nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công nông nghiệp của các tỉnh trong vùng và của cả nước nói chung, từ đó thúc đẩy nông nghiệp của các địa phương trong vùng phát triển nhanh và đúng hướng.

Từ những lý do trên, tác giả lựa chọn chủ đề “*Chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng*” làm đề tài luận án tiến sĩ và đây là một trong những luận án đầu tiên tại Việt Nam về chất lượng dịch vụ công lĩnh vực nông nghiệp.

## **2. Những điểm mới của luận án**

### **2.1. Về lý luận**

Luận án hệ thống hoá và làm rõ hơn những vấn đề lý luận về dịch vụ công và cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp cũng như các yếu tố ảnh hưởng. Những bài học kinh nghiệm trong nước và quốc tế về nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công nông nghiệp có giá trị tham khảo.



Luận án góp phần xây dựng phương pháp luận và mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp. Các thang đo chất lượng được điều chỉnh phù hợp với điều kiện sản xuất nông nghiệp Việt Nam. Luận án đã tiến hành kiểm định thang đo và phân tích hồi quy bội để xác định mức độ ảnh hưởng của các thành tố chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp đến sự hài lòng của nông hộ.

Dựa trên đặc thù của dịch vụ công lĩnh vực nông nghiệp, luận án xây dựng các chỉ tiêu và thang đo đánh giá chất lượng phù hợp, tạo cơ sở để phát triển các nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp trong tương lai.

## **2.2. Về thực tiễn**

Luận án nghiên cứu và phân tích thực trạng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng, gồm hoạt động khuyến nông và công tác bảo vệ thực vật của 11 tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng, dựa trên báo cáo tổng kết của Trung tâm khuyến nông và Chi cục Trồng trọt và Bảo vệ thực vật của các tỉnh trong vùng.

Luận án nghiên cứu và phân tích thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng thông qua khảo sát nông hộ, phát hiện những hạn chế và nguyên nhân, dự báo bối cảnh và nhu cầu xã hội về dịch vụ công nông nghiệp làm cơ sở đề xuất các nhóm giải pháp về quản lý nhà nước và giải pháp cho các nhóm chủ thể cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cung ứng, hướng tới sự hài lòng của người dân và tổ chức doanh nghiệp.

Luận án cung cấp các luận cứ khoa học cho việc hoạch định chủ trương, chính sách chất lượng, cơ chế quản lý của nhà nước và các đơn vị chuyên môn và các giải pháp để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu của nông hộ và phát triển nông nghiệp tại địa phương, liên vùng và cả nước.

Kết quả nghiên cứu đề tài luận án cũng có thể là tài liệu tham khảo tốt cho chính quyền địa phương và các đơn vị chuyên môn lĩnh vực nông nghiệp

phục vụ công tác đổi mới, hoàn thiện chất lượng cung ứng dịch vụ để phục vụ tốt hơn nhu cầu của nông hộ và tổ chức doanh nghiệp.

### **3. Kết cấu nội dung luận án**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung luận án được kết cấu thành 4 chương, cụ thể như sau:

Chương 1, trình bày tổng quan các công trình nghiên cứu đã công bố trong nước và quốc tế liên quan tới đề tài luận án, xác định các khoảng trống nghiên cứu, từ đó xác định hướng nghiên cứu của luận án.

Chương 2, trình bày cơ sở lý luận và thực tiễn về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ phát triển sản xuất nông nghiệp. Phần cơ sở lý luận làm rõ các khái niệm về dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, từ đó xây dựng mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp từ phía người sử dụng.

Chương 3, trình bày thực trạng cung ứng và chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng. Trên cơ sở đó đánh giá thành quả, hạn chế và nguyên nhân để tạo cơ sở cho phần giải pháp.

Chương 4, trình bày bối cảnh, quan điểm và định hướng nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng đến năm 2030; từ đó đề xuất một số giải pháp về quản lý nhà nước, giải pháp cho đơn vị cung ứng và từ phía khách hàng nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng.

## Chương 1

### TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU CỦA LUẬN ÁN

#### 1.1. TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH VÀ KHOẢNG TRỐNG NGHIÊN CỨU

##### 1.1.1. Tổng quan các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ

Theo một tổng quan nghiên cứu “*Service quality models: A review*” của Seth và cộng sự (2005), có khoảng 19 mô hình chất lượng dịch vụ khác nhau đã được các học giả phát triển. Tuy nhiên, chúng ta có thể chia chúng thành 2 nhóm mô hình chính. Nhóm A là nhóm các mô hình sử dụng nền tảng của thang đo Servqual phát triển bởi Parasuraman và cộng sự (1985, 1988, 1991). Các mô hình trong nhóm này được phát triển từ việc sử dụng các tiêu chí chất lượng dịch vụ trong Servqual các biến thể của chúng khi đo lường chất lượng dịch vụ. Nhóm B là các mô hình độc lập khác như mô hình chất lượng kỹ thuật và chức năng của Gronroos, mô hình chất lượng dịch vụ thuộc tính của Haywood-Farmer, v.v.

Theo một tổng quan nghiên cứu “*A Review of Literature on the Gaps Model on Service Quality: A 3-Decades Period: 1985–2013*” được thực hiện bởi Mauri (2013) thì thang đo Servqual của nhóm tác giả Parasuraman và cộng sự là cách tiếp cận được sử dụng nhiều nhất trong các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ. Buttle (1996) trong nghiên cứu “*SERVQUAL: review, critique, research agenda*” cũng chỉ ra nhiều nghiên cứu sử dụng khung lý thuyết của thang đo Servqual cho các lĩnh vực dịch vụ và các vùng địa lý khác nhau, ví dụ bán lẻ lốp xe, dịch vụ làm răng, du lịch, dịch vụ sửa chữa và bảo dưỡng xe ô tô, giáo dục đại học, dịch vụ tài chính, thiết kế, y tế ở bệnh viên, ngân hàng, chính quyền địa phương, v.v.

Nghiên cứu “*Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception*” của Parasuraman và cộng sự (1988) đã phát triển và đề xuất thang đo chất lượng Servqual gồm 5 tiêu chí chất lượng (RATER) là: Sự tin cậy

(reliability), Sự đảm bảo hay Năng lực phục vụ (assurance), Phương diện hữu hình (tangibles), Sự đồng cảm (emphathy), Sự đáp ứng (responsiveness).

Thang đo Servqual tương ứng với một hệ thống bảng hỏi gồm 22 nhận định về kỳ vọng về chất lượng dịch vụ và 22 nhận định về thực tế cảm nhận dịch vụ. Chênh lệch giữa kỳ vọng (E – Expectation) và cảm nhận thực tế về chất lượng dịch vụ (P - Perception) được hiểu là cảm nhận chất lượng dịch vụ dưới góc độ người tiêu dùng. Nếu  $E - P > 0$ , tức là kỳ vọng của khách hàng về chất lượng dịch vụ cao hơn thực tế trải nghiệm, nên thường có mức độ hài lòng thấp hoặc không hài lòng; nếu  $E - P < \text{hoặc} = 0$ , tức là thực tế cảm nhận dịch vụ còn cao hơn cả kỳ vọng, theo đó mức độ hài lòng thường cao.

$$\text{Chất lượng dịch vụ} = f(P - E)$$

Tuy nhiên, nghiên cứu “*Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*” của Cronin Jr & Taylor (1992) lại chỉ ra rằng thang đo chỉ dựa trên cảm nhận dịch vụ E (được biết đến với tên gọi thang đo Servperf) sẽ hiệu quả và tránh nhầm lẫn cho người trả lời hơn. Vì Servperf không đo lường khía cạnh kỳ vọng dịch vụ, nên giảm được 50% số câu hỏi trong bảng khảo sát, từ 44 câu xuống còn 22 câu. Theo tác giả, khi khách hàng đưa ra cảm nhận thì đồng thời đã có sự so sánh trong đầu giữa cảm nhận và kỳ vọng, do đó không cần đo lường khía cạnh kỳ vọng về dịch vụ.

Trong hai thang đo Servqual và Servperf, cái nào sẽ phù hợp hơn khi đo lường chất lượng dịch vụ vẫn còn là một vấn đề gây tranh cãi giữa các nhà khoa học. Một số nghiên cứu gần đây cho thấy, cả hai mô hình đều có khả năng dự đoán/phản ánh chất lượng dịch vụ tổng thể, và khả năng này biến thiên tùy theo bối cảnh và mục đích của phân tích; mỗi cách tiếp cận đều có những ưu và nhược điểm riêng, tùy trường hợp (Mauri, 2013).

Một trong những hạn chế của Servqual được Buttle (1996) chỉ ra là mô hình mới chỉ tập trung vào quá trình cung ứng dịch vụ, tức là các yếu tố thuộc về tương tác giữa người cung ứng và khách hàng, thiếu xem xét tới khía cạnh đầu ra của dịch vụ. Gronroos (1984) trong nghiên cứu “*A Service Quality Model and its Marketing Implications*” cho rằng chất lượng dịch vụ gồm chất

lượng kỹ thuật và chất lượng vận hành, trong đó chất lượng kỹ thuật phản ánh đầu ra của dịch vụ. Nhiều nghiên cứu thực nghiệm khác đã kiểm chứng và thể hiện sự đồng tình về vai trò quan trọng của yếu tố kết quả đầu ra đối với cảm nhận về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng (Rust and Oliver, 1994; McDougall, 1995; Brady, 2001; Gunderson, 2006; Rhee, 2009).

### **1.1.2. Tổng quan các nghiên cứu về chất lượng cung ứng dịch vụ công**

Nghiên cứu của Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hoà (2010) về “*Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước*” dựa vào phương pháp tiếp cận theo quá trình: quá trình tạo ra dịch vụ hành chính là quá trình chuyển hoá các yếu tố đầu vào (các yêu cầu, mong đợi của người dân, các nguồn lực và các yếu tố khác) thành các kết quả đầu ra (các dịch vụ làm thoả mãn những nhu cầu của người dân và các yêu cầu về quản lý nhà nước). Theo cách tiếp cận này, hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng của dịch vụ hành chính công phải phản ánh được các yếu tố: mục tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra và kết quả của đầu ra. Theo tác giả, có hai cách đánh giá chất lượng hành chính công: một là, tiến hành đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công theo các tiêu chí trên, do các cơ quan hành chính hay các tổ chức dịch vụ đánh giá thực hiện; hai là, xác định mức độ thoả mãn nhu cầu của khách hàng (công dân và tổ chức), sử dụng các phương pháp điều tra xã hội học như phiếu điều tra, phỏng vấn, kết hợp với phương pháp đánh giá dư luận.

Nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Duy Phương và Huỳnh Thuỳ Thuỳ Linh (2019) về “*Đo lường cung ứng dịch vụ hành chính công cấp quận theo kinh nghiệm thực tiễn của doanh nghiệp và người dân quận Gò Vấp, thành phố Hồ Chí Minh*” sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, khảo sát 300 doanh nghiệp và người dân, và tiến hành kiểm định độ tin cậy Cronbach’s Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy bội. Kết quả đã xác định 2 nhân tố có ảnh hưởng trực tiếp tới cảm nhận chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công là đồng cảm - đảm bảo và lệ phí. Từ đó, nhóm nghiên cứu đề xuất 2 hàm ý chính sách: một là, nâng cao sự đồng cảm và đảm bảo của đội ngũ cán bộ, công chức thông qua tuyển dụng nhân sự đúng quy định, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, giải quyết yêu cầu của người dân một

cách hợp lý và nhanh nhất...; hai là, đảm bảo công khai bảng giá phí, lệ phí, tránh những nhiễu, vòi vĩnh, xây dựng cơ chế giám sát khi thu phí người dân, v.v.

Luận án tiến sĩ của Vũ Quỳnh (2017) về “*Chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội*” tập trung nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công, dựa trên mô hình chất lượng dịch vụ Servqual của Parasuraman và mô hình Gronroos. Kết quả nghiên cứu cho phép hình thành 3 nhóm nhân tố mới trên cơ sở điều chỉnh và sắp xếp các nhân tố của mô hình nghiên cứu, có ảnh hưởng tới sự hài lòng của khách hàng gồm: (i) năng lực phục vụ, (ii) sự đồng cảm và (iii) phương diện hữu hình. Tuy nhiên, mô hình nghiên cứu và giải pháp đề xuất chỉ phù hợp với Hà Nội trong giả định những chủ trương, chính sách về cải cách hành chính được thực hiện.

Tại Việt Nam, *Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh PAPI* được xem là công cụ phản ánh tiếng nói chung của người dân về mức độ hiệu quả của bộ máy nhà nước và chất lượng cung ứng dịch vụ của chính quyền các cấp (CECODES, VFF-CRT, RTA & UNDP, 2019). Năm 2018, chỉ số PAPI bao gồm 8 chỉ số nội dung và 28 chỉ số nội dung thành phần, cụ thể: Tham gia của người dân ở cấp ở sở; Công khai, minh bạch; Trách nhiệm giải trình với người dân; Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; Thủ tục hành chính công; Cung ứng dịch vụ công; Quản trị môi trường; Quản trị điện tử. Trong đó, liên quan tới cung ứng dịch vụ công, nghiên cứu mới chỉ đề cập tới y tế công, giáo dục tiểu học công, cơ sở hạ tầng cơ bản, và an ninh trật tự. Đây là những dịch vụ công cơ bản liên quan tới cuộc sống của người dân. Lĩnh vực dịch vụ công lĩnh vực nông nghiệp không được đề cập.

*Chỉ số hài lòng về dịch vụ hành chính công (Satisfaction Index of Public Administration Services - SIPAS)* là phương pháp định lượng đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước về một số dịch vụ hành chính công cụ thể (Bộ Nội vụ, 2015). Chỉ số SIPAS nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công, thông qua đó nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân và tổ chức, để có những biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao sự hài lòng của

người dân và tổ chức. Nghiên cứu SIPAS triển khai khảo sát hàng năm (kể từ 2015), tập trung vào 5 tiêu chí chất lượng là: (1) Tiếp cận dịch vụ, (2) Thủ tục hành chính, (3) Sự phục vụ của công chức, (4) Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước, (5) Việc tiếp nhận, giải quyết, góp ý phản ánh, kiến nghị. Người dân và tổ chức đưa ra đánh giá về sự hài lòng đối với từng tiêu chí và đánh giá chung về sự hài lòng đối với toàn bộ dịch vụ theo thang đánh giá 5 mức: 1- *Rất không hài lòng*, 2- *Không hài lòng*, 3- *Bình thường*, 4- *Hài lòng* và 5- *Rất hài lòng*. Trong đó, thuật ngữ “hài lòng” có thể hiểu theo nhiều cách khác nhau: sự đồng ý, cảm giác thoải mái, cảm giác đạt được mục đích, cảm giác không gặp rắc rối, v.v. Chỉ số SIPAS tập trung vào dịch vụ hành chính, cũng chưa đề cập tới dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực nông nghiệp.

Nhìn chung, các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ công và các chỉ số mà Việt Nam đang áp dụng như PAPI, SIPAS, PAR Index tập trung nhiều vào cải cách dịch vụ hành chính công, thông qua khảo sát đối tượng sử dụng dịch vụ (người dân, doanh nghiệp), hướng tới nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với sự phục vụ của cơ quan ban ngành và chính quyền các cấp. Bên cạnh đó, có thể đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ từ góc độ của bên cung ứng hoặc từ góc độ của người sử dụng dịch vụ, tuy nhiên, từ góc độ người sử dụng dịch vụ vẫn là phổ biến hơn cả.

### **1.1.3. Tổng quan các nghiên cứu về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp**

Nghiên cứu của Hoàn Văn Hoan (2013) về “*Đầu tư công và dịch vụ công có hiệu quả trong nông nghiệp*” đánh giá hiệu quả dịch vụ công trong nông nghiệp, gồm: dịch vụ khuyến nông; dịch vụ thú y; dịch vụ bảo vệ thực vật; dịch vụ vật tư, phân bón; dịch vụ giống cây trồng và vật nuôi; dịch vụ thủy lợi; dịch vụ cơ giới hoá nông nghiệp. Với mỗi loại dịch vụ, nghiên cứu đã thực hiện đánh giá: hệ thống tổ chức, quản lý và lực lượng tham gia dịch vụ; kết quả hoạt động dịch vụ; kết quả điều tra người sử dụng dịch vụ. Đối tượng sử dụng dịch vụ nông nghiệp đồng đảo nhất vẫn là các nông hộ. Do đó, để đánh giá hiệu quả dịch vụ công trong nông nghiệp, đề tài đã tiến hành điều tra phạm vi 7 vùng kinh tế của cả nước, với kích thước mẫu là 320, phiếu phỏng vấn bắt đầu bằng

câu hỏi lọc để biết hộ gia đình có sử dụng dịch vụ nào trong 4 loại dịch vụ công trong nông nghiệp không (gồm khuyến nông, bảo vệ thực vật, thú y và thủy lợi). Tuy nhiên, nghiên cứu khảo sát còn khá đơn giản, chưa thể hiện được các khía cạnh chất lượng dịch vụ, thang đo cũng không đồng nhất.

Nghiên cứu của Tạ Thị Đoàn (2018) về *“Một số giải pháp nâng cao hiệu quả đầu tư công, dịch vụ công ngành nông nghiệp Hà Nội theo hướng phát triển bền vững”* đã hệ thống hoá cơ sở lý luận và thực tiễn về đầu tư công, dịch vụ công ngành nông nghiệp; phân tích đánh giá thực trạng đầu tư công dịch vụ công ngành nông nghiệp Hà Nội; đề xuất định hướng và các giải pháp nâng cao hiệu quả đầu tư công, dịch vụ công ngành nông nghiệp Hà Nội theo hướng phát triển bền vững. Nghiên cứu thực hiện khảo sát thực tế, với 453 phiếu tại ba huyện địa phương, trên 3 nhóm tiêu chí: (i) nhóm tiêu chí đánh giá về nghiên cứu và thiết kế; (ii) nhóm tiêu chí đánh giá về sản xuất và chế biến; và (iii) nhóm tiêu chí đánh giá về tiếp cận thị trường. Kết quả cho thấy tiếp cận thị trường có ảnh hưởng tích cực đến phát triển nông nghiệp thành phố Hà Nội.

Nghiên cứu *“Chỉ số chất lượng dịch vụ công nông nghiệp nông thôn dựa trên phản hồi của người sử dụng dịch vụ”* của Hoàng Vũ Quang và Vũ Trọng Bình (2011) xây dựng chỉ số dịch vụ công nông nghiệp nông thôn (RPSI – The Rural Public Service Index) để đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên ý kiến phản hồi của người sử dụng dịch vụ. Bốn dịch vụ nông nghiệp nông thôn được lựa chọn phân tích là khuyến nông, thú y, nước sạch nông thôn, và y tế xã. Chất lượng dịch vụ công được đánh giá trên 8 nội dung gồm: mức độ bao phủ, tính sẵn có của dịch vụ, cơ sở vật chất hạ tầng đảm bảo cung cấp dịch vụ, cán bộ nhân viên, độ tin cậy, kết quả đầu ra, tính minh bạch và giải trình, và tính thích ứng của hệ thống. Nghiên cứu còn một số hạn chế như: (i) nghiên cứu lấy trọng số dựa trên kinh nghiệm của chuyên gia thay vì dưới góc độ người sử dụng dịch vụ nên có thể mang nhiều tính chủ quan; (ii) nghiên cứu không sử dụng thang đo thống nhất, vì vậy chưa cho phép xây dựng chỉ số chất lượng dịch vụ chung và khó đánh giá tác động của các yếu tố chất lượng tới sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ.



Dự thảo *Báo cáo phân tích, đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ công trong ngành nông nghiệp* của Bộ NN&PTNT (2018, 2020) đã khái quát chung về tình hình cung cấp các loại hình dịch vụ công trong ngành nông nghiệp, cho 4 lĩnh vực: trồng trọt, bảo vệ thực vật, quản lý chất lượng nông lâm thủy sản và khuyến nông. Tuy nhiên, nghiên cứu tập trung nhiều vào đánh giá các loại hình dịch vụ hành chính công ở các lĩnh vực này.

Nghiên cứu “*Adapted SERVQUAL for Evaluating the Provision of Information as an Agricultural Extension Service in South Africa*” của Simpson & Calitz (2015) sử dụng mô hình Servqual cải tiến để đánh giá hoạt động cung cấp thông tin thuộc mảng khuyến nông, cũng dựa trên cách tiếp cận chất lượng dịch vụ bằng chênh lệch giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế về dịch vụ P-E. Trong nghiên cứu, mô hình Servqual được điều chỉnh khía cạnh hữu hình (tangibles) thành khía cạnh thông tin (information) với 4 biến quan sát phù hợp. Nghiên cứu đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua sử dụng hệ số Cronbach alpha, và sử dụng Likert 7 bậc (từ hoàn toàn không đồng ý tới hoàn toàn đồng ý) để đánh giá thang đo Servqual. Kết quả cho thấy tất cả hệ số Cronbach alpha đều nằm trong mức chấp nhận được, chứng minh độ tin cậy của mô hình Servqual điều chỉnh. Bên cạnh đó, giá trị chất lượng P-E nằm trong khoảng -0,5 đến 0,5 cho thấy rất gần với 0, cho thấy dịch vụ cung ứng đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng.

Nghiên cứu “*Measuring service quality of agricultural extension centers in Assiut governorate using SERVPERF scale*” của Salam (2012) đo lường chất lượng dịch vụ của trung tâm khuyến nông Assiut, dựa trên thang đo Servperf. Trong đó, chất lượng dịch vụ = trọng số quan trọng x chất lượng cảm nhận của từng chiều chất lượng dịch vụ. Chất lượng cảm nhận được so sánh với giá trị tối đa là 5 (trong thang đo Likert 5 bậc), mức chênh lệch này được coi là tương đương với giá trị P-E của mô hình Servqual. Kết quả khảo sát 119 nông dân sử dụng dịch vụ của trung tâm khuyến nông cho thấy, trọng số quan trọng của các chiều dịch vụ dao động từ 4,28 (phương tiện hữu hình) đến 4,53 (sự phản hồi) là tương đối cao, có nghĩa là nông dân quan tâm tới tất cả các chiều dịch vụ được đề xuất. Tuy nhiên, khía cạnh chất lượng dịch vụ thực tế chỉ dao động

trong khoảng từ 3,64 (phương tiện hữu hình) đến 4,08 (sự đảm bảo), hàm ý rằng trung tâm khuyến nông cần phải nỗ lực nhiều hơn để cải thiện các khía cạnh dịch vụ, đặc biệt là khía cạnh hữu hình.

Nghiên cứu “*Assessing Farmers' Satisfaction of Agronomic Services Received in Ghana Using the SERVQUAL Model-a Case Study of Kumasi Metropolis*” của nhóm tác giả Mensah, Damoah, and Aidoo (2012) cũng sử dụng thang đo Servqual điều chỉnh để đánh giá chất lượng dịch vụ nông nghiệp và đánh giá tác động của chất lượng dịch vụ lên sự hài lòng của khách hàng. Nhóm tác giả sử dụng kết hợp nghiên cứu định tính và định lượng. Phỏng vấn sâu nhóm khảo sát cho thấy bảng hỏi Servqual điều chỉnh phù hợp cho việc nghiên cứu, ngoại trừ việc loại bỏ 2 biến quan sát liên quan đến văn phòng làm việc khang trang, nhân viên gọn gàng sạch sẽ, vì nông dân không quan tâm tới điều đó và cũng thấy nó không cần thiết. Kết quả phân tích định lượng xác định chênh lệch giữa cảm nhận và kỳ vọng P-E đều cho giá trị âm, cao nhất ở 3 khía cạnh là sự tin cậy (-1.06), sự thấu hiểu (-0,95), và phương tiện hữu hình (-0,63), hàm ý rằng đây là những khía cạnh người nông dân không hài lòng nhất.

Tổng quan cho thấy nhiều nghiên cứu quốc tế sử dụng thang đo Servqual hoặc Servperf để đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công lĩnh vực nông nghiệp, nhưng điều này lại khá khiêm tốn tại Việt Nam. Việc sử dụng thang đo Servqual hoặc Servperf cho phép xác định các chiều chất lượng còn hạn chế, đồng thời có thể đánh giá các yếu tố chất lượng nào có ảnh hưởng tới sự hài lòng của nông hộ để có cơ sở đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng. Nó cũng thể hiện quan điểm lấy khách hàng là trung tâm.

#### **1.1.4. Tổng quan các nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng**

Cronin và Taylor (1992) trong nghiên cứu “*Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension*” cho rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng của khách hàng. Điều này có nghĩa là để nâng cao sự hài lòng của khách hàng thì cần phải không ngừng hoàn thiện các khía cạnh chất lượng dịch vụ, và ngược lại, mục tiêu của việc nâng cao chất lượng dịch vụ là để làm hài lòng khách hàng, thông qua đó tác động tới doanh số bán và lợi nhuận.

Nghiên cứu “*The effect of service quality on customer satisfaction in the utility industry—A case of Vodafone*” của Agyapong (2011) chỉ ra rằng tất cả các tiêu chí chất lượng dịch vụ là các chỉ số dự báo tốt cho sự hài lòng của khách hàng, tuy nhiên mức độ tác động của từng yếu tố lên sự hài lòng sẽ là khác nhau. Đồng tình với những quan điểm trên, Lotfy (2016) cho rằng đo lường chất lượng dịch vụ là cách tốt nhất để hiểu được sự hài lòng của khách hàng, chất lượng dịch vụ tốt hơn tương ứng với mức độ hài lòng lớn hơn. Như vậy, hai khái niệm chất lượng dịch vụ và sự hài lòng độc lập nhau nhưng lại có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, sự tăng giảm của chất lượng dịch vụ sẽ kéo theo sự tăng giảm sự hài lòng của khách hàng (Sureshchandar, 2002).

Nghiên cứu “*The relationship between service quality and customer satisfaction—a factor specific approach*” của Sureshchandar (2002) đã chỉ ra rằng việc đo lường sự hài lòng của khách hàng dưới dạng thang đo đơn lẻ - là cảm giác chung của khách hàng đối với một dịch vụ hay đơn vị cung ứng, thất bại trong việc thể hiện nội hàm phong phú của sự hài lòng. Tương tự như chất lượng dịch vụ bao gồm nhiều thành tố cấu thành, thì sự hài lòng cũng là một thang đo có tính đa chiều. Nhiều nghiên cứu sử dụng tính đa chiều của sự hài lòng thông qua các chỉ tiêu thành phần để đo lường mức độ hài lòng của khách hàng (Agyapong, 2011; Bitner & Hubbert, 1994; Chatzoglou và cộng sự, 2014).

Trong khu vực công, sự hài lòng của người dân được coi là một trong những nhân tố quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ công do cơ quan nhà nước cung cấp (Phạm Thị Huế và Lê Đình Hải, 2018; Bộ Nội vụ, 2015). Và ngược lại, cải thiện chất lượng dịch vụ là cơ sở để nâng cao sự hài lòng của người dân.

Trong lĩnh vực nông nghiệp, nghiên cứu “*Assessing Farmers' Satisfaction of Agronomic Services Received in Ghana Using the SERVQUAL Model—a case study of Kumasi Metropolis*” của nhóm tác giả Mensah, Damoah, and Aidoo (2012) đo lường mức độ hài lòng của nông dân Ghana về dịch vụ nông nghiệp, sử dụng mô hình Servqual điều chỉnh, cũng chỉ ra cả 5 chiều chất lượng dịch vụ của thang đo Servqual đều có tác động tích cực lên mức độ hài lòng chung của nông dân. Điều này có nghĩa là cả 5 chiều chất lượng dịch vụ

có vai trò quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng của nông dân, do đó cần được quan tâm cải thiện.

### **1.1.5. Những khoảng trống tiếp tục nghiên cứu trong luận án**

*Một là*, cách tiếp cận từ phía người sử dụng được nhiều nghiên cứu sử dụng để đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công lĩnh vực nông nghiệp, tuy nhiên, việc ứng dụng thang đo chất lượng Servqual chưa được khai thác nhiều trong lĩnh vực dịch vụ công nông nghiệp tại Việt Nam. Tuy mỗi lĩnh vực mà các tiêu chí và chỉ tiêu chất lượng sẽ cần có những bổ sung và điều chỉnh, do đó, cần có các nghiên cứu sâu hơn trong lĩnh vực này. Các nghiên cứu thực tiễn giúp kiểm định mô hình đánh giá và hoàn thiện các thang đo về chất lượng cung ứng dịch vụ công lĩnh vực nông nghiệp .

*Hai là*, dịch vụ công trong ngành nông nghiệp nói chung và dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp nói riêng còn chưa được quan tâm nghiên cứu nhiều, đặc biệt là ở quy mô vùng tại Việt Nam. Do vậy, các vấn đề lý luận đặc thù về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp cần được tiếp tục hoàn thiện và phát triển.

*Ba là*, người sử dụng là trung tâm của quá trình cung ứng dịch vụ công và mục tiêu nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công cuối cùng cũng hướng tới sự hài lòng của người sử dụng. Do đó, đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công không chỉ đơn thuần là đánh giá từng chiều chất lượng dịch vụ, mà cần phải xác định được các yếu tố chất lượng nào có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người sử dụng. Đây cũng là khoảng trống cần nghiên cứu để làm cơ sở đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng phù hợp, hướng tới nâng cao sự hài lòng của người sử dụng.

*Bốn là*, chưa có nhiều nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá và hồi quy bội để xác định các thành tố chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp và sự ảnh hưởng của nó tới sự hài lòng của người sử dụng. Kết quả sử dụng các phương pháp này có thể làm cơ sở đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp.

*Năm là*, nghiên cứu chất lượng dịch vụ trong bối cảnh nông nghiệp Việt Nam nói chung và nông nghiệp vùng ĐBSH nói riêng gần như chưa được khai thác, hoặc chỉ khai thác ở một số dịch vụ đơn lẻ. Trong khi đó, ĐBSH là vùng có truyền thống lâu đời về sản xuất nông nghiệp, vì vậy, sẽ là hợp lý và cần thiết để nghiên cứu vấn đề này ở quy mô vùng, trong bối cảnh Việt Nam đang khuyến khích phát triển kinh tế nông nghiệp theo hướng sản xuất hàng hoá quy mô lớn, tăng cường liên kết và phát huy lợi thế vùng.

## **1.2. MỤC TIÊU, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU**

### **1.2.1. Mục tiêu nghiên cứu**

#### ***1.2.1.1. Mục tiêu tổng quát***

Trên cơ sở đánh giá thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp vùng Đồng bằng sông Hồng, từ đó đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp vùng Đồng bằng sông Hồng thời gian tới.

#### ***1.2.1.1. Mục tiêu cụ thể***

- Hệ thống hoá, luận giải và làm rõ cơ sở lý luận và kinh nghiệm thực tiễn về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp.

- Phân tích thực trạng cung ứng và chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng.

- Phân tích ảnh hưởng của các yếu tố thuộc chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng đến sự hài lòng của nông hộ.

- Đề xuất quan điểm và giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng.

### **1.2.2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

#### ***1.2.2.1. Đối tượng nghiên cứu***

Đối tượng nghiên cứu của luận án là các vấn đề lý luận và thực tiễn về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp.

### **1.2.2.2. Phạm vi nghiên cứu**

#### *a) Về nội dung:*

Nghiên cứu tập trung đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng, chủ yếu trong lĩnh vực trồng trọt, cụ thể là dịch vụ khuyến nông và bảo vệ thực vật; nghiên cứu cũng tập trung vào đối tượng sử dụng dịch vụ là các nông hộ sản xuất.

#### *b) Về không gian:*

Luận án nghiên cứu chất lượng cung ứng dịch vụ nông nghiệp tại Vùng Đồng bằng sông Hồng, gồm 11 tỉnh là Hà Nội, Hải Phòng, Hải Dương, Bắc Ninh, Vĩnh Phúc, Hưng Yên, Thái Bình, Nam Định, Hà Nam, Ninh Bình và Quảng Ninh. Trong đó, khảo sát người sử dụng dịch vụ đại diện ở 3 tỉnh là Hà Nội, Hà Nam và Thái Bình.

#### *c) Về thời gian:*

Luận án nghiên cứu thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp trong giai đoạn 2015 đến 2020; đề xuất giải pháp cho đến năm 2030.

### **1.2.3. Câu hỏi nghiên cứu**

1) Nội hàm của chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp là gì? Các tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp?

2) Thực trạng cung ứng và chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng như thế nào? Thành tố chất lượng nào có ảnh hưởng tới sự hài lòng của nông hộ về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ?

3) Các giải pháp nào cần thực hiện để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng giai đoạn tới năm 2030?

### **1.3. CÁCH TIẾP CẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

#### **1.3.1. Cách tiếp cận và khung phân tích**

##### ***1.3.1.1. Cách tiếp cận***

Tiếp cận từ góc độ chuyên ngành quản lý kinh tế: Luận án tiếp cận nghiên cứu vấn đề chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp từ góc độ của chuyên ngành quản lý kinh tế. Trong đó, kết hợp nghiên cứu thực trạng chính sách của nhà nước, thực trạng hoạt động cung ứng và đánh giá từ phía người sử dụng; từ đó, đề xuất các giải pháp hoàn thiện các chính sách liên quan tới cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, và cách thức tổ chức cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng cung ứng dịch vụ.

Tiếp cận hướng vào khách hàng: việc cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp gắn liền với làm hài lòng các nhóm đối tượng sản xuất nông nghiệp, đặt khách hàng là trung tâm của mọi nỗ lực cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ.

Tiếp cận có sự tham gia: nghiên cứu được thực hiện dựa trên sự tham gia của các bên liên quan có ảnh hưởng tới chất lượng cung ứng dịch vụ, bao gồm đại diện cơ quan quản lý nhà nước, đại diện đơn vị cung ứng dịch vụ và đối tượng thụ hưởng dịch vụ.

Tiếp cận định tính và định lượng: Luận án sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp, kết hợp giữa nghiên cứu định tính và định lượng nhằm xác định và đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công nông nghiệp. Nghiên cứu định tính được sử dụng trước và sau khảo sát nhằm xây dựng bảng hỏi và làm rõ kết quả khảo sát. Nghiên cứu định lượng được sử dụng để lượng hoá chất lượng cung ứng dịch vụ công nông nghiệp và đánh giá tác động của các yếu tố chất lượng lên sự hài lòng của người sử dụng.

##### ***1.3.1.2. Khung phân tích vấn đề của luận án***

Để có thể đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng ĐBSH, luận án thực hiện phân tích thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công nông nghiệp và các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng cung ứng dịch vụ công nông nghiệp của Vùng.

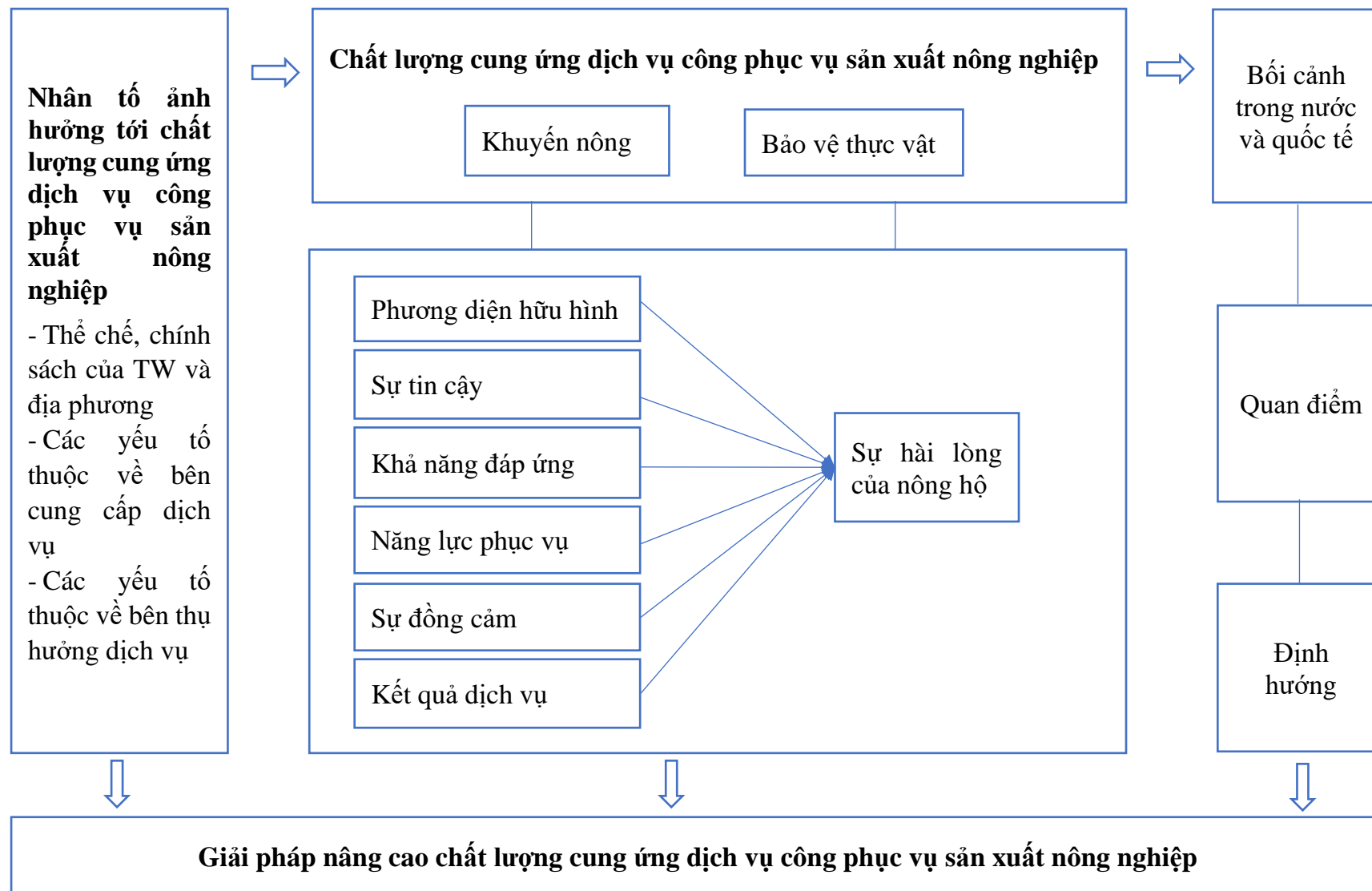
Đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ dưới góc độ người sử dụng được thể hiện trên 6 phương diện là phương diện hữu hình, sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và kết quả dịch vụ. Bên cạnh đó, nghiên cứu xác định các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của nông dân, để tạo thêm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ, trong đó khách hàng là trung tâm của mọi nỗ lực cải thiện.

Nghiên cứu cũng kết hợp phân tích hoạt động từ phía cung ứng, dựa trên phỏng vấn đại diện bên cung ứng và các báo cáo hoạt động của đơn vị cung ứng khuyến nông và bảo vệ thực vật, nhằm hỗ trợ cho những kết quả đánh giá từ phía người sử dụng.

Trên cơ sở phân tích thực trạng, nghiên cứu đánh giá những ưu điểm và hạn chế của chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng. Nguyên nhân của hạn chế được làm rõ, dựa trên các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, bao gồm yếu tố chính sách, các yếu tố thuộc về bên cung ứng dịch vụ và các yếu tố thuộc về bên thụ hưởng dịch vụ.

Cuối cùng, nghiên cứu đưa ra các quan điểm và giải pháp cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng ĐBSH để khắc phục các hạn chế đã nêu ra, phù hợp với bối cảnh trong nước và quốc tế. Các giải pháp được chia thành ba nhóm gồm nhóm giải pháp về cơ chế chính sách của nhà nước; nhóm giải pháp liên quan tới bên cung ứng dịch vụ; và nhóm giải pháp liên quan đến bên thụ hưởng dịch vụ.





**Hình 1. 1: Khung phân tích vấn đề của luận án**

Nguồn: Tác giả

### **1.3.2. Phương pháp thu thập thông tin, số liệu thứ cấp**

Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp được áp dụng nhằm thu thập các thông tin có liên quan tới hoạt động cung ứng và chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp tại 11 địa phương trong Vùng Đồng bằng sông Hồng. Một số nguồn dữ liệu thứ cấp đã được nghiên cứu sinh tiếp cận khai thác:

- Dữ liệu báo cáo từ các đơn vị cung ứng dịch vụ: Báo cáo của Trung tâm khuyến nông các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng, Trung tâm khuyến nông quốc gia; Báo cáo công tác bảo vệ thực vật của Chi cục Trồng trọt và Bảo vệ thực vật các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng.
- Cơ sở dữ liệu của Tổng cục Thống kê, Bộ Nông nghiệp & Phát triển nông thôn, Sở Nông nghiệp & Phát triển nông thôn và các đơn vị liên quan khác.
- Thông tin, dữ liệu công bố từ các nghiên cứu trước đó liên quan tới đề tài luận án như các đề tài, dự án nghiên cứu, tài liệu hội thảo, luận án tiến sĩ, luận văn thạc sĩ; thông tin từ các website có liên quan đến nội dung nghiên cứu; các nhận định, đánh giá của các nhà chuyên môn, quản lý trong lĩnh vực nông nghiệp.

Tác giả sử dụng các phương pháp hệ thống hoá, tổng hợp, thống kê so sánh theo chuỗi thời gian để tập hợp và xử lý các tư liệu, số liệu thứ cấp phục vụ nghiên cứu đề tài.

Các dữ liệu thứ cấp cũng được sử dụng để bổ sung và giải thích cho các kết quả nghiên cứu có được từ khai thác dữ liệu sơ cấp.

### **1.3.3. Phương pháp thu thập thông tin, số liệu sơ cấp**

#### ***1.3.3.1. Điều tra đối tượng thụ hưởng dịch vụ***

##### *a) Đối tượng điều tra*

Đối tượng điều tra là chủ thể thụ hưởng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, chủ yếu là các nông hộ. Điều tra đối tượng này để thu thập các đánh giá của nông hộ về các khía cạnh chất lượng dịch vụ và sự hài lòng chung của họ về dịch vụ khuyến nông và bảo vệ thực vật.

### *b) Chọn điểm điều tra*

Vùng Đồng bằng sông Hồng có 11 tỉnh, thành phố nằm quanh khu vực hạ lưu sông Hồng, rất thuận lợi cho phát triển nông nghiệp. Để lựa chọn điểm điều tra khảo sát, tác giả lựa chọn các tỉnh và huyện khảo sát dựa trên các tiêu chí: (i) có đầy đủ đối tượng để khảo sát của đề tài (hộ sản xuất nông nghiệp sử dụng dịch vụ khuyến nông và BVTV); (ii) có hệ thống cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp từ cấp tỉnh tới cấp huyện và xã; (iii) các loại cây trồng và vật nuôi có tính đại diện cho Vùng; (iv) có diện tích đất nông nghiệp lớn và được quan tâm phát triển.

Xét theo các tiêu chí trên thì 3 tỉnh Hà Nội, Thái Bình và Hà Nam đều thoả mãn. Xét về tỷ lệ diện tích đất sản xuất nông nghiệp thì Hà Nội và Thái Bình là hai địa phương có tỷ lệ diện tích đất SXNN trong Vùng lớn nhất, lần lượt là 19,6% đất SXNN trong Vùng (tương đương 155,6 nghìn ha đất SXNN) và 11,75% (tương đương 93,5 nghìn ha đất SXNN); trong khi đó Hà Nam là một trong số những địa phương đại diện có diện tích đất SXNN nhỏ trong vùng, chiếm 5,32% (tương đương 42,3 nghìn ha) (Tổng cục thống kê, 2019).

Tại mỗi tỉnh khảo sát, nghiên cứu đại diện 2 huyện nông nghiệp và mỗi huyện có 2 xã đại diện về nông nghiệp, đặc biệt là những hộ canh tác các loại cây trồng như lúa, rau màu và cây ăn quả, vì đây là những loại cây trồng chủ đạo của vùng, đảm bảo tính đại diện của tổng thể. Cụ thể, tại Thành phố Hà Nội khảo sát tại hai huyện Hoài Đức (xã Tiền Yên và xã Song Phương) và Đông Anh (xã Thụy Lâm và xã Vân Nội). Tại tỉnh Hà Nam khảo sát tại hai huyện là Duy Tiên (xã Châu Giang và xã Trác Văn) và Lý Nhân (xã Nhân Bình và xã Nhân Đạo). Tại tỉnh Thái Bình khảo sát tại hai huyện Thái Thụy (xã Thụy Lương và xã Thụy Trình) và Kiến Xương (xã Bình Nguyên và xã Thanh Tân).

### *c) Quy mô mẫu điều tra*

Theo Hair và cộng sự (1998), để phân tích EFA, kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100. Có hai cách chọn tỷ lệ mẫu so với một biến phân tích là 5/1 hoặc 10/1, có nghĩa là 1 biến phân tích cần tối thiểu 5 quan sát hoặc tốt

hơn là 10 quan sát. Như vậy, với tổng số mảnh đề khảo sát là 28 thì số mẫu khảo sát cần thiết tối thiểu là 140 phiếu hoặc tốt hơn là 280 phiếu hợp lệ.

**Bảng 1. 1: Thuộc tính của mẫu khảo sát**

STT	Thuộc tính	Phân loại	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	134	47,3
		Nữ	149	52,7
2	Tuổi	<40	26	9,2
		40-49	85	30
		50-59	113	39,9
		>60	59	20,8
3	Trình độ học vấn	Tiểu học trở xuống	9	3,2
		Cấp II	175	61,8
		Cấp III	73	25,8
		ĐH/cao đẳng trở lên	26	9,2
4	Diện tích canh tác	< 5.000 m <sup>2</sup>	268	94,7
		5.000 – 10.000 m <sup>2</sup>	12	4,2
		>10.000 m <sup>2</sup>	3	1,1
5	Địa phương	Hà Nội (1)	73	25,8
		Hà Nam (2)	110	38,9
		Thái Bình (3)	100	35,2

*Nguồn: Số liệu điều tra*

Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên. Tổng số phiếu phát ra là 300 phiếu, tổng số phiếu thu về là 283 phiếu, đạt tỷ lệ trả lời là 94,33%. Trong đó Hà Nội đạt 73 phiếu, Hà Nam 110 phiếu, và Thái Bình 100 phiếu. Kết quả trả lời khảo sát: 47,3% là nam (134 người trả lời) và 52,7% là nữ (149 người trả lời), phần lớn trên 40 tuổi (90,8%), khoảng 2/3 người trả lời mới tốt nghiệp cấp II (62%). Ngoài ra, phần lớn là đối tượng có diện tích canh tác nhỏ, dưới 5.000 m<sup>2</sup> (0,5 ha) (chiếm 94,7%). Thuộc tính của

mẫu khảo sát phù hợp với thực tế nông nghiệp Việt Nam, đối tượng làm nông nghiệp vẫn nhiều là nữ giới, ở độ tuổi trung niên, với trình độ học vấn không cao, và quy mô canh tác còn nhỏ lẻ, manh mún.

*d) Nội dung điều tra khảo sát*

Nội dung điều tra được xác định dựa trên các vấn đề nghiên cứu của luận án và được xây dựng, sắp đặt trong Phiếu khảo sát. Cụ thể, cấu trúc phiếu khảo sát gồm 3 phần: phần 1 là các câu hỏi mang tính nhân khẩu học (giới tính, tuổi, trình độ học vấn, diện tích canh tác, và loại cây trồng); phần 2 và 3 lần lượt đề cập tới các khía cạnh chất lượng dịch vụ khuyến nông và BVTV trên các phương diện (1) phương diện hữu hình, (2) sự tin cậy, (3) khả năng đáp ứng, (4) năng lực phục vụ, (5) sự đồng cảm, (6) kết quả dịch vụ, và (7) sự hài lòng chung về dịch vụ (Phụ lục 1).

**1.3.3.2. Phỏng vấn sâu đối tượng cung ứng dịch vụ**

*a) Hình thức và nguyên tắc của phỏng vấn sâu*

Phỏng vấn sâu là kỹ thuật nghiên cứu định tính, bao gồm các cuộc phỏng vấn cá nhân với một số lượng nhỏ người trả lời nhằm tìm hiểu góc nhìn của họ về một ý tưởng, chương trình hoặc tình huống cụ thể (Carolyn & Palena, 2006). Phỏng vấn sâu phù hợp với những tình huống cần đặt các câu hỏi mở nhằm thu được thông tin sâu về một vấn đề từ một số ít người trả lời (Guion và cộng sự, 2001). Cũng theo các tác giả này, phỏng vấn sâu sẽ thu được thông tin chân thực nhất khi thực hiện theo nguyên tắc ẩn danh. Nghĩa là, khi phỏng vấn người được phỏng vấn biết chắc rằng danh tính của mình luôn được giữ bí mật khi phỏng vấn và kể cả khi sử dụng thông tin phỏng vấn. Vì thế, trong phạm vi luận án, nguyên tắc ẩn danh đã được sử dụng để thông tin thu được khách quan hơn.

*b) Mục đích của phỏng vấn sâu*

Trong nghiên cứu này, phỏng vấn sâu được sử dụng để làm rõ hơn các hạn chế và nguyên nhân về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp từ góc độ bên cung ứng, bổ sung cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở vùng ĐBSH.

*c) Đối tượng được phỏng vấn sâu*

Đối tượng phỏng vấn là đại diện bên cung ứng dịch vụ gồm cán bộ quản lý và cán bộ triển khai dịch vụ - là những người trực tiếp làm việc với khách hàng. Cụ thể, gồm cán bộ quản lý là Trưởng Trạm khuyến nông, Trưởng Trạm TT&BVTV, Giám đốc Trung tâm DVNN huyện; và cán bộ triển khai dịch vụ là cán bộ bảo vệ thực vật, cán bộ khuyến nông (Bảng 1.2).

**Bảng 1. 2: Danh sách người trả lời phỏng vấn**

STT	Người trả lời phỏng vấn	Giới tính	Đơn vị công tác	Địa phương	Năm bắt đầu công tác
1	Đại diện KN 1	Nam	Trạm KN huyện	Hà Nội	1996
2	Đại diện KN 2	Nam	TTDVNN huyện	Bắc Ninh	2010
3	Đại diện KN 3	Nam	TTKN và PTNN công nghệ cao	Bắc Ninh	2005
4	Đại diện KN 4	Nữ	Trạm KN huyện	Thái Bình	2010
5	Đại diện KN 5	Nữ	Trạm KN huyện	Thái Bình	2010
6	Đại diện KN 6	Nam	TTKN	Hà Nam	2017
7	Đại diện BVTV 1	Nữ	Trạm BVTV huyện	Hà Nội	2002
8	Đại diện BVTV 2	Nữ	Trạm BVTV huyện	Hà Nội	2014
9	Đại diện BVTV 3	Nữ	Trạm BVTV huyện	Hà Nam	2018
10	Đại diện BVTV 4	Nữ	TTDVNN huyện	Hưng Yên	2003
11	Đại diện BVTV 5	Nam	Chi cục TT&BVTV	Bắc Ninh	2006
12	Đại diện BVTV 6	Nữ	TTDVNN huyện	Thái Bình	2010

*Nguồn: Tác giả*

*d) Nội dung phỏng vấn sâu*

Nội dung phỏng vấn xoay quanh việc tìm hiểu góc nhìn của đại diện bên cung ứng về những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế liên quan tới những đánh giá về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp,

trên các phương diện chất lượng: phương diện hữu hình, sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và kết quả dịch vụ. Chi tiết câu hỏi phỏng vấn được thể hiện trong Phiếu phỏng vấn sâu trong phần phụ lục, gồm phiếu phỏng vấn sâu đại diện đơn vị cung ứng dịch vụ khuyến nông và phiếu phỏng vấn sâu đại diện đơn vị cung ứng dịch vụ BVTV (Phụ lục 2 và 3).

### **1.3.4. Phương pháp phân tích thông tin, số liệu**

#### ***1.3.4.1. Phương pháp phân tích thống kê mô tả***

Thống kê mô tả là phương pháp phân tích thông tin dữ liệu thu thập và điều tra được thông qua các mô tả đơn giản như giá trị trung bình, giá trị lớn nhất, nhỏ nhất của các quan sát, tính trên thang đo Likert 5 bậc. Phương pháp này được sử dụng cho mô tả đặc điểm của mẫu khảo sát, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ công nông nghiệp theo các thang đo đã được kiểm định trước đó từ góc độ người sử dụng.

Thang đo Likert 5 bậc (1 = hoàn toàn không đồng ý, 2 = không đồng ý, 3 = bình thường (trung lập), 4 = đồng ý và 5 = hoàn toàn đồng ý) được sử dụng, thể hiện mức độ đồng ý của người trả lời với các nhận định trong bảng hỏi. Sau đó tác giả sử dụng tính điểm trung bình của các tiêu chí. Ý nghĩa của từng giá trị trung bình với thang đo khoảng (Interval Scale).

$$\text{Giá trị khoảng cách} = (\text{Maximum} - \text{Minimum}) / n = (5-1)/5 = 0,8$$

Như vậy với điểm số bình quân từ 1,00 – 1,80 tương ứng với mức độ hoàn toàn không đồng ý; từ 1,81 – 2,60 là không đồng ý; từ 2,61 – 3,40 là bình thường (trung lập hoặc không ý kiến); từ 3,41 – 4,20 là đồng ý; từ 4,21 – 5,00 là hoàn toàn đồng ý.

#### ***1.3.4.2. Phương pháp thống kê so sánh***

Sử dụng phương pháp so sánh để so sánh số liệu theo thời gian, giữa các đối tượng, các loại hình dịch vụ, giữa các địa phương trong vùng. So sánh các giá trị bình quân của các chỉ tiêu chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp từ góc độ người sử dụng, để thấy được ưu điểm và hạn chế của từng thang đo chất lượng.

### ***1.3.4.3. Phương pháp sử dụng mô hình định lượng***

Để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các thành tố chất lượng tới sự hài lòng của nông hộ về dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, luận án áp dụng các phương pháp kiểm định thang đo dựa trên hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và mô hình tuyến tính. Nội dung này được nêu chi tiết tại Mục 2.1.4 về mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp (tại Chương 2); và được khái quát như sau:

#### ***1) Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha***

Hệ số kiểm định Cronbach's Alpha thể hiện mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau. Nhiều nhà nghiên cứu đồng tình với điều kiện  $0,8 \leq \alpha < 1$  là thang đo tốt,  $0,7 \leq \alpha < 0,8$  là có thể chấp nhận được. Tuy nhiên có những nhà khoa học cho rằng  $\alpha$  từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (Nunnally và Bernstein, 1994; Hair và cộng sự, 1998).

#### ***2) Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis)***

Phân tích nhằm kiểm tra sự phù hợp của thang đo và phát hiện nhân tố mới thông qua kiểm tra sự hội tụ hay phân kỳ của các khái niệm, thang đo thành phần gồm phương diện hữu hình, sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và kết quả dịch vụ của khuyến nông và BVTV.

Phương pháp quay vuông góc Varimax và phân tích thành phần chính CPA được sử dụng cho phân tích nhân tố đối với tất cả các biến quan sát. Chỉ số KMO được sử dụng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố,  $0,5 \leq \text{KMO} < 1$  là thích hợp, còn nếu trị số này nhỏ hơn 0,5 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu. Việc xem xét các nhân tố sẽ dựa vào chỉ tiêu Eigenvalue, các nhân tố có Eigenvalue lớn hơn 1 được giữ lại trong mô hình.



### 3) Phương pháp sử dụng hàm hồi quy đa biến

Sau khi thực hiện đánh giá thang đo và phân tích nhân tố EFA, nếu xuất hiện các khái niệm bị loại bỏ khỏi mô hình nghiên cứu hoặc các khái niệm nghiên cứu bị gộp lại hoặc tách ra thì tác giả tiến hành xây dựng lại mô hình và các giả thuyết nghiên cứu mới trên cơ sở kế thừa mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu đã được đề ra từ ban đầu. Mô hình hàm hồi quy đa biến có dạng như sau:

$$HL = \beta_1*HH + \beta_2*TC + \beta_3*\text{ĐU} + \beta_4*NL + \beta_5*\text{ĐC} + \beta_6*KQ + \varepsilon$$

Trong đó:

- HL (Hài lòng): là biến phụ thuộc, thể hiện sự hài lòng của nông hộ đối với dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp là dịch vụ khuyến nông hoặc dịch vụ bảo vệ thực vật.

- HH (phương diện hữu hình), TC (sự tin cậy), ĐU (khả năng đáp ứng), NL (năng lực phục vụ), ĐC (sự đồng cảm), KQ (kết quả dịch vụ): là 6 biến độc lập của mô hình thể hiện các phương diện chất lượng dưới góc độ người sử dụng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp là khuyến nông hoặc bảo vệ thực vật.

-  $\beta_1 - \beta_6$ ,  $\beta'_1 - \beta'_6$  là các hệ số của các biến độc lập.

-  $\varepsilon$  là sai số, thể hiện sự ảnh hưởng của các biến ngoài mô hình.

Lý do chọn mô hình, nội dung và các biến của mô hình được nêu chi tiết tại Mục mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp tại Mục 2.1.4. Chương 2.

## Chương 2

# CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP

## 2.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP

### 2.1.1. Dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp

#### 2.1.1.1. Khái niệm dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp

Theo Phạm Thị Huyền (2019), dịch vụ công là những dịch vụ do Nhà nước chịu trách nhiệm đảm bảo cung ứng nhằm phục vụ các nhu cầu cơ bản, thiết yếu chung của người dân không vì mục tiêu lợi nhuận. Nhà nước (cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp) có thể trực tiếp thực hiện hoặc uỷ quyền cho các tổ chức, đơn vị ngoài Nhà nước thực hiện dưới sự giám sát của Nhà nước nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội, nhân dân. Nhà nước chịu trách nhiệm trước nhân dân, xã hội cả về chất lượng cũng như số lượng dịch vụ, thông qua việc hoạch định chính sách, thể chế pháp luật, quy định tiêu chuẩn chất lượng, thanh tra kiểm tra giám sát thực hiện.

Theo Tạ Thị Doan (2018), dịch vụ công được hiểu là những hoạt động phục vụ nhu cầu thiết yếu của xã hội, vì lợi ích chung của cộng đồng, của xã hội, do nhà nước trực tiếp đảm nhận hay uỷ quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư nhân thực hiện. Trong các loại hình dịch vụ công phục vụ các nhu cầu cơ bản thiết yếu của người dân, dịch vụ công phục vụ cho sản xuất nông nghiệp có vai trò rất quan trọng thúc đẩy tăng trưởng kinh tế ngành và đẩy nhanh quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế khu vực nông thôn, nâng cao đời sống cho khu vực nông thôn nói riêng và toàn xã hội nói chung.

Theo Peter (1998), dịch vụ công (public services) là những dịch vụ được tài trợ toàn bộ hoặc một phần từ nguồn thu thuế của chính phủ. Nếu dịch vụ do tư nhân thực hiện, nhưng nhận được hỗ trợ từ nguồn thu thuế của chính phủ và phải tuân theo những tiêu chuẩn, quy định của nhà nước thì vẫn được coi là

dịch vụ công. Như vậy, nhà nước đảm bảo việc cung ứng (ví dụ cung cấp tài chính), nhưng không nhất thiết phải trực tiếp cung ứng.

Ở Việt Nam, Điều 39, Luật Tổ chức Chính phủ (2015) quy định: “Bộ, cơ quan ngang bộ thực hiện chức năng quản lý nhà nước về dịch vụ công thuộc ngành, lĩnh vực...”. Điều này có nghĩa là nhà nước quản lý chứ không độc quyền cung cấp các dịch vụ công, nhà nước hoàn toàn có thể xã hội hoá một số dịch vụ, qua đó trao một phần việc cung ứng dịch vụ công cho khu vực ngoài nhà nước thực hiện. Điều này nhằm xoá bỏ cơ chế bao cấp, giảm tải cho bộ máy nhà nước, khai thác mọi nguồn lực tiềm tàng trong xã hội, và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ người dân.

Nhìn chung, quan niệm về dịch vụ công chưa có sự thống nhất hoàn toàn, tuy nhiên có thể chỉ ra một số nét cơ bản của dịch vụ công là: đó là việc làm của Chính phủ, chính quyền hoặc của tư nhân được Chính phủ uỷ quyền phục vụ cộng đồng; vì lợi ích chung thiết yếu; không vì mục tiêu lợi nhuận.

Theo Bộ Nội vụ (2020), phạm vi của dịch vụ công cũng được xác định rất khác nhau, tuỳ thuộc vào cách nhìn nhận của mỗi quốc gia.

Theo nghĩa rộng, dịch vụ công là tất cả những hoạt động nhằm thực hiện các chức năng vốn có của Chính phủ, bao gồm từ các hoạt động ban hành chính sách, pháp luật, an ninh, quốc phòng, cho đến những hoạt động y tế, giáo dục, giao thông công cộng.

Theo nghĩa hẹp, dịch vụ công được hiểu là những hàng hoá, dịch vụ phục vụ trực tiếp nhu cầu của các tổ chức và công dân mà Chính phủ can thiệp vào việc cung cấp nhằm mục tiêu hiệu quả và công bằng.

Trong điều kiện hiện nay ở Việt Nam, khái niệm dịch vụ công được hiểu theo nghĩa hẹp với các lý do sau đây (Bộ Nội vụ, 2020):

Thứ nhất, do yêu cầu tách biệt giữa chức năng quản lý nhà nước và chức năng phục vụ của Nhà nước để từ đó có thể đề ra các biện pháp cải tiến thích hợp đối với từng loại hoạt động nói trên.

Thứ hai, do càng ngày người dân càng chú trọng đến chức năng phục vụ của Nhà nước. Trước đây, chức năng cai trị hay chức năng quản lý nhà nước

thường được nhấn mạnh, nhưng khi điều kiện kinh tế xã hội trên thế giới và ở mỗi quốc gia có sự biến đổi lớn, xu thế dân chủ hoá và đòi hỏi của nhân dân đối với Nhà nước trong việc cung ứng dịch vụ công ngày càng cao, thì chức năng phục vụ được tách riêng ra và giữ một vị trí quan trọng. Nhà nước không còn là một chủ thể quyền lực đứng trên nhân dân và cai trị nhân dân nữa, mà có trách nhiệm phục vụ nhân dân, thể hiện bằng các hoạt động cung ứng dịch vụ công phục vụ nhu cầu của các tổ chức và công dân.

Đồng quan điểm trên, theo Doan Thi Ta và cộng sự (2018), cần phân biệt dịch vụ công (public services) với dịch vụ hành chính công quyền (public administration). Dịch vụ hành chính công thường gắn liền với thực hiện chức năng quản lý nhà nước, và đơn vị cung ứng duy nhất các dịch vụ này thường là các cơ quan công quyền, bao gồm các hoạt động như cấp phép, chứng thực/chứng nhận/xác nhận, thu thuế/phí/lệ phí, giải quyết khiếu nại và xử lý các vi phạm hành chính. Những hoạt động này thường không xuất phát từ nhu cầu, đòi hỏi của đối tượng bị quản lý mà xuất phát từ nhu cầu quản lý nhà nước, giúp mọi hoạt động đi vào trật tự và đảm bảo an toàn xã hội. Còn dịch vụ công thường là nhằm đáp ứng các nhu cầu thiết yếu và các đòi hỏi cơ bản của người dân, chứ không gắn liền với hoạt động thực thi quyền lực nhà nước.

Theo như phân tích ở trên, chúng ta có thể phân biệt dịch vụ hành chính công và dịch vụ công. Có thể khái quát dịch vụ công là những dịch vụ do nhà nước trực tiếp cung ứng hoặc tài trợ cho việc cung ứng nhằm phục vụ nhu cầu và lợi ích chung thiết yếu của xã hội. Ngay cả khi nhà nước chuyển giao một phần việc cung ứng dịch vụ công cho khu vực tư nhân thì nhà nước vẫn có vai trò điều tiết nhằm đảm bảo chất lượng, hiệu quả và sự công bằng trong tiếp cận các dịch vụ này.

Theo Venkatesan & Kampen (1998), nông dân cần tới nhiều loại hàng hoá và dịch vụ khác nhau, từ công nghệ, thông tin, đầu vào (giống, phân bón, thuốc trừ sâu), phương tiện sản xuất (lao động, nông cụ), cơ sở hạ tầng (như thủy lợi, đường giao thông), tiếp thị marketing và tín dụng. Các dịch vụ kể trên đều cần cho hoạt động sản xuất nông nghiệp và được gọi chung là dịch vụ nông nghiệp, tên tiếng Anh là Agricultural Services.

Theo quan điểm của tổ chức Nông Lương của Liên hiệp quốc (FAO, 2015), dịch vụ hỗ trợ nông nghiệp là nhóm các dịch vụ gồm cung cấp đầu vào cho sản xuất nông nghiệp, cung cấp tín dụng, tư vấn/cung cấp thông tin kiến thức nông nghiệp, đào tạo kỹ thuật nông nghiệp, cung cấp cơ sở hạ tầng, marketing sản phẩm nông nghiệp. Nó bao hàm các hoạt động từ khâu cung ứng đầu vào, hỗ trợ trong quá trình sản xuất nông nghiệp, cho tới hỗ trợ tiêu thụ nông sản.

Theo Tạ Thị Doan (2018), dịch vụ công trong nông nghiệp là nhằm phục vụ sản xuất nông nghiệp và phát triển nông thôn, có sự liên quan đến quá trình sản xuất ngành nông nghiệp từ “đầu vào” đến “đầu ra”.

Như vậy, có thể hiểu *dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp là những dịch vụ do nhà nước trực tiếp cung ứng hoặc tài trợ cho việc cung ứng nhằm phục vụ nhu cầu và lợi ích chung thiết yếu của các chủ thể sản xuất nông nghiệp.*

#### **2.1.1.2. Đặc điểm dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp**

*Một là*, về khía cạnh hình thức tồn tại, dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp không hẳn chỉ là dịch vụ, mà nó có thể ở dạng hàng hoá hoặc dịch vụ, tức là sản phẩm hữu hình hoặc vô hình (Nguyễn Thị Hương, 2019), dành cho các đối tượng thụ hưởng là cá nhân hoặc tổ chức. Chẳng hạn như kết hợp cung ứng vật tư nông nghiệp trong các mô hình khuyến nông.

*Hai là*, dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp đáp ứng nhu cầu thiết yếu của các chủ thể sản xuất nông nghiệp, không mang tính quản lý nhà nước hay hành chính. Chủ thể sản xuất nông nghiệp là đối tượng thụ hưởng dịch vụ. Trong những điều kiện thuận lợi, các hoạt động dịch vụ này có thể được khu vực tư nhân cung ứng.

*Ba là*, dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp không nhằm mục tiêu tìm kiếm lợi nhuận. Khi thụ hưởng dịch vụ công nông nghiệp, người sử dụng có thể vẫn phải trả phí một phần và được nhà nước hỗ trợ một phần; hoặc được miễn phí hoàn toàn. Trong mọi trường hợp, Nhà nước đảm bảo việc cung ứng không nhằm vào mục tiêu lợi nhuận.

*Bốn là*, Nhà nước đảm bảo việc cung ứng nhưng không nhất thiết phải trực tiếp sản xuất ra chúng. Hợp tác công tư PPP, hay xã hội hoá việc cung ứng

không chỉ đảm bảo cho dịch vụ được cung cấp một cách hiệu quả hơn, mà còn cho phép Nhà nước chia sẻ rủi ro và chi phí với khu vực tư nhân.

### **2.1.1.3. Phân loại dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp**

Căn cứ theo chủ thể thực hiện cung ứng, dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp có thể được chia thành ba loại: (i) *dịch vụ công do cơ quan nhà nước trực tiếp cung ứng*, gồm các dịch vụ cơ bản phục vụ cho nông nghiệp như đào tạo, tập huấn, thông báo tình hình sâu bệnh, v.v; (ii) *dịch vụ công do các tổ chức phi chính phủ và tư nhân cung cấp*, đó là những dịch vụ mà Nhà nước có trách nhiệm cung cấp, nhưng không trực tiếp thực hiện mà uỷ nhiệm cho tổ chức phi chính phủ và tư nhân thực hiện, dưới sự đôn đốc, giám sát của nhà nước; (iii) *dịch vụ công do cả nhà nước, tổ chức phi chính phủ, tổ chức tư nhân phối hợp thực hiện*, ví dụ trung tâm khuyến nông tỉnh cùng phối hợp với doanh nghiệp tư nhân triển khai mô hình mới trong sản xuất nông nghiệp.

Căn cứ theo mức độ đóng phí của người sử dụng dịch vụ, thì dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp có ba loại: dịch vụ miễn phí, dịch vụ đóng phí một phần, và dịch vụ đóng phí toàn bộ. *Dịch vụ miễn phí* bao gồm các dịch vụ mang tính chất hỗ trợ hoàn toàn như hoạt động tập huấn, đào tạo, thông tin truyền bá kiến thức kỹ thuật nông nghiệp, phòng trừ sâu bệnh, v.v. Nó thường mang thuộc tính của hàng hoá công cộng, không cạnh tranh và không loại trừ trong tiếp cận và sử dụng. *Dịch vụ đóng phí một phần*, người sử dụng dịch vụ trả phí một phần, phần còn lại được hỗ trợ từ nguồn ngân sách của chính phủ. *Dịch vụ đóng phí toàn bộ*, theo quan hệ cung cầu trên thị trường mà chịu sự quản lý, điều tiết của nhà nước.

Căn cứ theo lĩnh vực chuyên môn, thì dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp bao gồm: khuyến nông, trồng trọt và bảo vệ thực vật, chăn nuôi và thú y. *Dịch vụ lĩnh vực khuyến nông (KN)* là hoạt động chuyển giao tiến bộ kỹ thuật, thông tin, truyền bá kiến thức và đào tạo tay nghề cho nông dân nhằm nâng cao năng lực và hiệu quả sản xuất. Phương thức đặc thù của khuyến nông là đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng, mô hình trình diễn, thông tin tuyên truyền (theo Nghị định số 83/2018/NĐ-CP về Khuyến nông). *Dịch vụ lĩnh vực trồng trọt và bảo vệ thực vật (BVTV)* là hoạt động hỗ trợ sản xuất trồng trọt, tư vấn biện

pháp phòng, chống sinh vật gây hại thực vật, tổ chức thực hiện các biện pháp phòng, chống sinh vật gây hại thực vật (Thông tư 48/2015/TT-BNNPTNT hướng dẫn chi tiết điều kiện hoạt động dịch vụ bảo vệ thực vật). Thông thường, khu vực tư nhân có thể chủ động công tác phòng, chống sinh vật gây hại; tuy nhiên, đối với những vấn đề dịch bệnh ngoài khả năng kiểm soát của tư nhân thì chính phủ phải can thiệp để tránh phát tán lây lan, gây thiệt hại trên diện rộng. *Dịch vụ lĩnh vực chăn nuôi và thú y* là hoạt động hỗ trợ hoạt động chăn nuôi, hỗ trợ các hoạt động phòng bệnh, chữa bệnh, chống dịch bệnh động vật (theo Luật Thú Y 2015).

## **2.1.2. Cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp**

### **2.1.2.1. Khái niệm về cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp**

Theo Nguyễn Minh Y (2002), *cung ứng dịch vụ công* (public service delivery) là việc cung cấp hàng hoá công hữu hình và bản thân các dịch vụ vô hình. Như vậy, Nhà nước cung cấp dịch vụ công ở đây không chỉ thuần túy là dịch vụ, mà bản chất của nó là sự cung ứng hàng hoá, sản phẩm hữu hình hoặc vô hình cho lợi ích công cộng. Cũng theo European Community (2017), phần lớn các dịch vụ công là vô hình (intangible), nhưng nó cũng bao gồm các công trình xây dựng hoặc cung ứng thiết bị, vật dụng.

Hoạt động cung ứng dịch vụ công được thực hiện trên nguyên tắc, cái gì xã hội làm được thì “Nhà nước sẽ chuyển giao”. Nhà nước chỉ đảm nhận cung ứng các dịch vụ công cốt lõi mà không thể thay thế được (Nguyễn Thị Hoàng, 2019).

Các mô hình cung ứng dịch vụ công gồm: mô hình nhà nước cung cấp tài chính và tổ chức cung ứng dịch vụ; mô hình nhà nước cung ứng tài chính và tư nhân tổ chức cung ứng dịch vụ; mô hình liên kết giữa nhà nước và tư nhân trong cung ứng dịch vụ (Nguyễn Ngọc Hiến, 2002). Mỗi quốc gia sẽ tổ chức việc cung ứng dịch vụ công theo cách riêng của mình, phù hợp với thể chế, văn hoá, truyền thống và sự lựa chọn của Chính phủ về ranh giới giữa cung cấp công cộng (không thu phí) hay cung cấp tư nhân (thu phí), và cung ứng bởi Nhà nước, cộng đồng, tổ chức hay cá nhân (European Community, 2017).

Từ những quan điểm trên, có thể hiểu *cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp là việc cung cấp các dịch vụ công vô hình và các hàng hoá công hữu hình nhằm hỗ trợ các nhu cầu thiết yếu của chủ thể sản xuất nông nghiệp*. Những nhu cầu thiết yếu này thường không được thị trường cung cấp hoặc cung cấp chưa hiệu quả, hoặc dành cho các đối tượng yếu thế trong nông nghiệp.

Tại Việt Nam, cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp có thể bao gồm cung ứng dịch vụ khuyến nông (chuyển giao tiến bộ kỹ thuật công nghệ cho đối tượng sản xuất nông nghiệp), dịch vụ hỗ trợ hoạt động trông trọt và bảo vệ thực vật, dịch vụ hỗ trợ hoạt động chăn nuôi và thú y.

### **2.1.2.2. Các hình thức cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp**

Dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp rất đa dạng, trong luận án chỉ đề cập tới hai dịch vụ là dịch vụ khuyến nông và bảo vệ thực vật.

#### *a) Cung ứng dịch vụ khuyến nông*

*Đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng*: bao gồm các khoá học ngắn hạn gắn lý thuyết với thực hành, lớp học tại hiện trường FFS, đào tạo từ xa, khảo sát học tập trong và ngoài nước. Đối tượng tham gia là các đối tượng chuyển giao công nghệ (nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ) và các đối tượng nhận chuyển giao công nghệ (nhằm nâng cao kiến thức kỹ thuật sản xuất, tổ chức quản lý sản xuất).

*Xây dựng và nhân rộng mô hình*: bao gồm xây dựng mô hình trình diễn áp dụng tiến bộ kỹ thuật công nghệ phù hợp với từng địa phương; nhân rộng các mô hình trình diễn, điển hình sản xuất tiên tiến ra diện rộng. Hoạt động xây dựng mô hình sẽ bao gồm việc lựa chọn địa điểm, đối tượng tham gia, cung cấp giống, vật tư, thiết bị cần thiết theo yêu cầu của mô hình; tổ chức trình diễn, giới thiệu tiến bộ kỹ thuật công nghệ của mô hình; tổ chức đào tạo, hướng dẫn áp dụng; tổ chức tham quan, hội nghị, hội thảo đầu bờ để đánh giá hiệu quả và khả năng áp dụng; tổ chức thông tin tuyên truyền, phổ biến để chuyển giao tiến bộ kỹ thuật công nghệ ra diện rộng.

*Thông tin tuyên truyền*: chính sách, pháp luật của Nhà nước, phổ biến quy trình sản xuất, tiến bộ kỹ thuật, mô hình sản xuất kinh doanh hiệu quả...



Kênh truyền thông tin gồm hệ thống truyền thông đại chúng (truyền hình, báo, đài); xuất bản tạp chí, tài liệu và các loại ấn phẩm khuyến nông; tổ chức các sự kiện khuyến nông (hội nghị, hội thảo, hội thi, hội chợ, triển lãm, tham quan học tập, diễn đàn, tọa đàm); bản tin, trang thông tin điện tử khuyến nông.

*Tư vấn và dịch vụ khuyến nông:* miễn phí hoặc thông qua thoả thuận hợp đồng (dịch vụ chuyển giao tiến bộ kỹ thuật công nghệ; dịch vụ giống, vật tư, thiết bị nông nghiệp, bảo vệ thực vật, thú y; quảng bá, tiêu thụ sản phẩm...)

*b) Cung ứng dịch vụ bảo vệ thực vật*

*Công tác phát hiện, dự báo, cảnh báo sinh vật gây hại* bao gồm việc điều tra, phát hiện sinh vật gây hại; xác định thời gian phát sinh, diện phân bố, mức độ gây hại của sinh vật gây hại. Thông báo kịp thời tình hình sinh vật gây hại và hướng dẫn biện pháp phòng, chống sinh vật gây hại thực vật.

*Thông tin và tuyên truyền về BVTV* nhằm cung cấp kiến thức về sinh vật gây hại thực vật, các biện pháp phòng, chống sinh vật gây hại và chính sách, pháp luật về bảo vệ và kiểm dịch thực vật. Nội dung thông tin, tuyên truyền phải đảm bảo tính chính xác, kịp thời, dễ hiểu. Hình thức thông tin và tuyên truyền có thể thông qua cổng thông tin điện tử của các cơ quan bộ ngành chính phủ, địa phương và các phương tiện thông tin đại chúng; xây dựng các tài liệu chuyên đề, tạp chí, tờ rơi; tổ chức các diễn đàn, hội thảo, tập huấn.

*Chuyển giao tiến bộ KH&CN trong phòng, chống sinh vật gây hại thực vật.* Nghiên cứu chọn tạo và phát triển các giống mới năng suất, chất lượng cao, chống chịu sâu bệnh và điều kiện bất thuận cho các cây trồng chủ lực, phục vụ nội tiêu và xuất khẩu. Xây dựng và hoàn thiện quy trình kỹ thuật theo hướng ứng dụng công nghệ cao, sản xuất hữu cơ gắn với chuỗi giá trị cho các đối tượng cây trồng chủ lực.

*Tập huấn nâng cao kiến thức cho cán bộ, kỹ thuật viên BVTV và người sản xuất.* Mục đích của hoạt động này là nhằm trang bị, chia sẻ những kiến thức mới, những kinh nghiệm hay trong sản xuất nông nghiệp về trồng trọt và bảo vệ thực vật.

### 2.1.3. Chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp

#### 2.1.3.1. Khái niệm về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp

Theo Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hoà (2010), chất lượng cung ứng dịch vụ công có thể được đánh giá qua hai cách: một là, đo lường chất lượng dịch vụ theo các tiêu chí gắn với quá trình cung ứng và so sánh với tiêu chuẩn đặt ra (yêu cầu chất lượng), do cơ quan quản lý hay các tổ chức dịch vụ đánh giá; hai là, xác định mức độ thoả mãn nhu cầu của khách hàng (công dân và tổ chức), theo đó, cần sử dụng các phương pháp điều tra xã hội học như phiếu điều tra hoặc phỏng vấn, kết hợp với phương pháp đánh giá dư luận.

Dưới góc độ bên cung ứng dịch vụ, *chất lượng cung ứng dịch vụ là sự tuân thủ những yêu cầu kinh tế, yêu cầu kỹ thuật đã thiết lập* (Crosby, 1979). Như vậy, nếu cung ứng các dịch vụ nông nghiệp theo đúng như mục tiêu hay yêu cầu đã đặt ra thì cũng có thể được coi là đạt chất lượng. Tuy nhiên, quan điểm này có thể dẫn tới việc bên cung ứng dịch vụ đưa ra thị trường những dịch vụ theo đúng như thiết kế, nhưng lại chưa phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Vì vậy quan điểm chất lượng cần quan tâm tới nhu cầu của bên thụ hưởng, đặc biệt là khi đánh giá chất lượng dịch vụ (vô hình), thường phải thông qua người sử dụng mới có thể đánh giá được.

Dưới góc độ người sử dụng thì *chất lượng cung ứng dịch vụ là sự phù hợp với yêu cầu và kỳ vọng của khách hàng* (Parasuraman và cộng sự, 1988). Chất lượng dịch vụ được hiểu là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng và thực tế cảm nhận khi sử dụng dịch vụ. Nếu cảm nhận dịch vụ kém hơn so với kỳ vọng thì khách hàng sẽ không hài lòng, và nếu cảm nhận tương xứng với kỳ vọng thì khách hàng sẽ hài lòng, còn nếu cảm nhận thực tế vượt trên cả sự kỳ vọng thì khách hàng rất hài lòng và thích thú. Tuy nhiên, nhiều nghiên cứu khác lại cho rằng chất lượng dịch vụ có thể đo lường thông qua cảm nhận thực tế về dịch vụ, mà không cần phải so sánh với kỳ vọng (Cronin và Taylor, 1992; McDougall, 1995; Erdil và Yildiz, 2011).

Từ những quan điểm trên, có thể đưa ra khái niệm về chất lượng cung ứng dịch vụ dưới góc độ người sử dụng *Chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp phản ánh cảm nhận của khách hàng về các khía cạnh cụ thể của dịch vụ, thể hiện mức độ đáp ứng những đòi hỏi và làm hài lòng khách hàng.* Khách hàng ở đây là các chủ thể sản xuất nông nghiệp có thể là cá nhân hoặc tổ chức (nông hộ, doanh nghiệp, hợp tác xã...) sử dụng dịch vụ công nông nghiệp.

### ***2.1.3.2. Vai trò của chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp***

Chất lượng cung ứng dịch vụ giữ một vai trò quan trọng trong bất kỳ ngành nghề, lĩnh vực và hoạt động sản xuất kinh doanh nào. Trong lĩnh vực nông nghiệp, hiểu và đánh giá được chất lượng cung ứng dịch vụ công nông nghiệp có ý nghĩa quan trọng đối với nhiều chủ thể, từ đơn vị cung ứng tới cơ quan quản lý hệ thống cung ứng.

Đối với quản lý nhà nước, đảm bảo chất lượng cung ứng dịch vụ có vai trò đặc biệt quan trọng. Chất lượng cung ứng tốt sẽ thúc đẩy hoạt động sản xuất nông nghiệp của địa phương, từ đó cải thiện thu nhập và chất lượng đời sống người dân. Nó cũng thể hiện hiệu quả hoạt động của cơ quan công quyền và đơn vị sự nghiệp, tạo động lực cho các đơn vị này thực hiện cải cách thể chế và thực thi chính sách.

Đối với đơn vị cung ứng dịch vụ, kết quả đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ là cơ sở quan trọng để đơn vị cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao hiệu quả cung ứng. Bối cảnh sản xuất nông nghiệp có nhiều thay đổi, trình độ của các nhóm đối tượng sản xuất nông nghiệp cũng ngày càng cao, đặt ra yêu cầu cải thiện liên tục chất lượng cung ứng dịch vụ. Bên cạnh đó, xu hướng xã hội hoá cung ứng dịch vụ công nông nghiệp và cạnh tranh của khu vực tư nhân, cũng đặt ra những áp lực cải thiện chất lượng dịch vụ. Trong điều kiện nguồn ngân sách hạn chế, việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ sẽ nâng cao sự hài lòng của nông dân, nhưng đồng thời cũng góp phần cải thiện hiệu quả quá trình cung ứng.

Đối với người sử dụng dịch vụ, đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ thể hiện tiếng nói và quyền lợi được thụ hưởng dịch vụ chất lượng tốt nhất từ khu vực công. Chất lượng cung ứng dịch vụ và sự hài lòng của người sử dụng có mối quan hệ mật thiết với nhau. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng cung ứng dịch vụ cũng có thể tác động tới sự hài lòng của người sử dụng.

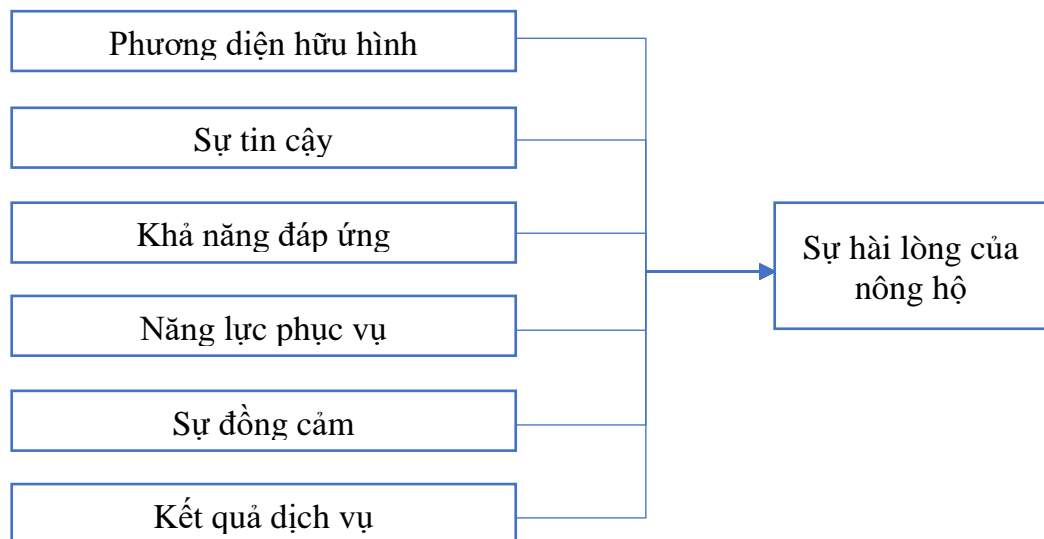
Theo European Community (2017), động lực để cải thiện việc cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp có thể rất đa dạng, bao gồm việc đáp ứng tốt hơn các nhu cầu của người dân và doanh nghiệp bằng cách nâng cao chất lượng và khả năng tiếp cận; hai là tổ chức cách thức cung ứng dịch vụ phục vụ sản xuất nông nghiệp tốt hơn và hiệu quả hơn, nhằm nâng cao uy tín của đơn vị cung ứng. Như vậy, động lực cải thiện chất lượng dịch vụ đến từ cả phía cầu và phía cung, trong đó, phản ánh từ phía cầu có một ý nghĩa vô cùng quan trọng.

#### **2.1.4. Mô hình và các giả thuyết đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp**

##### *2.1.4.1. Lựa chọn mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp*

Trong thực tế, khi đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất, các học giả thường sử dụng nhiều mô hình khác nhau, trong đó thường hay sử dụng hai mô hình cơ sở là Mô hình thang đo chất lượng Servqual của Parasuraman và cộng sự (1988, 1991) và Mô hình chất lượng kỹ thuật và vận hành của Gronroos (1984). Trong đó: Mô hình thang đo chất lượng Servqual gồm 5 tiêu chí chất lượng là Sự tin cậy (reliability), Khả năng đáp ứng (Responsiveness), Năng lực phục vụ (Assurance), Sự đồng cảm (Empathy), và Phương diện hữu hình (Tangibles). Đây là mô hình được sử dụng rất phổ biến trong các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ trong các lĩnh vực khác nhau. Mô hình Gronroos (1984) phản ánh chất lượng kỹ thuật và vận hành (technical and functional quality model), chỉ ra hai thành phần quan trọng ảnh hưởng tới cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ: một là chất lượng kỹ thuật, phản ánh kết quả đầu ra của dịch vụ, đơn vị có kỹ năng hay năng lực tốt sẽ tạo ra kết quả dịch vụ tốt; hai là, chất lượng vận hành, phản ánh quá trình cung ứng dịch

vụ, sự tương tác giữa bên cung ứng và bên nhận dịch vụ. Nếu như mô hình Servqual chỉ tập trung vào chất lượng vận hành thì mô hình Gronroos cho rằng kết quả dịch vụ cũng ảnh hưởng tới sự hài lòng của người sử dụng. Kết quả dịch vụ cũng được sử dụng trong nghiên cứu của Hoàng Vũ Quang và Vũ Trọng Bình (2011) về đánh giá chất lượng dịch vụ công nông nghiệp nông thôn.



**Hình 2. 1: Mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công nông nghiệp**

*Nguồn: Hiệu chỉnh từ Parasuraman và cộng sự (1988, 1991) và Gronroos (1984)*

Từ hai mô hình cơ sở như vừa nêu là Mô hình thang đo chất lượng Servqual của Parasuraman và cộng sự (1988, 1991) và Mô hình chất lượng kỹ thuật và vận hành của Gronroos (1984), để đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, luận án đã sử dụng mô hình dạng hàm hồi quy đa biến như sau:

$$HL = \beta_1*HH + \beta_2*TC + \beta_3*ĐU + \beta_4*NL + \beta_5*ĐC + \beta_6*KQ + \varepsilon$$

Trong đó, nội dung và ý nghĩa của các biến như sau:

- *Sự hài lòng (HL)*: là biến phụ thuộc của mô hình (được ký hiệu là KHL khi đánh giá về dịch vụ khuyến nông, là BHL khi đánh giá về dịch vụ BVTV). Biến này thể hiện sự hài lòng của nông hộ đối với dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp. Biến này một trong những nhân tố quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ công nông nghiệp, ngược lại cải thiện chất lượng dịch vụ là cơ sở để nâng cao sự hài lòng của nông hộ. Sự hài lòng cũng là một thang đo đa

chiều, được nhiều nghiên cứu sử dụng (Agyapong, 2011; Bitner & Hubbert, 1994; Chatzoglou và cộng sự, 2014). Cụ thể:

+ Sự hài lòng về chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông được thể hiện qua các quan sát sau: (1) Nông hộ cảm thấy hài lòng về hoạt động khuyến nông; (2) Nông hộ sẽ tiếp tục tham gia các hoạt động do bên khuyến nông tổ chức; (3) Nông hộ sẽ giới thiệu dịch vụ khuyến nông tới các hộ gia đình khác; (4) Nông hộ thấy rằng dịch vụ khuyến nông tại địa phương mình tốt hơn so với các nơi khác.

+ Sự hài lòng về chất lượng cung ứng dịch vụ BVTV được thể hiện qua các quan sát sau: (1) Nông hộ cảm thấy hài lòng về hoạt động bảo vệ thực vật tại địa phương; (2) Nông hộ sẽ tiếp tục tham gia các hoạt động do Trạm BVTV tổ chức; (3) Nông hộ sẽ giới thiệu dịch vụ của Trạm BVTV tới các hộ gia đình khác; (4) Nông hộ thấy rằng dịch vụ BVTV tại địa phương mình tốt hơn so với những nơi khác.

- *Phương diện hữu hình (HH)*: là biến độc lập của mô hình (được ký hiệu là KHH khi đánh giá dịch vụ khuyến nông; là BHH khi đánh giá dịch vụ BVTV). Phương diện hữu hình của dịch vụ công nông nghiệp có thể được thể hiện qua vẻ bề ngoài của văn phòng, cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật, các tài liệu phục vụ cho quá trình cung ứng dịch vụ (tài liệu tập huấn, tờ rơi, hướng dẫn), trang phục của nhân viên, v.v... (Parasuraman và cộng sự, 1988; Hoàng Vũ Quang và Vũ Trọng Bình, 2011; Vũ Quỳnh, 2017). Trong đó:

+ Phương diện hữu hình của dịch vụ khuyến nông được thể hiện qua các quan sát sau: (1) Trạm khuyến nông có trang thiết bị hiện đại; (2) Trạm khuyến nông có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang; (3) Nhân viên trạm khuyến nông tác có phong và trang phục phù hợp; (4) Giảng viên tập huấn có tác phong và trang phục phù hợp; (5) Trạm khuyến nông có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động khuyến nông thu hút và hấp dẫn; (6) Tài liệu tập huấn khuyến nông hữu ích; (7) Địa điểm học tập, thực hành khuyến nông là phù hợp.

+ Phương diện hữu hình của dịch vụ BVTV được thể hiện qua các quan sát: (1) Trạm BVTV có trang thiết bị hiện đại; (2) Trạm BVTV có văn phòng

và cơ sở vật chất kang trang; (3) Nhân viên Trạm BVTV tác phong và trang phục phù hợp; (4) Giảng viên tập huấn tác phong và trang phục phù hợp; (5) Trạm BVTV có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động bảo vệ thực vật thu hút và hấp dẫn; (6) Tài liệu tập huấn về quản lý dịch hại là hữu ích; (7) Địa điểm học tập, thực hành quản lý dịch hại là phù hợp.

- *Sự tin cậy (TC)*: là biến độc lập của mô hình (được ký hiệu là KTC khi đánh giá dịch vụ khuyến nông, là BTC khi đánh giá dịch vụ BVTV). Biến này thể hiện khả năng thực hiện những dịch vụ đã hứa một cách đáng tin cậy và chính xác (Parasuraman và cộng sự, 1988; Hoàng Vũ Quang và Vũ Trọng Bình, 2011; Vũ Quỳnh, 2017). Trong đó:

+ Sự tin cậy của dịch vụ khuyến nông được thể hiện qua các quan sát sau: (1) Chương trình KN được tổ chức triển khai theo đúng kế hoạch đã thông báo; (2) Lớp tập huấn khuyến nông được tổ chức tốt; (3) Lớp tập huấn khuyến nông có nhiều nội dung đa dạng và phù hợp; (4) Mô hình trình diễn được tổ chức tốt; (5) Các mô hình trình diễn phù hợp với điều kiện sản xuất địa phương.

+ Sự tin cậy của dịch vụ BVTV được thể hiện qua các quan sát sau: (1) Hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương được tổ chức theo đúng kế hoạch; (2) Lớp tập huấn quản lý dịch hại được tổ chức chu đáo; (3) Các hoạt động phòng trừ sâu bệnh được tổ chức tốt tại địa phương; (4) Sự tin tưởng của nông hộ vào chất lượng thuốc BVTV được bày bán tại các cửa hàng ở địa phương; (5) Thông tin về tình hình sâu bệnh trên cây trồng được thông báo chính xác và kịp thời.

- *Khả năng đáp ứng (ĐU)*: là biến độc lập của mô hình (được ký hiệu là KĐU khi đánh giá về dịch vụ KN, là BĐU khi đánh giá về dịch vụ BVTV). Biến này thể hiện mức độ sẵn sàng giúp đỡ nông hộ và cung cấp dịch vụ một cách nhanh chóng (Parasuraman và cộng sự, 1988; Hoàng Vũ Quang và Vũ Trọng Bình, 2011; Vũ Quỳnh, 2017). Cụ thể:

+ Khả năng đáp ứng của dịch vụ khuyến nông được thể hiện qua các quan sát sau: (1) Nông hộ được thông báo chính xác thời gian triển khai các hoạt động khuyến nông; (2) Các bộ KN giải quyết nhanh chóng vấn đề nông hộ gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ; (3) Cán bộ khuyến nông luôn sẵn

sàng giúp đỡ nông hộ; (4) Cán bộ khuyến nông luôn sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của nông hộ.

+ Khả năng đáp ứng của dịch vụ BVTV được thể hiện qua các quan sát sau: (1) Nông hộ được thông báo chính xác thời gian triển khai các hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương; (2) Cán bộ BVTV giải quyết nhanh chóng vấn đề nông hộ gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ; (3) Cán bộ BVTV sẵn sàng hỗ trợ nông hộ trong công tác phòng trừ sâu bệnh; (4) Cán bộ BVTV sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của nông hộ về vấn đề phòng trừ sâu bệnh.

*Năng lực phục vụ (NL)*: là biến độc lập của mô hình (được ký hiệu là KNL khi đánh giá dịch vụ khuyến nông, là BNL khi đánh giá về dịch vụ BVTV). Biến này thể hiện kiến thức, trình độ chuyên môn, mức độ lịch sự và nhiệt tình của nhân viên và khả năng truyền tải sự tự tin của họ (Parasuraman và cộng sự, 1988; Hoàng Vũ Quang và Vũ Trọng Bình, 2011; Vũ Quỳnh, 2017). Trong đó:

+ Năng lực phục vụ của dịch vụ khuyến nông được thể hiện qua các quan sát sau: (1) Sự tin tưởng của nông hộ vào năng lực và trình độ chuyên môn của giảng viên tập huấn; (2) Giảng viên tập huấn thân thiện, nhiệt tình; (3) Giảng viên tập huấn KN có đủ hiểu biết để trả lời các câu hỏi của nông dân; (4) Cán bộ phụ trách mô hình trình diễn có kỹ năng tốt trong chỉ đạo

+ Năng lực phục vụ của dịch vụ BVTV được thể hiện qua các quan sát sau: (1) Nông hộ tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của cán bộ BVTV cơ sở; (2) Nông hộ cảm thấy an tâm khi được cán bộ BVTV cơ sở hướng dẫn cách phòng trừ sâu bệnh; (3) Cán bộ BVTV cơ sở thân thiện, nhiệt tình; (4) Cán bộ BVTV cơ sở có đủ hiểu biết để trả lời các thắc mắc của nông hộ về vấn đề phòng trừ sâu bệnh.

*Sự đồng cảm (ĐC)*: là biến độc lập của mô hình (được ký hiệu là KĐC khi đánh giá về dịch vụ KN và là BĐC khi đánh giá dịch vụ BVTV). Biến này thể hiện khả năng cung cấp sự quan tâm, chăm sóc cá nhân tới người sử dụng (Parasuraman và cộng sự, 1988; Hoàng Vũ Quang và Vũ Trọng Bình, 2011; Vũ Quỳnh, 2017). Cụ thể:



+ Sự đồng cảm của dịch vụ khuyến nông được thể hiện qua các quan sát sau: (1) Cán bộ KN nắm được tình hình sản xuất nông nghiệp của địa phương; (2) Cán bộ KN hiểu được nhu cầu của cá nhân nông hộ; (3) Trạm KN luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm; (4) Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm KN thuận tiện cho nông hộ đến khi có nhu cầu.

+ Sự đồng cảm của dịch vụ BVTV được thể hiện qua các quan sát sau: (1) Trạm BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV đúng cách tại địa phương; (2) Cán bộ BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV của nông hộ; (3) Trạm BVTV luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm; (4) Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm BVTV thuận tiện cho nông hộ đến khi có nhu cầu.

- *Kết quả dịch vụ (KQ)*: là biến độc lập của mô hình (được ký hiệu là KKQ khi đánh giá về dịch vụ KN và là BKQ khi đánh giá dịch vụ BVTV). Biến này thể hiện những ảnh hưởng (tác động) tích cực mà dịch vụ mang lại cho khách hàng (Gronroos, 1984; Hoàng Vũ Quang và Vũ Trọng Bình, 2011; Vũ Quỳnh, 2017). Cụ thể:

+ Kết quả dịch vụ khuyến nông được thể hiện qua các quan sát sau: (1) Hoạt động khuyến nông giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng; (2) Hoạt động khuyến nông giúp nông hộ tiết giảm chi phí sản xuất; (3) Hoạt động khuyến nông giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng; (4) Hoạt động khuyến nông giúp nông hộ nâng cao kiến thức canh tác.

+ Kết quả dịch vụ BVTV được thể hiện qua các quan sát sau: (1) Hoạt động BVTV giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng; (2) Hoạt động BVTV giúp nông hộ tiết giảm chi phí sản xuất; (3) Hoạt động BVTV giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng; (4) Hoạt động BVTV giúp nông hộ nâng cao kiến thức phòng trừ sâu bệnh hiệu quả.

#### **2.1.4.2. Các giả thuyết nghiên cứu**

Trong mô hình này, biến phụ thuộc là sự hài lòng của nông dân (đối tượng thụ hưởng) về chất lượng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp. Các biến độc lập là các chỉ tiêu đo lường và đánh giá chất lượng cung ứng dịch

vụ công nông nghiệp, vì trong trường hợp này, chất lượng cung ứng dịch vụ được xem là đồng nhất với sự hài lòng của đối tượng thụ hưởng. Trên cơ sở mô hình nghiên cứu dự kiến, có thể nêu ra một số giả thuyết cần kiểm định sau đây:

- Giả thuyết 1 (H1): Nhân tố phương diện hữu hình có tác động dương tới sự hài lòng của nông dân về chất lượng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp
- Giả thuyết 2 (H2): Nhân tố sự tin cậy có tác động dương tới sự hài lòng của nông dân về chất lượng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp
- Giả thuyết 3 (H3): Nhân tố khả năng đáp ứng có tác động dương tới sự hài lòng của nông dân về chất lượng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp
- Giả thuyết 4 (H4): Nhân tố năng lực phục vụ có tác động dương tới sự hài lòng của nông dân về chất lượng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp
- Giả thuyết 5 (H5): Nhân tố sự đồng cảm có tác động dương tới sự hài lòng của nông dân về chất lượng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp
- Giả thuyết (H6): Nhân tố kết quả dịch vụ có tác động dương tới sự hài lòng của nông dân về chất lượng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp

Dựa trên tập dữ liệu thu thập từ kết quả khảo sát (283 phiếu trả lời hợp lệ), tác giả luận án đã tiến hành đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ theo 6 chiều chất lượng, đồng thời kiểm định các thang đo và chạy mô hình để kiểm định các giả thuyết trên.

### **2.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp**

#### ***2.1.5.1. Các yếu tố từ thể chế chính sách của Nhà nước***

Hệ thống pháp luật, chính sách của nhà nước có ảnh hưởng rất lớn tới việc cung ứng dịch vụ công ngành nông nghiệp. Hoạt động cung ứng dịch vụ công ngành nông nghiệp về căn bản được đảm bảo bởi các đơn vị đại diện nhà nước, thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về hoạt động cung ứng dịch vụ, cũng như là trực tiếp cung ứng các dịch vụ cơ bản thiết yếu phục vụ hoạt động sản xuất nông nghiệp. Vì vậy, chính sách pháp luật của nhà nước sẽ ảnh hưởng tới vai trò, chức năng, nhiệm vụ của tổ chức cung ứng dịch vụ, từ đó ảnh hưởng

tới loại hình, phương thức cung ứng và chất lượng cung ứng. Theo đó, để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công nông nghiệp cần hoàn thiện hệ thống luật pháp điều chỉnh hoạt động cung ứng dịch vụ công và quản lý chất lượng cung ứng dịch vụ công ngành nông nghiệp.

Chính sách điều chỉnh hoạt động cung ứng dịch vụ công trong nông nghiệp có tính đặc thù cho từng loại hình dịch vụ như chính sách đối với hoạt động khuyến nông, trồng trọt và bảo vệ thực vật, chăn nuôi và thú y. Các quy định về nội dung dịch vụ, phương thức và hình thức cung ứng, nguyên tắc cung ứng, đơn vị chịu trách nhiệm cung ứng, cơ chế ngân sách... sẽ có ảnh hưởng tới hiệu quả và chất lượng cung ứng dịch vụ.

Với định hướng phát triển nông nghiệp theo vùng thì chính sách có phạm vi điều chỉnh ở quy mô vùng hoặc cơ chế liên kết giữa các địa phương trong vùng có thể góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ cung ứng. Sự tương đồng về loại cây trồng, vật nuôi có thể dẫn tới nhu cầu khá giống nhau về dịch vụ.

Các quy định liên quan tới tổ chức hệ thống cung ứng dịch vụ có ảnh hưởng tới chất lượng. Tổ chức hệ thống cung ứng dịch vụ từ trung ương tới địa phương đảm bảo được tính thống nhất và phối hợp giữa các đơn vị trong ngành và các đơn vị liên quan khác sẽ tạo thuận lợi cho quá trình cung ứng. Tại Việt Nam, định hướng tinh giản biên chế và quá trình cơ cấu lại hệ thống các đơn vị sự nghiệp, cùng với việc tăng cường cơ chế tự chủ sẽ có ảnh hưởng tới chất lượng cung ứng. Những đơn vị có khả năng thay đổi và thích ứng nhanh thì dịch vụ cung ứng sẽ đa dạng và chất lượng hơn, đáp ứng nhu cầu tốt hơn.

Chính sách về quản lý chất lượng cung ứng dịch vụ công ảnh hưởng tới chất lượng cung ứng của các đơn vị. Theo Loffler (2001), khu vực công cần áp dụng các kinh nghiệm quản lý của khu vực tư nhân nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và nâng cao chất lượng dịch vụ. Theo lịch sử của quản lý chất lượng khu vực tư nhân, các phương thức quản lý chất lượng liên tục được phát triển hoàn thiện, theo chiều hướng tiến bộ là: kiểm tra chất lượng (inspection), kiểm soát chất lượng (quality control), đảm bảo chất lượng (quality assurance), kiểm soát chất lượng toàn diện (total quality control), và quản lý chất lượng tổng thể (TQM, total quality management). Trong đó, quản lý chất lượng tổng thể TQM

là giai đoạn phát triển cao nhất của quản lý chất lượng; tất cả mọi khía cạnh hoạt động của tổ chức đều phấn đấu để trở nên xuất sắc, ưu việt và giá trị; tất cả các nhân viên và các bộ phận trong tổ chức đều tham gia vào công tác đảm bảo chất lượng.

#### ***2.1.5.2. Nhóm các yếu tố từ bên cung cấp dịch vụ***

Các yếu tố liên quan tới năng lực cung ứng của các cơ quan, đơn vị như khả năng nắm bắt nhu cầu, khả năng thiết kế dịch vụ và khả năng triển khai dịch vụ, có ảnh hưởng tới chất lượng cung ứng và cảm nhận của khách hàng. Theo mô hình khe hở của Zeithaml và cộng sự (1988), các khía cạnh năng lực từ phía cung ứng dịch vụ như: khả năng nắm bắt nhu cầu, năng lực thiết kế dịch vụ, năng lực triển khai dịch vụ, và giao tiếp với khách hàng về dịch vụ cung ứng đều có ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ cảm nhận từ phía người sử dụng.

Để cải thiện chất lượng cung ứng, bên cung ứng cần cải thiện khả năng nắm bắt nhu cầu – hiểu được nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ cung ứng; khả năng thiết kế dịch vụ – tức là cần xác định được loại hình dịch vụ, phương thức cung ứng và mức chất lượng phù hợp; khả năng triển khai dịch vụ - tức là chuẩn hoá quy trình cung ứng, tổ chức con người và nguồn lực phù hợp cho hoạt động cung ứng; cuối cùng là thông tin kịp thời và chính xác về dịch vụ để khách hàng biết đến và có kỳ vọng phù hợp về dịch vụ cung ứng.

Khả năng nắm bắt nhu cầu phụ thuộc vào nhận thức của cấp lãnh đạo và nhân viên về vai trò của cải thiện chất lượng dịch vụ, và việc thiết lập các cơ chế giao tiếp bên trong và bên ngoài để kịp thời nắm bắt nhu cầu và những đòi hỏi mới của thị trường. Khả năng nắm bắt nhu cầu tốt sẽ là cơ sở để thiết kế các dịch vụ và mức chất lượng phù hợp cho các đối tượng khách hàng.

Khả năng thiết kế dịch vụ thể hiện cam kết của lãnh đạo và tổ chức đối với chất lượng dịch vụ cung ứng. Hoạt động triển khai có thể do tư nhân, nhà nước, hoặc hai bên cùng phối hợp triển khai. Việc thiết lập tiêu chuẩn chất lượng đối với hoạt động cung ứng sẽ đảm bảo việc kiểm soát chất lượng dịch vụ thống nhất trên toàn bộ hệ thống cung ứng. Đặc biệt là khi hoạt động cung

ứng dịch vụ được triển khai ở nhiều địa phương và được thực hiện bởi các chủ thể cung ứng khác nhau.

Khả năng triển khai dịch vụ phụ thuộc vào các nguồn lực hiện có của đơn vị cung ứng như nguồn lực tài chính, nguồn nhân lực và các trang thiết bị cần thiết cho quá trình cung ứng. Bên cạnh đó, việc thiết lập cơ chế triển khai và phối hợp giữa các đơn vị liên quan sẽ giúp nâng cao hiệu quả và chất lượng cung ứng dịch vụ.

### ***2.1.5.3. Nhóm các yếu tố từ bên thụ hưởng dịch vụ***

Những đặc điểm cá nhân của đối tượng thụ hưởng dịch vụ nông nghiệp (bao gồm người nông dân, thành viên hợp tác xã nông nghiệp, chủ trang trại...) là một trong những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng DVCNN. Những đặc điểm cá nhân như trình độ học vấn, lứa tuổi, kinh nghiệm, nhận thức của đối tượng thụ hưởng... ảnh hưởng tới cảm nhận và khả năng “hấp thụ” dịch vụ. Với cùng một mức chất lượng như nhau trong một lớp tập huấn, nhưng trình độ học vấn khác nhau của học viên sẽ dẫn tới khả năng tiếp thu và vận dụng những kiến thức kỹ thuật vào thực tiễn sản xuất là khác nhau.

Bên cạnh đó, sự tham gia của đối tượng thụ hưởng vào quá trình cung ứng dịch vụ có ảnh hưởng tới chất lượng cung ứng dịch vụ. Khách hàng thường là chủ thể của quá trình nâng cao chất lượng DVCNN vì thường là đối tượng đầu tiên phát hiện ra những lỗ hổng của chính sách và quy định. Bên cạnh đó, sự tham gia tích cực của người khách hàng vào quá trình triển khai dịch vụ sẽ nâng cao hiệu quả triển khai, đảm bảo dịch vụ sát với nhu cầu thực tế.

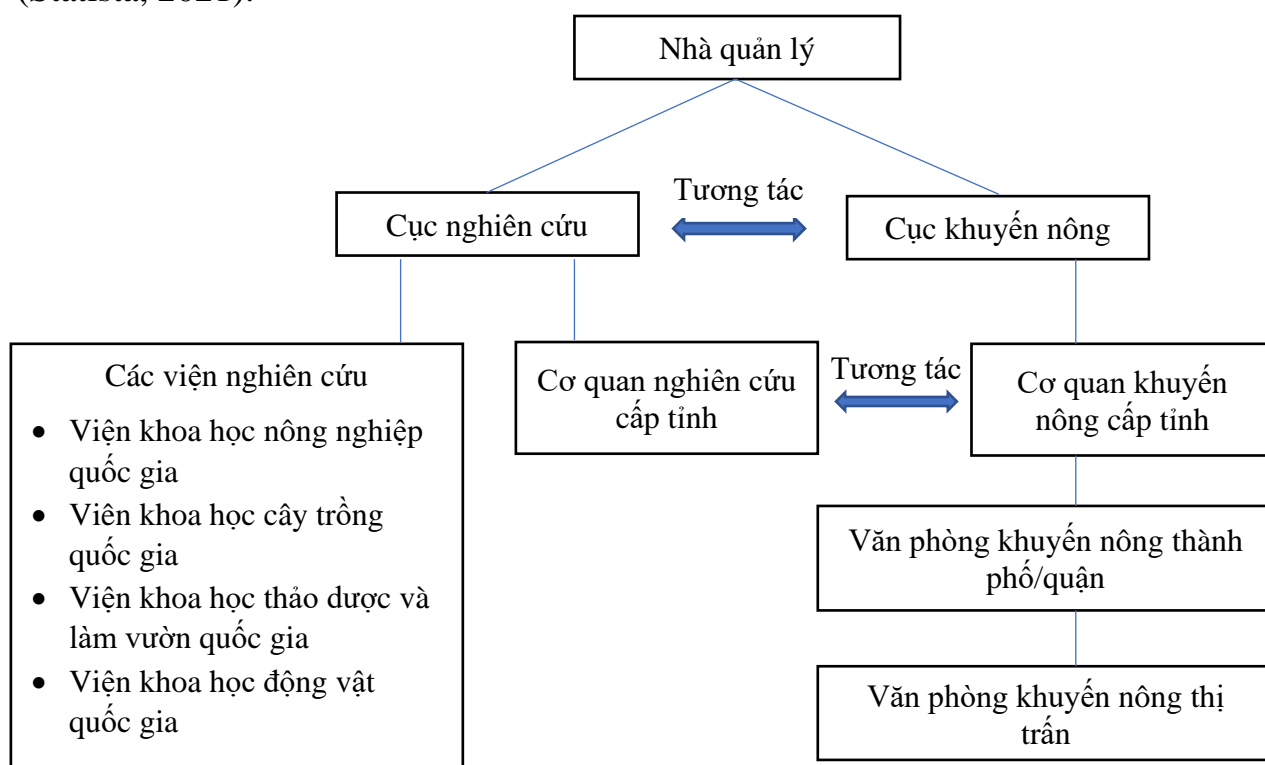
## **2.2. KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP**

### **2.2.1. Kinh nghiệm một số vùng nông nghiệp tại các nước trên thế giới**

#### ***2.2.1.1. Kinh nghiệm của vùng nông nghiệp phía nam Hàn Quốc***

Tại Hàn Quốc, nông nghiệp phát triển chủ yếu ở các tỉnh vùng phía nam, trong đó ba tỉnh Jeonnam, Chungnam và Jeonbuk đứng đầu về sản lượng lúa gạo, lần lượt đạt 790, 773 và 594 nghìn tấn năm 2021 (Statista, 2022). Tuy nhiên, diện tích đất nông nghiệp ở Hàn Quốc đang có xu hướng giảm dần trong

thập kỷ qua. Vào năm 2020, tổng diện tích đất nông nghiệp của Hàn Quốc đạt khoảng 1,57 triệu ha, giảm 0,11 triệu ha so với năm 2015 (Statista, 2021). Nhưng nhờ chuyển đổi nông nghiệp từ truyền thống sang nông nghiệp thông minh (smart agriculture), đóng góp của nông nghiệp vào GDP vẫn giữ được mức ổn định qua các năm và chiếm khoảng 1,75% tổng GDP Hàn Quốc (Statista, 2021).



**Hình 2. 2: Sơ đồ Quản lý Phát triển Nông thôn Hàn Quốc**

*Nguồn: Heo & Choi (2018)*

So với các quốc gia khác, Hàn Quốc có những đặc điểm độc đáo trong Dịch vụ Khuyến nông (Agricultural Extension Services, AES), hiện được tổ chức với tên gọi Cơ quan Quản lý Phát triển Nông thôn (Rural Development Administration, RDA), và nó đã mang lại thành công đáng kể trong việc nâng cao năng suất nông nghiệp và cung cấp hiệu quả các công nghệ phát triển cho nông dân.

Để dịch vụ khuyến nông đạt được hiệu quả, chính phủ Hàn Quốc đã kết hợp nghiên cứu và phát triển, và hoạt động khuyến nông dưới một mái nhà, là Cơ quan Quản lý Phát triển Nông thôn (RDA) - một cơ quan chính phủ độc lập.

Cơ quan RDA được thành lập theo Đạo luật Phát triển Nông thôn (1962), với một số đặc trưng như: (i) Tổ chức chính phủ đầu tiên, độc lập, và chỉ tập trung vào R&D và khuyến nông; (ii) R&D và hoạt động khuyến nông được kết hợp dưới một mái nhà; (iii) Các tổ chức khuyến nông địa phương tách khỏi chính quyền địa phương; (iv) Cơ quan phát triển nông thôn cấp tỉnh và Văn phòng khuyến nông cấp thành phố và cấp huyện (Heo & Choi, 2018).

RDA có bốn tổ chức khoa học nông nghiệp và các văn phòng liên quan đến khuyến nông và nó có thể tạo ra sự cộng hưởng thông qua sự tương tác trong các dịch vụ khuyến nông với những người nông dân đã áp dụng các kỹ thuật và công nghệ mới do RDA cung cấp. Trong quá trình này, R&D và các dịch vụ khuyến nông có thể kết hợp cùng với nhau.

Hàn Quốc hiện có 9 tỉnh và 7 thành phố đô thị. Các tỉnh thuộc vùng phía nam phát triển mạnh về sản xuất nông nghiệp. Trong đó, tiêu biểu có tỉnh Nam Chungcheong (Chungnam) là một tỉnh nằm ở phía Tây nam Hàn Quốc.

Dịch vụ Nghiên cứu và Khuyến nông của tỉnh Nam Chungcheong (The Chungcheongnam-do Agricultural Research & Extention Services) dẫn đầu sự đổi mới của nông nghiệp, nông thôn và nông dân tỉnh. Tầm nhìn của Cơ quan này là cố gắng biến nông nghiệp thành một ngành công nghiệp, các khu vực nông thôn thành những khu vực tươi đẹp đáng sống và nông dân thành những chuyên gia có năng lực (Chungnam, 2022).

Cơ quan này được trang bị cơ sở vật chất, công nghệ và cây trồng mới trong các trang trại trình diễn giống lúa, vườn cây ăn quả và vườn thảo dược. Bên cạnh, đó, còn có các hội trường khuyến nông, hội trường làm vườn, các lớp học nông nghiệp dành cho cả trẻ em đến tìm hiểu và thăm quan. Hoạt động nghiên cứu và phát triển (R&D) nhằm tạo các giống cây trồng mới cũng được thúc đẩy mạnh và liên kết với các viện nghiên cứu (research institute) hoặc các trạm thử nghiệm (experiment station) tại các tỉnh/vùng nông nghiệp khác (Chungnam, 2022).

Hoạt động hợp tác quốc tế cũng được thúc đẩy phát triển. Việc đào tạo kỹ thuật bằng cách mời chuyên gia từ nước ngoài về để nông nghiệp Chungnam

dẫn đầu đất nước thông qua việc giới thiệu nhanh chóng và triển khai công nghệ tiên tiến (Chungnam, 2022).

Chính phủ Hàn Quốc đang tăng cường đầu tư vào công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) thông qua “Dự án Nông nghiệp Thông minh”. Chương trình nhấn mạnh việc sử dụng công nghệ kỹ thuật số ở cấp trang trại, bao gồm sử dụng dữ liệu lớn, công nghệ trí tuệ nhân tạo và theo dõi theo thời gian thực thông tin tăng trưởng của cây trồng. Chính phủ kỳ vọng công nghệ kỹ thuật số sẽ cải thiện khả năng dự đoán và giảm thiểu biến động, tăng năng suất nông nghiệp và giảm chi phí sản xuất (OECD, 2021).

### ***2.2.1.2. Kinh nghiệm của vùng nông nghiệp miền trung Thái Lan***

Hoạt động sản xuất nông nghiệp của Thái Lan diễn ra ở cả bốn vùng là vùng phía bắc, vùng đông bắc, vùng miền trung và vùng phía nam. Vùng miền trung (Centre Region) là nơi sản xuất gạo lớn nhất cho cả thị trường trong nước và xuất khẩu. Tuy nhiên, vùng có diện tích đất nông nghiệp lớn nhất và số nông hộ nhiều nhất là đông bắc (chiếm 46,9% diện tích đất nông nghiệp cả nước), đứng thứ hai là vùng phía bắc (chiếm 23,3% diện tích), thứ ba là miền trung (chiếm 16,8% diện tích) và cuối cùng là miền nam (chiếm 13% diện tích). Diện tích canh tác trung bình của mỗi hộ là khoảng 3ha/hộ. Các loại cây trồng chính như lúa gạo, ngô, sắn và cao su. Đóng góp của nông nghiệp vào GDP là khoảng 12% (Imke & Daniel, 2013)..

Cục Khuyến nông (the Department of Agricultural Extension, DoAE) thuộc Bộ Nông nghiệp và Hợp tác xã (MOAC) là cơ quan chính của chính phủ làm việc chặt chẽ với nông dân, có nhiệm vụ giúp nông dân phát triển các hoạt động trang trại của họ để có mức sống tốt và thu nhập đảm bảo, thông qua việc khuyến khích nông dân sản xuất các loại cây trồng mang lại hiệu quả kinh tế cao, đồng thời tư vấn giải quyết các vấn đề sản xuất. Trụ sở chính đặt tại Bangkok và các văn phòng cấp tỉnh đặt tại tất cả các tỉnh. Trực thuộc các văn phòng tỉnh có các phòng khuyến nông cung cấp cán bộ khuyến nông cho từng huyện.

Cục Khuyến nông DoAE của Thái Lan có một số cơ quan đặc thù, như Phòng Nghiên cứu và Phát triển Khuyến nông, Phòng Phát triển Chuyên giao



Công nghệ, Phòng Phát triển Nông dân. Mục đích của các tổ chức này là nâng cao năng lực của nông dân và tăng cường sự tham gia của nông dân vào dịch vụ khuyến nông.

Quá trình lên kế hoạch cho lĩnh vực nông nghiệp được phi tập trung hơn thông qua thu hút sự tham gia của khu vực tư nhân, các tổ chức cộng đồng địa phương (xã hội dân sự, Civil Society Organizations, CSOs) và tổ chức phi chính phủ NGOs. Mục tiêu của quá trình này là khai thác các kênh mới để thu hút cộng đồng địa phương và các tổ chức tham gia vào việc lên kế hoạch, thực thi, nghiên cứu và hỗ trợ nông nghiệp.

Nhằm cải thiện kênh giao tiếp giữa nông dân và Bộ Nông nghiệp, các trung tâm một cửa (one-stop service) ở cấp huyện/xã đã được thành lập dưới dạng Trung tâm chuyển giao công nghệ nông nghiệp (Agricultural Technology Transfer Center, TTC) nhằm cung cấp một cách toàn diện các loại dịch vụ nông nghiệp cho nông dân. Nó được kỳ vọng là tối thiểu hoá các vấn đề giao tiếp giữa nông dân với cơ quan trung ương, các viện nghiên cứu và giữa nông dân với nhau. Cơ quan TTC có một uỷ ban gồm đại diện chính quyền xã, đại diện các tổ hợp tác/hội nông dân, đại diện của Phòng khuyến nông, đại diện của Bộ nông nghiệp.

Thái Lan cũng có những cơ quan cấp vùng, đặc biệt là liên quan tới nghiên cứu và phát triển nông nghiệp. Ví dụ Trung tâm Kiểm soát Sinh học cấp vùng ở Chon Bu Ri (thuộc phía đông, miền trung) của Thái Lan làm cả nghiên cứu, huấn luyện, chuyển giao và làm dịch vụ. Trung tâm luôn có 2 chương trình, nội dung hoạt động riêng: đó là tập huấn, đào tạo cho cán bộ kỹ thuật và huấn luyện, hướng dẫn cho nông dân tại ruộng (FFS). Trung tâm cấp vùng này phụ trách 9 tỉnh, với chỉ 33 nhân sự, trong đó chỉ có 9 người là nhân viên nhà nước, còn lại là hợp đồng dài hạn, ngắn hạn và 10 công nhân. Cán bộ kỹ thuật thường phải đi công tác các tỉnh, 10 công nhân đều làm thành thạo việc nuôi cấy, nhân giống, phát triển thiên địch và hướng dẫn, chuyển giao cho cấp dưới. Không có người làm hành chính đơn thuần (Trần Đình Thế, 2017).

Nền nông nghiệp của Thái không lớn, nhưng chính sách cho khuyến nông rất mạnh. Hằng năm, Chính phủ chi cho khuyến nông đến 150 triệu USD,

nếu chia cho số hộ sản xuất nông nghiệp cả nước thì mỗi hộ có 6 triệu đồng; trong khi ở Việt Nam chỉ có 50 ngàn đồng/hộ/năm. Bên cạnh đó, khuyến nông và bảo vệ thực vật tại Thái Lan gắn kết chặt chẽ với nhau, không tách rời như Việt Nam.

### **2.2.1.3. Kinh nghiệm của vùng Great Plains ở Mỹ**

Mỹ luôn được mệnh danh là một trong những nhà sản xuất và cung cấp nông sản hàng đầu thế giới. Năm 2020, có khoảng hơn 2 triệu trang trại, quy mô trung bình khoảng 179 ha mỗi trang trại (Statista, 2021b). Quy mô nông trại lớn là do nông dân bán nông trại của họ để dịch chuyển sang các ngành công nghiệp và việc làm khác. Nhờ quy mô lớn, việc áp dụng khoa học kỹ thuật và máy móc thuận lợi hơn, dưới sự hỗ trợ của các cơ quan nông nghiệp và khuyến nông (Rashmi, 2017).

Hệ thống nông nghiệp của Mỹ ra đời từ năm 1887, trong đó mục tiêu của hoạt động khuyến nông là cung cấp thông tin và phát triển những kỹ năng cần thiết cho nông dân để họ có thể tự xử lý các vấn đề trong canh tác nông nghiệp và phát triển khu vực nông thôn, chẳng hạn như cải thiện hiệu quả sản xuất, marketing nông sản, bảo tồn tài nguyên thiên nhiên, tiếp cận vốn vay, v.v.

Nông nghiệp là lĩnh vực sử dụng đất chủ đạo ở vùng Great Plains, với hơn 80% diện tích của khu vực dành cho đất trồng trọt, đồng cỏ và bãi chăn nuôi. Kéo dài từ Mexico đến Canada, Vùng đồng bằng lớn (Great Plains) là tiểu khu trung tâm của Mỹ, được chia thành vùng Đồng bằng phía bắc (Montana, Nebraska, Bắc Dakota, Nam Dakota và Wyoming) và vùng Đồng bằng phía nam (Kansas, Oklahoma và Texas) (Gary & Michele, 2015).

Vùng Đồng bằng phía bắc có các hoạt động nông nghiệp từ sản xuất cây trồng, chủ yếu là cỏ linh lăng, lúa mạch, ngô, cỏ khô, đậu nành và lúa mì đến chăn nuôi tập trung các loại bò thịt cùng với một số bò sữa, lợn và cừu. Ở vùng Đồng bằng phía Nam, sản xuất cây trồng tập trung chủ yếu vào lúa mì cùng với ngô và bông, và sản xuất chăn nuôi quảng canh tập trung vào đồng cỏ hoặc đất trồng trọt và sản xuất thâm canh trong các trại chăn nuôi.

Tại mỗi bang, hoạt động khuyến nông được tích hợp trong hoạt động của hệ thống các trường nông nghiệp land-grant (land grant college system), cung

cấp dịch vụ khuyến nông hợp tác (co-operative extension service). Nhà nước tài trợ cho các cơ sở giáo dục này, và nhiệm vụ của họ là đào tạo thực hành nông nghiệp, áp dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật mới nhằm thích ứng với cuộc cách mạng công nghiệp (Rashmi, 2017).

Hệ thống khuyến nông hợp tác là một chương trình giáo dục không chính quy được thiết kế để giúp mọi người sử dụng kiến thức dựa trên nghiên cứu khoa học để cải thiện cuộc sống. Dịch vụ này được cung cấp bởi các trường đại học nông nghiệp land-grant được chỉ định của tiểu bang. Ở hầu hết các bang, chương trình giáo dục tập trung vào các lĩnh vực nông nghiệp và thực phẩm, gia đình, môi trường, phát triển kinh tế cộng đồng, thanh niên và 4-H.

Chẳng hạn, tại Vùng đồng bằng phía nam Great Plains, Texas A&M AgriLife Extension được xem là đơn vị dịch vụ khuyến nông lớn nhất của Mỹ, có trụ sở chính tại Trường đại học Texas A&M. AgriLife Extension phát triển phần lớn chương trình giảng dạy của riêng mình, và giảng dạy trên toàn bang Texas thông qua mạng lưới hơn 600 đại lý khuyến nông quận tại 250 trong số 254 quận Texas và gần 350 chuyên gia khuyến nông. Hình thức đào tạo đa dạng gồm lớp học, ấn phẩm, website, chương trình truyền hình, v.v.

Tương tự, Trường đại học bang Oklahoma (Oklahoma State University) cũng có trung tâm dịch vụ khuyến nông hợp tác (Oklahoma cooperative extension service), cung cấp các chương trình đào tạo khác nhau, phù hợp với yêu cầu phát triển nông nghiệp của bang ([go.okstate.edu](http://go.okstate.edu)).

Cơ quan dịch vụ khuyến nông, giáo dục và nghiên cứu hợp tác (The Cooperative State Research, Education, and Extension Service - CSREES) là một cơ quan khuyến nông thuộc Bộ Nông nghiệp Hoa Kỳ (USDA), được thành lập năm 1994 từ sự kết hợp Cơ quan Dịch vụ Nghiên cứu Hợp tác và Cơ quan Dịch vụ Khuyến nông thành một cơ quan duy nhất. Năm 2009, CSREES được tổ chức lại thành Viện Nông nghiệp và Thực phẩm Quốc gia (the National Institute of Food and Agriculture - NIFA) ([nifa.usda.gov](http://nifa.usda.gov)).

Sứ mệnh của CSREES là "thúc đẩy nông nghiệp, môi trường, sức khỏe và phúc lợi, và cộng đồng" bằng cách hỗ trợ các chương trình nghiên cứu, giáo dục và khuyến nông tại các trường đại học land-grant và các tổ chức khác mà nó hợp tác. CSREES không tiến hành nghiên cứu của riêng mình; nó cung cấp

kinh phí và sự định hướng cho các trường đại học land-grant và cấp các giải thưởng cho các nhà nghiên cứu trong các tổ chức đối tác. Các lĩnh vực tham gia của CSREES trải dài trên 60 chương trình về khoa học sinh học, vật lý và xã hội liên quan đến nghiên cứu nông nghiệp, phân tích kinh tế, thống kê, khuyến nông và giáo dục đại học.

## **2.2.2. Kinh nghiệm một số vùng, địa phương trong nước**

### **2.2.2.1. Vùng Đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL)**

Vùng Đồng bằng sông Cửu Long là một trong 6 vùng kinh tế tại Việt Nam, là vùng đứng đầu cả nước về sản xuất và xuất khẩu nông sản. Vùng Đồng bằng sông Cửu Long bao gồm thành phố Cần Thơ và 12 tỉnh phía nam là Long An, Tiền Giang, Bến Tre, Đồng Tháp, Vĩnh Long, Trà Vinh, Hậu Giang, An Giang, Sóc Trăng, Kiên Giang, Bạc Liêu và Cà Mau. Theo số liệu thống kê 2017, vùng ĐBSCL có 4 triệu ha đất tự nhiên, trong đó có 3,8 triệu ha đất nông nghiệp, với dân số khoảng 18 triệu người; là vùng kinh tế trọng điểm, trung tâm chính trị, kinh tế - xã hội, có vị trí chiến lược về an ninh, quốc phòng. Đây là vùng kinh tế thuần nông với cơ cấu kinh tế khu vực nông nghiệp chiếm 40% và cơ cấu lao động trong nông nghiệp chiếm 52%.

Quyết định số 1163/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt nhiệm vụ lập quy hoạch vùng Đồng bằng sông Cửu Long thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2050, hướng tới đảm bảo liên kết tổng thể toàn vùng, tăng cường hợp tác liên kết phát triển giữa các tiểu vùng và địa phương trong vùng, giữa vùng với Thành phố Hồ Chí Minh và vùng kinh tế trọng điểm phía Nam. Về nông nghiệp, vùng hướng tới phát triển nông nghiệp hàng hóa chất lượng cao, giá trị kinh tế cao với ba trọng tâm: thủy sản - cây ăn quả - lúa gạo, phù hợp với tiềm năng, lợi thế của vùng và xu hướng nhu cầu thị trường; phát triển nền kinh tế nông nghiệp đa dạng, kết hợp với phát triển dịch vụ, du lịch sinh thái, công nghiệp chế biến để nâng cao giá trị và sức cạnh tranh của sản phẩm nông nghiệp. Để thực hiện được điều đó, thì vùng định hướng thúc đẩy ứng dụng công nghệ cao, công nghệ sinh học trong nông nghiệp gắn liền với cơ cấu lại ngành nông nghiệp của vùng theo hướng phát triển nông nghiệp hữu cơ và nông nghiệp

sạch song hành với việc tạo ra chuỗi giá trị khép kín và xây dựng thương hiệu của vùng.

Ở mỗi tỉnh trong vùng đều có các đơn vị chuyên ngành khuyến nông và bảo vệ thực vật, ở cấp tỉnh và huyện, đồng hành cùng nông dân trong các hoạt động sản xuất. Chẳng hạn Chi cục Trồng trọt và Bảo vệ thực vật tỉnh Vĩnh Long ([ccttbvtv.vinhlong.gov.vn](http://ccttbvtv.vinhlong.gov.vn)), cùng với các Trạm TT&BVTV cấp huyện (huyện Long Hồ, Mang Thít, Tam Bình, Trà Ôn, Vũng Liêm, Bình Minh, Bình Tân, thành phố Vĩnh Long) thực hiện điều tra, dự báo chính xác, kịp thời (hàng tuần) tình hình sâu bệnh trên địa bàn, và đưa ra các hướng dẫn phòng ngừa phù hợp.

Về mảng khuyến nông, một số địa phương trong tỉnh đã chuyển đổi đơn vị khuyến nông thành Trung tâm Dịch vụ Nông nghiệp (TTDVNN). Chẳng hạn, Trung tâm Dịch vụ Nông nghiệp tỉnh Long An được thành lập năm 2018, là đơn vị trực thuộc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Long An, trên cơ sở về nhân sự và cơ sở vật chất từ Trung tâm Khuyến nông Long An (thành lập năm 1991). Trung tâm có chức năng triển khai thực hiện các chương trình, dự án khuyến nông đã được Sở NN&PTNT phê duyệt; phối hợp với các Phòng NN&PTNT, TTDVNN các huyện và địa phương tổ chức triển khai các chương trình, dự án khuyến nông; tham gia tập huấn và đào tạo nghề nông, lâm, ngư nghiệp cho lao động nông thôn; nghiên cứu, sản xuất và cung ứng giống cây trồng, vật nuôi, thủy sản cho sản xuất; tư vấn và cung cấp các loại hình dịch vụ nông nghiệp, v.v. Ở cấp huyện của tỉnh Long An có các TTDVNN ở 14 huyện và 1 ở thành phố Tân An ([trungtamdvnn.longan.gov.vn](http://trungtamdvnn.longan.gov.vn)), có nhiệm vụ triển khai các hoạt động khuyến nông theo quy định.

Trung tâm khuyến nông một số tỉnh trong vùng cũng chủ động thúc đẩy các hoạt động tư vấn và dịch vụ có thu phí, thông qua các Điểm Tư vấn dịch vụ Khuyến nông. Chẳng hạn như Khuyến nông Hậu Giang, mỗi Trạm Khuyến nông huyện có một Điểm tư vấn, cung cấp các đầu vào chất lượng, kết nối nông hộ với các cá nhân và doanh nghiệp hoặc hợp tác xã cung ứng dịch vụ ([khuynnonghaugiang.com.vn](http://khuynnonghaugiang.com.vn)).

Ở cấp vùng, Trung tâm Tập huấn và Chuyển giao công nghệ nông nghiệp vùng ĐBSCL (gọi tắt Trung tâm Tập huấn) là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Trung

tâm Khuyến nông Quốc gia. Trong năm 2018, Trung tâm Tập huấn đã tích cực tổ chức các hoạt động sự nghiệp để phục vụ phát triển sản xuất nông nghiệp vùng ĐBSCL như: Tổ chức các lớp tập huấn ToT về bồi dưỡng phương pháp khuyến nông và các kỹ thuật chuyên ngành cho cán bộ khuyến nông, khuyến nông viên và cộng tác viên khuyến nông các tỉnh vùng ĐBSCL; Xây dựng các mô hình trình diễn ứng dụng tiên bộ kỹ thuật mới như mô hình nuôi tôm thâm canh, mô hình nuôi tôm bán thâm canh..; Liên kết, hợp tác với các tổ chức, cá nhân xây dựng các mô hình sản xuất thực nghiệm; v.v.

#### **2.2.2.2. Vùng Tây Nguyên**

Vùng Tây Nguyên gồm 5 tỉnh Kon Tum, Gia Lai, Đắk Lắk, Đắk Nông và Lâm Đồng, đã và đang phát triển nền nông nghiệp theo hướng chuyên canh lớn; với các loại cây trồng chủ yếu như lúa, ngô, sắn, mía; và các cây công nghiệp như chè, cà phê, cao su, tiêu.

Hoạt động sản xuất nông nghiệp của các tỉnh trong vùng cũng được hỗ trợ bởi hệ thống chuyên ngành khuyến nông và bảo vệ thực vật. Ở cấp tỉnh có Trung tâm Khuyến nông và Chi cục TT&BVTV, ở mỗi huyện trong tỉnh có các Trạm Khuyến nông và Trạm TT&BVTV. Như vậy, chức năng BVTV và khuyến nông vẫn được tách bạch bởi các cơ quan chuyên môn khác nhau.

Để phát huy vai trò Khuyến nông thực hiện tái cơ cấu ngành nông nghiệp tỉnh Lâm Đồng đến năm 2020, hoạt động khuyến nông của tỉnh đã tập trung đổi mới một số phương thức và nội dung triển khai:

*Một là, đổi mới cách tiếp cận khuyến nông:* Nội dung khuyến nông phải xuất phát từ nhu cầu của nông dân, của sản xuất, xem “nông dân là khách hàng”, không áp đặt, gò ép. Chất lượng hàng đầu: xu hướng xã hội hóa khuyến nông, nông dân lựa chọn tổ chức khuyến nông nào có chất lượng dịch vụ tốt nhất.

*Hai là, đổi mới về phương pháp hoạt động khuyến nông:* Nguyên tắc chung của đổi mới phương pháp khuyến nông là thực hiện “3 giảm 3 tăng”: 3 Giảm: Giảm hành chính hóa (thủ tục, hợp hành, giấy tờ). Giảm hình thức (không đem lại lợi ích thực chất cho nông dân), lãng phí (thời gian, nhân lực, kinh phí). Giảm phân tán, cát cứ (đầu tư dàn trải, không phối hợp, lồng ghép các

nội dung, nguồn lực sẵn có, không hợp tác chia sẻ với nhau). *3 Tăng*: Tăng tính chuyên nghiệp hóa (kiến thức, phương pháp, kỹ năng, phong cách làm việc). Tăng áp dụng công nghệ thông tin. Tăng khả năng tư vấn, dịch vụ (theo yêu cầu của nông dân).

Đổi mới tư duy và tăng cường năng lực đội ngũ cán bộ khuyến nông: Cán bộ khuyến nông thực hiện “*3 cần 3 không*”: *3 Cần*: Thạo nghề, thông chính sách; Nhiệt tình, gần dân; Khiêm tốn, cầu thị. *3 Không*: Không thụ động, ỷ lại; Không quan liêu, sách nhiễu dân; Không bảo thủ, trì trệ.

*Ba là, đổi mới nội dung hoạt động khuyến nông*

Hoạt động khuyến nông nhằm vào 3 nội dung cốt lõi để tăng trưởng giá trị và tăng thu nhập, đó là: Thúc đẩy sản xuất tăng trưởng; liên kết, hợp tác sản xuất; gắn tiêu thụ sản phẩm. Cụ thể:

*Về thông tin, tuyên truyền*: Tập trung vào việc áp dụng công nghệ thông tin để hiện đại hóa công tác khuyến nông (Internet, phát thanh, truyền hình, điện thoại...).

*Về tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng*: Áp dụng phương pháp tập huấn có sự tham gia, tập huấn nông dân nông cốt (Farmer Field School, FFS), khuyến nông nhóm để nông dân tự tác động lẫn nhau, cán bộ khuyến nông giữ vai trò thúc đẩy và định hướng hoạt động cho các nhóm nông dân theo các tiêu chuẩn sản xuất GAP và cộng đồng quốc tế, đào tạo, tập huấn nông dân theo chu kỳ sinh trưởng phát triển của cây trồng, vật nuôi. Đổi mới tài liệu và phương thức tổ chức đào tạo (tăng thời lượng thực hành, thảo luận 2 chiều).

Gắn kết chặt chẽ với các Viện khoa học, Trường Đại học, Trung tâm Nghiên cứu... để tiếp nhận nguồn tiến bộ kỹ thuật mới nhằm chuyển giao kịp thời cho sản xuất tại địa phương.

*Về xây dựng và triển khai có hiệu quả các dự án, mô hình khuyến nông*: Tập trung các mô hình khuyến nông sản xuất theo quy trình GAP, liên kết sản xuất theo chuỗi giá trị, ứng dụng công nghệ cao, chuyển đổi cơ cấu cây trồng, vật nuôi thích ứng với biến đổi khí hậu. Mở rộng mô hình khuyến nông viên gắn với vườn mẫu, đẩy mạnh mô hình hợp tác công tư PPP (Public Private

Partnership), khuyến khích liên kết giữa doanh nghiệp với các Hợp tác xã, Tổ hợp tác trong các hoạt động đầu vào và đầu ra của sản phẩm nhằm huy động các nguồn lực phục vụ Tái cơ cấu ngành Nông nghiệp, xây dựng Nông thôn mới.

*Về tư vấn, dịch vụ khuyến nông:* Mở rộng nội dung và nâng cao chất lượng tư vấn, dịch vụ khuyến nông đáp ứng nhu cầu của nông dân, thông qua các hình thức phù hợp tư vấn miễn phí như: tư vấn trên truyền hình, qua Internet, điện thoại, các câu lạc bộ, đội tư vấn di động, v.v. Mở rộng các loại hình và nâng cao chất lượng dịch vụ khuyến nông (đầu vào, đầu ra, tư vấn có thu phí) để nâng cao năng lực thực tiễn của cán bộ khuyến nông và bổ sung nguồn kinh phí hoạt động khuyến nông.

### **2.2.3. Một số bài học kinh nghiệm cho việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng**

Tổng hợp thực tiễn của một số vùng nông nghiệp trên thế giới và tại Việt Nam về nỗ lực cải thiện hoạt động cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, trong đó có khuyến nông và bảo vệ thực vật, có thể đưa ra một số bài học kinh nghiệm về cải thiện chất lượng cung ứng như sau:

*Thứ nhất,* sự kết hợp chặt chẽ của khuyến nông và nghiên cứu phát triển. Các nước Mỹ, Hàn Quốc có được nền nông nghiệp phát triển và cạnh tranh một phần nhờ sự đóng góp hiệu quả và chất lượng của hoạt động khuyến nông. Trong đó, hoạt động khuyến nông gắn kết chặt chẽ với nghiên cứu và phát triển (R&D), hoặc các đơn vị/viện nghiên cứu là một bộ phận của cơ quan khuyến nông (Hàn Quốc), hoặc khuyến nông là một bộ phận của nghiên cứu và phát triển (Mỹ). Điều này cải thiện năng lực và chất lượng công tác khuyến nông, giúp người làm nông nghiệp tiếp cận được với những tiến bộ công nghệ mới nhất. Bên cạnh đó, chính phủ vẫn là nguồn tài trợ chính cho hoạt động khuyến nông và R&D.

*Thứ hai,* sự gắn kết giữa khuyến nông và bảo vệ thực vật. Các nước trên thế giới như Hàn Quốc, Thái Lan không tách rời hoạt động khuyến nông và bảo vệ thực vật. Hoạt động khuyến nông gồm nghiên cứu & phát triển, và sử dụng kết quả đó để tư vấn, đào tạo, hướng dẫn nông hộ áp dụng những tiến bộ công



nghe mới, các loại cây trồng vật nuôi chất lượng, có khả năng thích ứng biến đổi khí hậu và phòng trừ sâu bệnh hiệu quả. Thông thường, đơn vị khuyến nông được tổ chức ở cả ba cấp tỉnh, huyện và xã; là một đơn vị độc lập với chính quyền, thực hiện chức năng đào tạo, tư vấn, chuyển giao công nghệ mới, trong đó có các vấn đề về phòng trừ sinh vật gây hại (bảo vệ thực vật).

*Thứ ba*, hợp tác quốc tế trong cung ứng dịch vụ công ngành nông nghiệp. Việc mời chuyên gia nước ngoài về đào tạo và tư vấn cho nông dân, đặc biệt từ các nước có nền sản xuất nông nghiệp hiện đại như Mỹ, Hàn Quốc, Nhật Bản, Hà Lan... có thể cải thiện đáng kể chất lượng cung ứng dịch vụ. Việc học hỏi những nước tiên tiến có thể rút ngắn khoảng cách về công nghệ trong nông nghiệp, đặc biệt là những công nghệ mà hoạt động R&D trong nước chưa phát triển kịp. Bên cạnh đó, còn có thể xin tài trợ của các tổ chức quốc tế cho các hoạt động này.

*Thứ tư*, nông dân là trung tâm của quá trình cung ứng dịch vụ. Các nước trên thế giới đặc biệt coi trọng sự đánh giá, phản hồi về chất lượng dịch vụ từ phía cộng đồng sử dụng dịch vụ hơn là sự tự đánh giá, hay đánh giá từ các chủ thể cùng bên trong hệ thống chính trị và quản lý nhà nước. Vì vậy, song song với việc tự đánh giá chất lượng dịch vụ công, việc tăng cường, khuyến khích, nâng cao cơ hội phản hồi thông tin từ phía người làm nông nghiệp, tạo điều kiện để họ chủ động và tích cực cung cấp thông tin đánh giá là điều cần làm để công tác quản lý chất lượng đi vào thực chất và hiệu quả.

*Thứ năm*, mỗi vùng, địa phương có những thế mạnh riêng về nông nghiệp, do đó nhu cầu về dịch vụ nông nghiệp cũng khác nhau; quy hoạch vùng và quy hoạch tỉnh theo từng thời kỳ là cơ sở quan trọng cho việc định hướng cung ứng dịch vụ phù hợp phát triển sản xuất nông nghiệp. Chẳng hạn, quy hoạch phát triển vùng cho thời kỳ 5 – 10 năm phù hợp với quan điểm, mục tiêu, định hướng của chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, chiến lược phát triển ngành, lĩnh vực của quốc gia và quy hoạch cấp quốc gia trong thời kỳ tương ứng. Trong quá trình lập quy hoạch cần lưu ý phát huy tiềm năng, lợi thế đặc thù của vùng, của từng địa phương; quan tâm các vấn đề liên kết nội vùng và liên kết với trung tâm đầu não chính trị của vùng trong triển khai dịch vụ.

*Thứ sáu*, mô hình một cửa (trung tâm một cửa) cung cấp dịch vụ nông nghiệp có thể là xu hướng, đã được một số quốc gia áp dụng (Thái Lan, Hàn Quốc), đặc biệt trong hoạt động chuyển giao công nghệ. Tuy nhiên, cần lưu ý tới việc thiết lập cơ chế hoạt động để có thể liên kết hiệu quả các đối tượng liên quan, ví dụ đại diện các tổ hợp tác/hội nông dân, đại diện chính quyền, đại diện các đơn vị chuyên môn (khuyến nông, BVTV), và các tổ chức doanh nghiệp.

*Thứ bảy*, bên cạnh cung ứng các dịch vụ hỗ trợ miễn phí thì các đơn vị cung ứng dịch vụ công có thể phát triển các hoạt động cung ứng dịch vụ có thu phí, vừa giúp giảm gánh nặng ngân sách nhà nước, vừa có thể tăng hiệu quả hoạt động và nâng cao chất lượng cung ứng. Khi hoạt động trong cơ chế thị trường, áp lực cạnh tranh sẽ khiến tổ chức công phải tự chuyển đổi vận hành như một doanh nghiệp, áp dụng các thực hành tốt của tư nhân để cải tiến hiệu quả hoạt động và nâng cao chất lượng dịch vụ.

### Chương 3

## THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG

### 3.1. SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP VÀ CHÍNH SÁCH CỦA NHÀ NƯỚC VỀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG

#### 3.1.1. Thực trạng sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng

##### 3.1.1.1. Diện tích sản xuất nông nghiệp

Theo báo cáo thống kê 2019, Vùng Đồng bằng sông Hồng có diện tích 2.125.900 ha (21.259 km<sup>2</sup>), chiếm 6,4% diện tích cả nước. Trong đó, diện tích đất sản xuất nông nghiệp là 789.800 ha, chiếm 6,9% đất nông nghiệp chung của cả nước. Như vậy, 37,2% diện tích đất Vùng Đồng bằng sông Hồng là dành cho hoạt động sản xuất nông nghiệp. Vùng có hai hệ thống sông chính là sông Hồng và sông Thái Bình nên đa phần là đất phù sa màu mỡ, thuận lợi cho hoạt động sản xuất nông nghiệp.

**Bảng 3. 1: Diện tích đất dành cho nông nghiệp 11 tỉnh Đồng bằng sông Hồng**

STT	Địa phương	Tổng diện tích (nghìn ha)	Diện tích đất SXNN (nghìn ha)	Tỷ lệ đất SXNN (%)
1	Hà Nội	335,9	154,3	45,9
2	Vĩnh Phúc	123,6	55,9	45,2
3	Bắc Ninh	82,3	42,5	51,7
4	Hải Dương	166,8	85,7	51,4
5	Hưng Yên	93	53,6	57,6
6	Hà Nam	86,2	41,7	48,4
7	Ninh Bình	138,7	61,0	44,0
8	Nam Định	166,9	90,9	54,5

9	Thái Bình	158,6	92,9	58,6
10	Hải Phòng	156,2	50,5	32,3
11	Quảng Ninh	617,8	60,8	9,8
Đồng bằng sông Hồng		2.125,9	789,8	37,2
<b>Cả nước</b>		<b>33.123,6</b>	<b>11.498,5</b>	<b>34,7</b>

*Nguồn: Theo Quyết định số 2908/QĐ-BTNMT ngày 13 tháng 11 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường & Tổng cục thống kê (2019)*

Hà Nội sau khi mở rộng trở thành tỉnh có diện tích lớn nhất Đồng bằng sông Hồng, và diện tích đất sản xuất nông nghiệp cũng chiếm nhiều nhất (154.300 ha, chiếm 19,5% đất sản xuất nông nghiệp vùng ĐBSH), tiếp theo là Thái Bình đứng ở vị trí thứ hai với 92.900 ha đất sản xuất nông nghiệp. Trong khi đó Hà Nam có tổng diện tích đất sản xuất nông nghiệp ít nhất (41.700 ha, chiếm 5,3% diện tích đất sản xuất nông nghiệp của vùng).

Diện tích đất sản xuất nông nghiệp có xu hướng giảm, trong đó đặc biệt là diện tích trồng lúa, ví dụ tại Hà Nội, diện tích lúa năm 2019 giảm 7.846 ha so với cùng kỳ năm trước chủ yếu do chuyển đổi cơ cấu nuôi trồng trên đất lúa. Ngược lại, chăn nuôi trâu, bò, gia cầm và ngành thủy sản có xu hướng tăng trưởng; ví dụ tại Hà Nội, sản lượng thủy sản năm 2019 tăng 6,1% so với cùng kỳ năm trước. Diễn biến này là kết quả của quá trình chuyển đổi cơ cấu cây trồng trên đất lúa, theo Đề án tái cơ cấu ngành lúa gạo Việt Nam đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030, trong đó, cả nước duy trì khoảng 7 triệu ha gieo trồng lúa đến năm 2020 và chuyển 700-800 nghìn ha ở những vùng, vụ trồng lúa kém hiệu quả sang trồng cây trồng khác hoặc kết hợp nuôi trồng thủy sản để đạt hiệu quả kinh tế cao hơn.

### **3.1.1.2. Chủ thể sản xuất nông nghiệp**

Chủ thể sản xuất nông nghiệp có thể là cá nhân hoặc tổ chức. Cá nhân có thể là nông dân, chủ trang trại, tổ viên tổ hợp tác, thành viên hợp tác xã và các cá nhân khác hoạt động sản xuất, kinh doanh trong lĩnh vực nông nghiệp. Các tổ chức hoạt động nông nghiệp có thể là tổ liên kết, tổ hợp tác, hợp tác xã,

doanh nghiệp và các tổ chức khác hoạt động sản xuất, kinh doanh trong lĩnh vực nông nghiệp (Nghị định 83/2018-NĐ-CP về Khuyến nông).

Hộ sản xuất nông nghiệp (nông hộ) là đơn vị kinh tế cơ bản trong sản xuất nông nghiệp hiện nay của Việt Nam. Khoản 30 Điều 3 Luật Đất đai quy định: “Hộ gia đình, cá nhân trực tiếp sản xuất nông nghiệp là hộ gia đình, cá nhân đã được Nhà nước giao, cho thuê, công nhận quyền sử dụng đất nông nghiệp; nhận chuyển quyền sử dụng đất nông nghiệp và có nguồn thu nhập ổn định từ sản xuất nông nghiệp trên đất đó”. Trong tổng gần 9.123,02 nghìn đơn vị sản xuất nông, lâm nghiệp và thủy sản, tại thời điểm 01/7/2020, có 9.108,13 nghìn đơn vị sản xuất là hộ. Trong những năm vừa qua, nhiều hộ đã mở rộng quy mô sản xuất. Số thửa đất sản xuất nông nghiệp bình quân 1 hộ tăng từ 2,5 thửa năm 2016 lên 2,8 thửa năm 2020 và diện tích bình quân 1 thửa tăng từ 1.843,1 m<sup>2</sup> lên 2.026,3m<sup>2</sup>. Mô hình tổ chức sản xuất có tỷ suất và giá trị hàng hóa cao của hộ là trang trại.

Trang trại là những hộ sản xuất hàng hoá quy mô lớn và phải đạt được những tiêu chí nhất định về quy mô sản xuất và sản lượng hàng hoá trong lĩnh vực nông, lâm nghiệp, thủy sản. Theo Thông tư số 27/2011/TT-BNNPTNT của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn quy định về “Tiêu chí và thủ tục cấp giấy chứng nhận kinh tế trang trại”, cá nhân, hộ gia đình sản xuất nông nghiệp (trồng trọt) phải thoả mãn điều kiện: cơ sở trồng trọt, sản xuất tổng hợp phải có diện tích trên mức hạn điền (3,1 ha đối với vùng Đông Nam Bộ và Đồng bằng sông Cửu Long; 2,1 ha đối với các tỉnh còn lại) và giá trị sản lượng hàng hoá đạt 700 triệu đồng/năm. Theo báo cáo thống kê năm 2019 của Bộ NNPTNT, vùng đồng bằng sông Hồng có 9.829 trang trại, trong đó 277 trang trại trồng trọt, 7.323 trang trại chăn nuôi, 1.464 trang trại thủy sản, 7 trang trại lâm nghiệp và 758 trang trại tổng hợp. Như vậy, trang trại nông nghiệp trồng trọt chỉ chiếm 2.8% lượng trang trại nông nghiệp, trang trại chăn nuôi chiếm vị trí chủ đạo (chiếm 75,5%).

### ***3.1.1.3. Năng suất, kết quả sản xuất nông nghiệp***

Các loại cây trồng chính của Vùng Đồng bằng sông Hồng gồm lúa, ngô, cây rau màu và cây ăn quả. Trong đó, lúa là mặt hàng chủ lực của vùng và có

diện tích canh tác rộng lớn nhất. Giai đoạn 2015-2020, năng suất lúa của Vùng Đồng bằng sông Hồng luôn cao hơn năng suất trung bình của cả nước, và có xu hướng tăng. Chẳng hạn năm 2020, năng suất lúa ở vùng là 61,40 tạ/ha, so với trung bình của cả nước là 58,70 tạ/ha (Bảng 3.2). Kết quả này có được là nhờ những cải thiện về giống cây trồng, phương thức canh tác và cơ giới hoá trong nông nghiệp.

Các tỉnh trong vùng ĐBSH cũng đã tích cực chuyển dịch cơ cấu giống cây trồng theo hướng sản xuất hàng hoá, chất lượng, nâng cao giá trị gia tăng, gắn sản xuất với thị trường tiêu thụ tạo thành các chuỗi liên kết. Đồng thời mở rộng các vùng sản xuất tập trung, ứng dụng công nghệ cao.

**Bảng 3. 2: Năng suất lúa cả năm các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng, giai đoạn 2015-2020. Đơn vị: tạ/ha**

TT	Địa phương	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	Hà Nội	58,30	56,30	55,40	57,10	56,50	58,80
2	Vĩnh Phúc	55,90	50,40	55,30	58,40	57,90	58,10
3	Bắc Ninh	61,90	62,00	60,00	61,80	61,40	63,70
4	Quảng Ninh	49,90	50,10	47,10	50,80	50,60	51,60
5	Hải Dương	60,30	60,40	55,70	60,40	59,40	60,60
6	Hải Phòng	63,10	62,90	60,40	63,60	63,70	64,20
7	Hưng Yên	62,00	61,70	59,50	62,60	64,00	62,80
8	Thái Bình	66,00	65,80	59,40	65,50	65,90	65,90
9	Hà Nam	60,70	60,30	56,80	61,10	61,90	62,20
10	Nam Định	60,60	60,40	55,70	59,80	60,40	60,70
11	Ninh Bình	59,90	59,50	56,20	60,50	61,20	61,60
Đồng bằng sông Hồng		60,60	59,80	56,80	60,50	60,60	61,40
<b>Cả nước</b>		<b>57,60</b>	<b>55,80</b>	<b>55,50</b>	<b>58,20</b>	<b>58,20</b>	<b>58,70</b>

*Nguồn: Tổng cục Thống kê (2021)*

**Bảng 3. 3: Sản lượng và diện tích cây lương thực có hạt ở các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng***Đơn vị: SL sản lượng (nghìn tấn), DT diện tích (nghìn ha)*

TT	Địa phương	2018			2019			2020		
		SL	DT	SL/DT	SL	DT	SL/DT	SL	DT	SL/DT
1	Hà Nội	1108,6	196,4	5,64	1047,7	187,3	5,59	1044,7	179,4	5,82
2	Vĩnh Phúc	395,3	70,9	5,58	365,7	65,3	5,60	359	63,5	5,65
3	Bắc Ninh	420,7	68,5	6,14	411,3	67,1	6,13	411	64,7	6,35
4	Quảng Ninh	229,9	46,4	4,95	225,8	45,6	4,95	226,4	45,2	5,01
5	Hải Dương	725	120,3	6,03	705,2	118,5	5,95	703,8	116,1	6,06
6	Hải Phòng	445,7	70,2	6,35	417,8	65,8	6,35	381,2	59,6	6,40
7	Hưng Yên	456,8	73,3	6,23	435	68,3	6,37	394	62,9	6,26
8	Thái Bình	1094,1	168,8	6,48	1083,2	166	6,53	1074,6	164,6	6,53
9	Hà Nam	423,2	70,2	6,03	421	68,7	6,13	407,1	66	6,17
10	Nam Định	911,2	153,3	5,94	905,9	150,6	6,02	899,9	148,7	6,05
11	Ninh Bình	475,8	80,7	5,90	470,9	79,1	5,95	462,5	77,1	6,00
	Cả Vùng	6686,3	1119	5,98	6489,5	1082,3	6,00	6364,2	1047,8	6,07
	<b>Cả nước</b>	<b>48923</b>	<b>8605,5</b>	<b>5,69</b>	<b>48231</b>	<b>8458,7</b>	<b>5,70</b>	<b>47321</b>	<b>8222,5</b>	<b>5,76</b>

*Nguồn: Niên giám Thống kê, 2020*

Sản lượng và diện tích trồng cây lương thực có hạt (lúa, ngô và các loại cây lương thực có hạt khác) đều có xu hướng giảm ở các tỉnh trong Vùng. Tuy nhiên, tỷ lệ sản lượng/diện tích lại có chiều hướng tăng, và cao hơn mức trung bình của cả nước (Bảng 3.3). Chẳng hạn, tính trung bình cả vùng, tỷ lệ sản lượng/diện tích năm 2018 là 5,98 tấn/ha, tăng lên 6,07 tấn/ha năm 2020.

Năm 2020, cây lương thực có hạt cả Vùng đạt tổng sản lượng là 6,364 triệu tấn (chiếm 13,45% cả nước), với tổng diện tích canh tác là (chiếm 12,74% cả nước). Hà Nội, Thái Bình, Nam Định là 3 tỉnh có tổng sản lượng và diện tích trồng cây lương thực có hạt nhiều nhất trong vùng.

Diện tích gieo trồng lúa trong những năm gần đây có xu hướng giảm dần với mục tiêu chuyển đổi cơ cấu cây trồng theo hướng nâng cao chất lượng, hiệu quả. Diện tích gieo trồng lúa cả nước năm 2020 đạt 7.279 nghìn ha, giảm 190,5 nghìn ha so với năm 2019, trong đó diện tích lúa đông xuân giảm nhiều nhất với 100 nghìn ha (Niên giám thống kê, 2020).

### **3.1.2. Thực trạng khuôn khổ chính sách cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp**

#### *3.1.2.1. Các lĩnh vực và loại hình dịch vụ*

Tại Việt Nam, khung chính sách cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp được thể hiện ở nhiều văn bản pháp lý khác nhau, tương ứng với từng lĩnh vực dịch vụ, gồm khung chính sách đối với khuyến nông (Nghị định 83/2018/NĐ-CP về Khuyến nông...), chính sách đối với trồng trọt và bảo vệ thực vật (Luật Trồng trọt 2018, Luật Bảo vệ và kiểm dịch thực vật 2013...), chính sách đối với chăn nuôi và thú y (Luật thú y 2015, Luật Chăn nuôi 2018...). Trong mỗi lĩnh vực, nhà nước đảm bảo cung ứng một số loại hình dịch vụ nhằm hỗ trợ các chủ thể sản xuất nông nghiệp và phát triển nền sản xuất địa phương theo các mục tiêu đặt ra.

Trong lĩnh vực khuyến nông, nhà nước đảm bảo cung ứng một số dịch vụ hỗ trợ như đào tạo tập huấn, xây dựng mô hình, thông tin truyền truyền, tư vấn và dịch vụ khuyến nông. Phần lớn các dịch vụ đều được tài trợ bởi nguồn ngân sách của chính phủ, miễn phí toàn bộ hoặc một phần. Tại một số địa



phương, cơ quan khuyến nông còn chủ động triển khai một số dịch vụ khác như hỗ trợ tài chính nhằm thúc đẩy cơ giới hoá nông nghiệp (Khuyến nông Hà Nội), liên kết tiêu thụ nông sản.

Trong lĩnh vực trồng trọt và bảo vệ thực vật, cơ quan chuyên ngành trồng trọt và bảo vệ thực vật thực hiện cung ứng một số dịch vụ liên quan tới hỗ trợ sản xuất trồng trọt và phòng chống sinh vật gây hại. Bên cạnh đó, thực hiện chức năng quản lý nhà nước về giống cây trồng, phân bón, thuốc BVTV, nhằm đảm bảo đầu vào chất lượng cho hoạt động sản xuất nông nghiệp.

Tương tự như vậy, trong lĩnh vực chăn nuôi và thú y, cơ quan chuyên ngành chăn nuôi và thú y vừa đảm nhiệm cung ứng một số dịch vụ hỗ trợ như hướng dẫn sản xuất chăn nuôi và hỗ trợ nông hộ phòng chống dịch bệnh động vật; đồng thời thực hiện chức năng quản lý nhà nước về giống vật nuôi, thức ăn chăn nuôi, nhằm đảm bảo đầu vào cho hoạt động sản xuất.

**Bảng 3. 4: Các loại hình dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp và văn bản pháp lý liên quan**

TT	Lĩnh vực dịch vụ	Các loại hình dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp	Văn bản pháp lý liên quan
1	Khuyến nông	Bồi dưỡng, tập huấn và đào tạo Xây dựng và nhân rộng mô hình Thông tin tuyên truyền Tư vấn và dịch vụ khuyến nông	Nghị định 83/2018/NĐ-CP về Khuyến nông Thông tư 75/2019/TT-BTC quy định về quản lý, sử dụng kinh phí sự nghiệp từ nguồn ngân sách nhà nước thực hiện hoạt động khuyến nông Nguyên tắc hợp tác công tư trong hoạt động khuyến nông (Quyết định số 162/QĐ-KN-ĐTHL ngày 25/8/2020)
2	Trồng trọt và bảo vệ thực vật	Hướng dẫn sản xuất trồng trọt Quản lý giống cây trồng	Luật Trồng trọt 2018 Nghị định 94/2019/NĐ-CP hướng dẫn Luật Trồng trọt về giống cây trồng và canh tác

		Quản lý phân bón Quản lý thuốc BVTV ở địa phương Phòng, chống sinh vật gây hại (Bảo vệ thực vật)	Nghị định 84/2019/NĐ-CP quy định về quản lý phân bón Luật Bảo vệ và kiểm dịch thực vật 2013 Nghị định 116/2014/NĐ-CP hướng dẫn Luật Bảo vệ và kiểm dịch thực vật Thông tư 48/2015/TT-BNNPTNT hướng dẫn chi tiết điều kiện hoạt động dịch vụ BVTV
3	Chăn nuôi và thú y	Hướng dẫn sản xuất chăn nuôi Quản lý giống vật nuôi Quản lý thức ăn chăn nuôi Phòng, chống dịch bệnh động vật	Luật thú y 2015 Nghị định 35/2016/NĐ-CP hướng dẫn Luật thú y Thông tư 07/2016/TT-BNNPTNT quy định về phòng, chống dịch bệnh động vật trên cạn Thông tư 13/2016/TT-BNNPTNT quy định về quản lý thuốc thú y Luật Chăn nuôi 2018 Nghị định 13/2020/NĐ-CP hướng dẫn Luật Chăn nuôi

*Nguồn: Tác giả tổng hợp*

### 3.1.2.2. Hệ thống tổ chức cung ứng

Dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp được cung cấp qua hệ thống cơ quan chuyên ngành nông nghiệp, được tổ chức từ trung ương tới địa phương. Bộ NN&PTNT là cơ quan của Chính phủ thực hiện chức năng quản lý chung đối với các dịch vụ công trong ngành nông nghiệp. Tại 63 tỉnh thành, Sở NN & PTNT thực hiện chức năng quản lý cung ứng tại địa phương. Trong đó có hệ thống cơ quan chuyên ngành nông nghiệp trực thuộc, trực tiếp đảm nhiệm hoạt động lên kế hoạch và cung ứng dịch vụ công hỗ trợ hoạt động nông nghiệp.

Đối với khuyến nông, ở trung ương có Trung tâm khuyến nông quốc gia trực thuộc Bộ NN&PTNT; tại các tỉnh thành có thành lập Trung tâm khuyến nông tỉnh; ở cấp huyện có Trạm khuyến nông huyện. Đối với trồng trọt và bảo vệ thực vật, ở trung ương là Cục Trồng trọt, Cục Bảo vệ thực vật, trực thuộc

Bộ NN&PTNT; ở cấp tỉnh là Chi cục Trồng trọt và BVTV, trực thuộc Sở NN&PTNT; ở cấp huyện là Trạm Trồng trọt và BVTV, trực thuộc Chi cục Trồng trọt và BVTV tỉnh. Tương tự, hệ thống cơ quan chuyên ngành chăn nuôi và thú y, ở Trung ương có Cục Chăn nuôi, Cục Thú y; ở cấp tỉnh có Chi cục Chăn nuôi và Thú y; ở cấp huyện có Trạm Chăn nuôi và Thú y. Như vậy, về căn bản hệ thống cơ quan chuyên ngành cung ứng dịch vụ công nông nghiệp được tổ chức theo chiều dọc, vừa thực hiện chức năng quản lý nhà nước vừa tổ chức triển khai các dịch vụ hỗ trợ nông nghiệp.

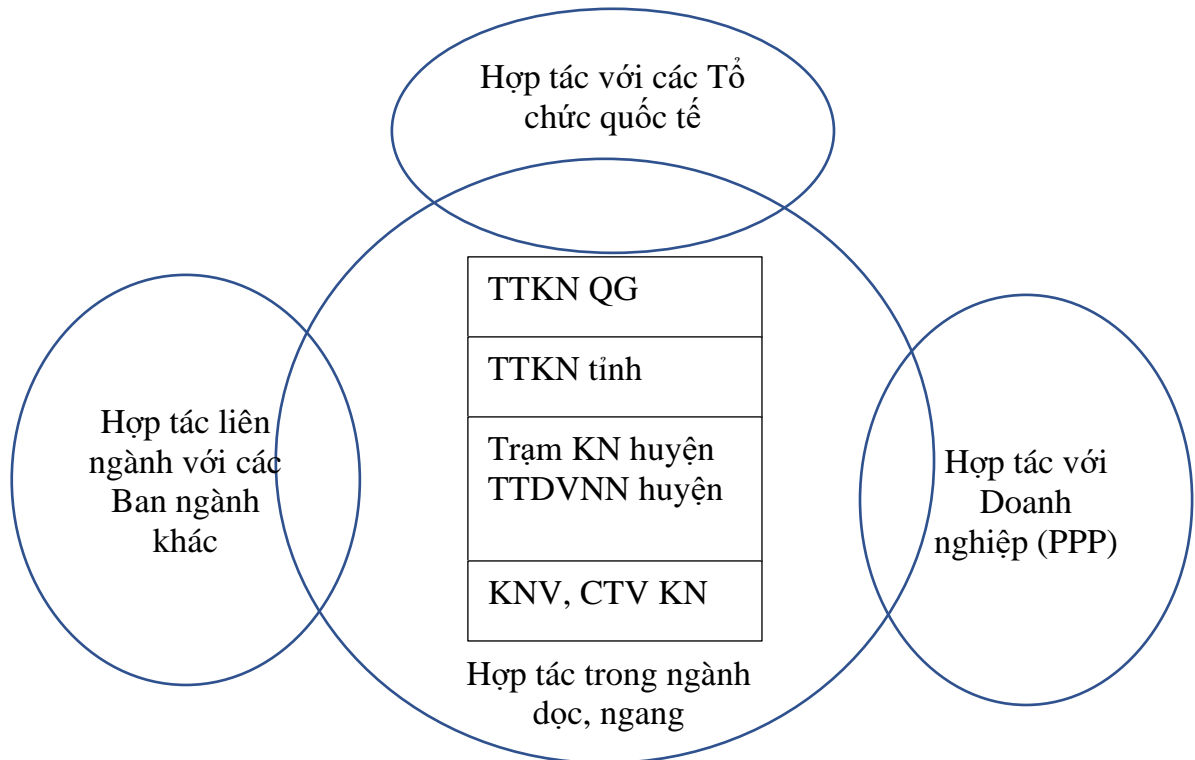
Tuy nhiên, thực hiện Nghị quyết số 18/NQ-TW và Nghị quyết số 19/NQ-TW về tinh giản đầu mối, bộ máy, nhiều địa phương đã tiến hành sắp xếp tổ chức lại các đơn vị sự nghiệp công lập ở cấp tỉnh và huyện. Theo Báo cáo của Trung tâm KNQG (2020), đến nay, ở cấp tỉnh, đã có 14/63 tỉnh tiến hành sắp xếp theo hướng hợp nhất, sáp nhập các đơn vị sự nghiệp ngành nông nghiệp; trong đó, Trung tâm Khuyến nông tỉnh được hợp nhất, sáp nhập với các đơn vị như Chi cục Trồng trọt & BVTV, Chi cục Chăn nuôi & Thú y, Trung tâm Giống cây trồng - vật nuôi - thủy sản, Trung tâm Thủy sản... Có 02 tỉnh (Lai Châu, Bình Dương) đã tiến hành giải thể Trung tâm Khuyến nông tỉnh, chuyển giao nhiệm vụ khuyến nông cho các Chi cục thực hiện.

Ở cấp huyện, đến nay đã có 35/63 tỉnh thành tiến hành hợp nhất Trạm Khuyến nông, Trạm Trồng trọt & BVTV, Trạm Chăn nuôi & Thú y để thành lập Trung tâm Dịch vụ Nông nghiệp trực thuộc UBND huyện. Có 25/63 tỉnh thành vẫn đang duy trì mô hình Trạm Khuyến nông huyện (chưa hợp nhất các Trạm), trong đó 17 tỉnh hoạt động theo mô hình quản lý ngành dọc (Trạm Khuyến nông trực thuộc Trung tâm Khuyến nông tỉnh) và 8 tỉnh hoạt động theo mô hình quản lý theo cấp (Trạm Khuyến nông trực thuộc UBND huyện).

Như vậy, hệ thống chuyên ngành dọc chỉ còn 2 cấp là trung ương và tỉnh. Sự hợp nhất này có thể mang lại một số thuận lợi như tinh giản bộ máy, tăng cường tính tự chủ, nhận được sự quan tâm hỗ trợ từ UBND huyện về cơ sở vật chất, kinh phí, v.v. Tuy nhiên, hoạt động chuyên ngành có thể gặp khó khăn nếu thiếu cơ chế phối hợp giữa các cấp và các đơn vị trong ngành và liên ngành.

### 3.1.2.3. Phương thức cung ứng

Cung ứng độc lập và trực tiếp: cơ quan chuyên ngành nông nghiệp trong nhiệm vụ và quyền hạn của mình trực tiếp cung ứng các dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, và được ngân sách nhà nước tài trợ. Chẳng hạn như Trung tâm khuyến nông các tỉnh chủ động nghiên cứu và tổ chức triển khai các mô hình theo kế hoạch đặt ra hàng năm.



**Hình 3. 1: Các phương thức hợp tác trong cung ứng dịch vụ công nông nghiệp**

*Nguồn: Tác giả*

Hợp tác trong cung ứng: cơ quan chuyên ngành nông nghiệp hợp tác với cơ quan trong ngành hoặc liên ngành, trong nước hoặc quốc tế, doanh nghiệp tư nhân hoặc tổ chức chính trị xã hội khác...trong quá trình cung ứng dịch vụ.

+ Hợp tác liên ngành giữa cơ quan chuyên ngành nông nghiệp và cơ quan ngành khác. Trong công tác thông tin tuyên truyền, cơ quan chuyên ngành nông nghiệp (khuyến nông, bảo vệ thực vật) luôn phối hợp chặt chẽ với Đài phát thanh & Truyền hình địa phương, Báo đài địa phương, phát thanh xã...thực hiện các chương trình nông nghiệp nhằm phổ biến những tiến bộ kỹ thuật mới,

hướng dẫn sản xuất, thông tin thị trường, chính sách nông nghiệp... Sự hợp tác giữa cơ quan chuyên ngành nông nghiệp với các viện nghiên cứu, các trường đại học để cập nhật những tiến bộ kỹ thuật mới.

+ Hợp tác trong ngành – dọc giữa cơ quan chuyên ngành nông nghiệp giữa các cấp. Hợp tác giữa các cấp có thể là giữa trung ương với địa phương. Chẳng hạn, TTKN quốc gia phối hợp với TTKN các tỉnh tổ chức các diễn đàn Khuyến nông @ nông nghiệp, tọa đàm nông nghiệp, các khoá tập huấn ToT, các mô hình... nhằm triển khai các chương trình, dự án khuyến nông trung ương.

+ Hợp tác trong ngành - ngang giữa cơ quan chuyên ngành nông nghiệp cùng cấp giữa các địa phương (giữa các tỉnh, giữa các huyện). Chẳng hạn như Trạm hoặc Trung tâm khuyến nông một số địa phương cùng hợp tác triển khai các mô hình, tổ chức các diễn đàn, học tập chia sẻ kinh nghiệm....

+ Hợp tác giữa cơ quan chuyên ngành nông nghiệp và các tổ chức, doanh nghiệp tư nhân, hay còn gọi là hợp tác công tư PPP, hay xã hội hoá hoạt động cung ứng. Đây là cơ chế đang được thúc đẩy triển khai trong thời gian qua, chủ yếu trong lĩnh vực khuyến nông. Nghị định 83/2018/NĐ-CP có quy định về xã hội hoá khuyến nông, chuyển giao công nghệ trong nông nghiệp, nhằm khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia. Tuy nhiên, hoạt động triển khai chưa được mạnh mẽ và chủ yếu trong lĩnh vực khuyến nông.

+ Hợp tác giữa cơ quan chuyên ngành nông nghiệp trong nước và các tổ chức quốc tế. Chủ yếu trong lĩnh vực khuyến nông, đặc biệt là TTKN quốc gia. Điều này có thể được thực hiện thông qua các phương thức khác nhau như hiệp định, nghị định thư về chương trình, dự án hợp tác chính thức nhà nước (song phương hoặc đa phương) hoặc các thoả thuận hợp tác đối tác công tư (PPP); thông qua các hợp đồng chuyển giao công nghệ giữa các tổ chức, cá nhân trong nước với các tổ chức, cá nhân nước ngoài.

Có thể thấy rằng hợp tác trong cung ứng vừa là xu hướng, vừa là điều kiện quan trọng để triển khai có hiệu quả các dịch vụ. Tuy nhiên, cơ chế hợp tác vẫn đang là vấn đề cần phải nghiên cứu và tiếp tục hoàn thiện.

#### 3.1.2.4. Tiêu chuẩn chất lượng cung ứng dịch vụ

Hiện nay, chưa có hệ thống tiêu chuẩn đánh giá về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp. Mặc dù Thủ tướng chính phủ đã ra quyết định số 144/2006/QĐ-TTg về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, tuy nhiên, các cơ quan cung ứng dịch vụ nông nghiệp không thuộc diện bắt buộc áp dụng mà mới đang dừng ở mức khuyến khích. Nên thực tế các đơn vị cung cấp dịch vụ công trong nông nghiệp vẫn chưa áp dụng các quy trình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001. Quan điểm về quản lý chất lượng tổng thể TQM cũng chưa hình thành.

Hiện nay, với mỗi loại dịch vụ mới chỉ dừng lại ở các nguyên tắc hoạt động. Đối với khuyến nông, Điều 4 Nghị định 83/2018/NĐ-CP về khuyến nông có đưa ra 9 nguyên tắc hoạt động khuyến nông; đối với hoạt động BVTV, Điều 4 Luật Bảo vệ và Kiểm dịch thực vật 2013 cũng đưa ra 4 nguyên tắc hoạt động; tương tự với hoạt động thú y có 5 nguyên tắc hoạt động, thể hiện trong Điều 4 Luật Thú y 2015. Đây là cơ sở quan trọng cho việc triển khai dịch vụ đúng hướng, tuy nhiên, chưa đủ cơ sở cho hoạt động đánh giá. Để nâng cao chất lượng và hiệu quả cung ứng thì các chính sách chất lượng dịch vụ cần được thiết lập. Cả hệ thống cung ứng cần nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động đánh giá và cải thiện chất lượng dịch vụ.

### 3.2. THỰC TRẠNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP Ở VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG

#### 3.2.1. Thực trạng cung ứng dịch vụ khuyến nông

##### 3.2.1.1. Đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng

Hoạt động đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng là công tác thường xuyên của khuyến nông các cấp dành cho các đối tượng chuyển giao công nghệ (nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ) và các đối tượng nhận chuyển giao công nghệ (nhằm nâng cao kiến thức kỹ thuật sản xuất, kỹ năng tổ chức quản lý sản xuất). Bảng 3.5 thể hiện số lớp và số học viên tham gia đào tạo, tập huấn

của Trung tâm khuyến nông một số tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng, giai đoạn 2018-2020.

Nghiên cứu báo cáo khuyến nông của TTKN của một số tỉnh trong Vùng ĐBSH cho thấy một số đặc điểm như sau:

Một là, các lớp đào tạo tập huấn được tổ chức cho cả 3 lĩnh vực là trồng trọt, chăn nuôi và thủy sản, trong đó lĩnh vực trồng trọt thường chiếm tỷ trọng cao nhất. Chẳng hạn, TTKN Hải Dương (năm 2020) tổ chức 1.126 lớp, trong đó trồng trọt – BVTV chiếm 79% (893 lớp), chăn nuôi – thú y chiếm 17% (188 lớp), và thủy sản chiếm 4% (45 lớp). Tùy vào mục tiêu cơ cấu nông nghiệp của từng địa phương mà cơ cấu lĩnh vực tập huấn cần được điều chỉnh cho phù hợp.

**Bảng 3.5: Số lớp và số học viên tham gia đào tạo, tập huấn của Trung tâm khuyến nông một số tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng, giai đoạn 2018-2020.**

STT	Địa phương	Số lớp (lớp)			Số học viên (người)		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020
1	TTKN Hà Nội	132	136	89	1.660	1.780	5.470
2	TTKN Hà Nam	479	239	58	23.207	7.996	2.125
3	TTKN Hưng Yên	264	147	75	16.920	7.710	4.120
4	TTKN Hải Dương	1.528	1.449	1.126	90.000	85.000	65.500
5	TTKN Hải Phòng	2.162	1.665	1.930	101.796	70.516	82.655
6	TTKN Thái Bình	64	96	39	3.218	3.258	1.193
7	TTKN Ninh Bình	126	156	90	14.520	9.497	7.630
	<b>Tổng 7 tỉnh</b>	<b>4.755</b>	<b>3.888</b>	<b>3.407</b>	<b>244.061</b>	<b>185.757</b>	<b>164.878</b>

*Nguồn: Tác giả tổng hợp từ Báo cáo kết quả hoạt động khuyến nông của Trung tâm khuyến nông các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng, giai đoạn 2018 – 2020*

Hai là, nội dung đào tạo, tập huấn được thiết kế theo hướng phù hợp với nhu cầu phát triển nông nghiệp của từng địa phương, tập trung vào các loại cây trồng và vật nuôi đặc thù của vùng. Chẳng hạn, TTKN Hà Nội (2019, 2020) tập trung vào cây ăn quả nói chung và cây bưởi nói riêng, sản xuất hoa, nuôi ngan Pháp, chăn nuôi bò thịt, nuôi thủy sản; TTKN Hà Nam (2020) tập trung vào

chăn nuôi gà thịt ATSH, nuôi lợn ATSH, chăn nuôi bò sữa theo VietGAHP; TTKN Hải Dương (2020) tập trung tập huấn các lớp sản xuất cây ăn quả (Vải, Nhãn, Na, Ôi, Thanh Long), rau an toàn theo VietGAP, cấy lúa bằng máy, chăn nuôi gà ATSH, v.v.

Tuy nhiên, một số hạn chế còn tồn tại như: (i) nội dung tập huấn vẫn tập trung nhiều vào kỹ thuật sản xuất, chưa đẩy mạnh các nội dung phù hợp với tư duy mới “kinh tế nông nghiệp”, như các nội dung liên quan tới liên kết chuỗi, marketing...; (ii) phần lớn lấy từ ngân sách nhà nước, chưa thu hút mạnh mẽ khu vực tư nhân tham gia vào công tác này; (iii) báo cáo thống kê về hoạt động đào tạo, tập huấn vẫn chưa có sự thống nhất giữa các địa phương, thiếu cơ sở dữ liệu chung tổng hợp từ cấp dưới lên các cấp trên gây khó khăn cho công tác thống kê, so sánh và đánh giá.

### *3.2.1.2. Xây dựng và nhân rộng mô hình*

Bảng 3.6 thể hiện tổng số mô hình trong cả ba lĩnh vực nông nghiệp (trồng trọt, chăn nuôi, thủy sản), và số mô hình trong lĩnh vực trồng trọt nói riêng (trong dấu ngoặc đơn), cho thấy lĩnh vực trồng trọt có số lượng mô hình nhiều nhất. Chẳng hạn, giai đoạn 2018-2020, TTKN Hà Nội triển khai được 66 mô hình, trong đó 65% (43 mô hình) thuộc lĩnh vực trồng trọt; TTKN Thái Bình triển khai 241 mô hình trong ba năm, trong đó lĩnh vực trồng trọt chiếm tới 84% (203 mô hình). Các mô hình được định hướng tập trung vào các loại cây trồng và vật nuôi chủ lực của tỉnh và vùng.

Nhìn chung, các dạng mô hình ngày càng được hoàn thiện và phù hợp hơn với bối cảnh mới của sản xuất nông nghiệp. Nghị định 83/2018/NĐ-CP về Khuyến nông có đưa ra 9 mô hình ưu tiên xây dựng và nhân rộng, thì phần lớn các mô hình khuyến nông trong vùng đã được triển khai đúng hướng, ví dụ các mô hình thực hành sản xuất nông nghiệp tốt (Good Agriculture Practices - GAP) theo tiêu chuẩn VietGAP (cho cả trồng trọt, chăn nuôi và thủy sản), VietGHAP (cho chăn nuôi), GlobalGAP (còn ít triển khai); mô hình sản xuất có chứng nhận (GAP, hữu cơ, địa lý...); mô hình sản xuất nông nghiệp hữu cơ; mô hình liên kết sản xuất theo chuỗi giá trị gắn với tiêu thụ sản phẩm.... Tuy nhiên, một số mô hình chưa thấy được triển khai trong Vùng như mô hình sản xuất nông



nghiệp kết hợp du lịch sinh thái; mô hình tổ chức quản lý sản xuất kinh doanh nông nghiệp hiệu quả và bền vững.

Các mô hình ứng dụng công nghệ cao trong sản xuất nông nghiệp còn hạn chế, một số địa phương đang thúc đẩy các mô hình cơ giới hóa, nhưng chủ yếu trong sản xuất lúa. Các mô hình cơ giới hoá trong sản xuất lúa như: mô hình máy gặt đập liên hợp, mô hình dây chuyền gieo mạ khay tự động, mô hình máy cấy lúa... Các mô hình cơ giới hoá giúp giải phóng sức lao động, giảm chi phí sản xuất, đáp ứng tính khẩn trương của thời vụ.

**Bảng 3. 6: Số mô hình và quy mô triển khai, theo báo cáo của Trung tâm khuyến nông các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng, giai đoạn 2018-2020**

STT	Địa phương	Tổng số mô hình (MH trồng trọt)			Quy mô triển khai (điểm)		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020
1	TTKN Hà Nội	26 (17)	18 (11)	22 (15)	154	97	101
2	TTKN Hà Nam	10 (4)	7(3)	9 (3)	141	137	25
3	TTKN Hưng Yên	15 (8)	15 (8)	12 (6)	60	55	50
4	TTKN Hải Dương	108 (97)	98 (84)	89 (79)	146	169	135
5	TTKN Hải Phòng	351 (n.a)	414 (n.a)	284 (n.a)	n.a	n.a	n.a
6	TTKN Thái Bình	101 (80)	78 (67)	62 (56)	n.a	n.a	n.a
7	TTKN Ninh Bình	16 (10)	19 (11)	15 (7)	n.a	n.a	n.a
	<b>Tổng 7 tỉnh trong vùng</b>	<b>596</b>	<b>615</b>	<b>466</b>	<b>n.a</b>	<b>n.a</b>	<b>n.a</b>

*Nguồn: Tác giả tổng hợp từ Báo cáo của Trung tâm khuyến nông các tỉnh vùng ĐBSH, 2018-2020*

Nghiên cứu Báo cáo khuyến nông các tỉnh trong Vùng cho thấy một số vấn đề còn tồn tại liên quan tới triển khai và nhân rộng mô hình như: (i) Mô hình khuyến nông còn dàn trải, chưa tập trung vào các đối tượng cây trồng, vật nuôi chủ lực theo định hướng của địa phương; (ii) Việc triển khai và nhân rộng

các mô hình nông nghiệp sạch, công nghệ cao... còn chưa nhiều do nguồn ngân sách và năng lực tài chính của nông hộ còn eo hẹp; (iii) Quy trình triển khai chưa bài bản, sự phối hợp trong triển khai mô hình còn hạn chế; (iv) Hoạt động xã hội hoá thu hút được tư nhân tham gia triển khai các mô hình chưa được thúc đẩy mạnh mẽ tại các địa phương trong Vùng (v) Báo cáo thống kê về kết quả triển khai mô hình chưa được chuẩn hoá, thiếu các tiêu chí đánh giá về kết quả triển khai mô hình.

### 3.2.1.3. Thông tin tuyên truyền

Nội dung thông tin tuyên truyền tập trung vào các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách của nhà nước và địa phương về phát triển nông nghiệp, xây dựng nông thôn mới; về an toàn thực phẩm; giới thiệu các tiến bộ kỹ thuật mới; công tác phòng chống dịch bệnh trên cây trồng, đàn gia súc, gia cầm; thông tin thị trường, lịch nông vụ, v.v.

Đơn vị khuyến nông tại các địa phương phối hợp với các đơn vị truyền thông để truyền tải thông tin qua các kênh khác nhau như hệ thống *truyền thông đại chúng* (đài phát thanh truyền hình tỉnh, báo, đài địa phương) thực hiện các chuyên mục nông nghiệp (Bạn của nhà nông, Nhà nông hiếu khách, Nông nghiệp xanh...); *xuất bản tạp chí, tài liệu và các loại ấn phẩm khuyến nông* (Quy trình sản xuất rau an toàn, Tài liệu hướng dẫn sản xuất lúa theo hướng hữu cơ,...); *tổ chức các sự kiện khuyến nông* như hội nghị, hội thảo, hội thi, hội chợ, triển lãm, tham quan học tập, diễn đàn, tọa đàm (Hội chợ Nông nghiệp và triển lãm sản phẩm OCOP Vùng Đồng bằng sông Hồng năm 2020, Diễn đàn Khuyến nông @ Nông nghiệp với các chủ đề: “Giải pháp phòng chống dịch bệnh trong chăn nuôi lợn”, “Hợp tác, liên kết trong sản xuất và tiêu thụ sản phẩm nông nghiệp” do TTKN Hà Nội kết hợp với TTKN quốc gia tổ chức,...); *bản tin, trang thông tin điện tử khuyến nông*. Các sự kiện này thường có đại diện nhiều địa phương tham gia chia sẻ kinh nghiệm.

Về website khuyến nông, mới chỉ có một số địa phương trong vùng có website khuyến nông riêng như Hà Nội (<http://khuyennonghanoi.gov.vn>), Hà Nam (<https://khuyennonghanam.myharavan.com/blogs/khuyen-nong>), Hải Phòng (<http://khuyennonghaiphong.gov.vn>), Ninh Bình

(<http://khuyennongninhbinh.gov.vn>). Tuy nhiên, nội dung thông tin một số website chưa được cập nhật thường xuyên, chất lượng website còn nhiều hạn chế.

#### *3.2.1.4. Tư vấn và dịch vụ khuyến nông*

Nhìn chung, mảng tư vấn và dịch vụ khuyến nông đều miễn phí, phần lớn các hoạt động được ngân sách nhà nước tài trợ, chưa thể triển khai các dịch vụ có thu phí do tính nhỏ lẻ manh mún của hoạt động sản xuất nông nghiệp.

Bên cạnh đó, các hoạt động tư vấn xây dựng chuỗi liên kết đã được một số địa phương triển khai, nhưng vẫn chưa nhiều và còn thiếu kinh nghiệm. Chẳng hạn, TTKN Hải Phòng (2020) thực hiện dự án xây dựng chuỗi 10 Văn phòng nông sản an toàn, nhằm tư vấn, giới thiệu và liên kết tiêu thụ sản phẩm chủ lực, OCOP, nông sản an toàn của tỉnh và các địa phương lân cận; phân đầu tư vốn cho 1.000 tổ chức, nông hộ, kết nối 200 sản phẩm chủ lực.

### **3.2.2. Thực trạng cung ứng dịch vụ bảo vệ thực vật**

Dựa trên Báo cáo công tác BVTV của Chi cục TT&BVTV của 11 tỉnh trong Vùng, nội dung dịch vụ BVTV phục vụ sản xuất nông nghiệp được thống kê gồm: công tác chỉ đạo phòng chống sinh vật gây hại; công tác chuyển giao tiến bộ kỹ thuật vào sản xuất; công tác đào tạo tập huấn; và các công tác khác (thanh tra, kiểm tra; kiểm dịch thực vật nội địa).

#### *3.2.2.1. Công tác chỉ đạo phòng chống sinh vật gây hại*

Công tác chỉ đạo phòng chống sinh vật gây hại gồm việc điều tra phát hiện, dự tính dự báo; ban hành các văn bản chỉ đạo và tổ chức thực hiện công tác phòng trừ sinh vật gây hại; thông tin tuyên truyền phòng chống sinh vật gây hại tới nông hộ.

*Công tác điều tra phát hiện, dự tính dự báo về sinh vật gây hại* được thực hiện thường xuyên nhằm phát hiện, dự báo các đối tượng sinh vật gây hại trên các loại cây trồng chính, chủ lực của địa phương. Mục tiêu là thông báo kịp thời, chính xác thời gian phát sinh, gây hại của các đối tượng dịch hại chủ yếu.

Để triển khai hoạt động, Chi cục TT&BVTV tỉnh phối hợp với Trạm TT&BVTV hoặc Trung tâm DVNN các huyện, cử cán bộ thường xuyên kiểm

tra tình hình sinh vật gây hại, tổng hợp, từ đó ra thông báo, hướng dẫn và đơn đốc phòng trừ sâu bệnh. Hàng tuần, hàng tháng Chi cục đều có thông báo tình hình sinh vật hại và biện pháp chỉ đạo gửi đến các Trung tâm DVNN các huyện, TX, TP (Bắc Ninh, 2020). Sự phối kết hợp theo chiều dọc giữa cấp cơ sở (xã, huyện) với cấp tỉnh, cụ thể là chế độ thông tin 2 chiều giữa Chi cục với các Trạm TT&BVTV huyện hoặc Trung tâm DVNN huyện, là rất quan trọng. Tuy nhiên, khi Trạm TT&BVTV được sáp nhập vào Trung tâm DVNN huyện, nếu bộ phận chuyên trách về BVTV không được đảm bảo duy trì hoặc thuộc quản lý của UBND huyện thì công tác phối hợp có thể gặp khó khăn.

*Thông tin tuyên truyền phòng chống sinh vật gây hại:* tuyên truyền trên Báo, Đài Phát thanh truyền hình của tỉnh, Đài truyền thành của huyện, trên xe lưu động, Đài Phát thanh của xã, phường, thị trấn... Nội dung thông tin tuyên truyền về tình hình sinh vật gây hại, hướng dẫn nông dân cách phát hiện và kỹ thuật phòng trừ một số sâu, bệnh hại chính trong các đợt cao điểm của vụ mùa hoặc vụ đông xuân. Bên cạnh đó, tại nhiều địa phương đã tổ chức các lớp tập huấn về phòng trừ sinh vật gây hại, soạn và in ấn các tờ rơi về các biện pháp phòng trừ sâu bệnh.

#### 3.2.2.2. Công tác chuyển giao tiến bộ kỹ thuật vào sản xuất

Hệ thống các trạm TT&BVTV có vai trò quan trọng trong việc đưa những tiến bộ kỹ thuật mới vào sản xuất như quản lý dịch hại tổng hợp IPM, kỹ thuật canh tác lúa cải tiến SRI, nông nghiệp hữu cơ, công nghệ sinh thái, liên kết sản xuất tiêu thụ nông sản v.v. Nhờ đó mà diện tích các loại cây trồng (lúa, rau màu...) áp dụng IPM, SRI, liên kết sản xuất tiêu thụ... ngày càng được mở rộng, giúp giảm chi phí công lao động, giảm sử dụng thuốc BVTV đảm bảo chất lượng sản phẩm.

Tuy nhiên, hoạt động này vẫn gặp một số trở ngại như diện tích sản xuất manh mún, nhỏ lẻ khiến cho việc tuyên truyền, áp dụng IPM còn khó khăn; diện tích áp dụng SRI, đặc biệt là áp dụng SRI toàn phần giảm xuống do tốc độ đô thị hoá nhanh, diện tích sản xuất lúa bị thu hẹp, ảnh hưởng của thời tiết, hệ thống tưới tiêu, thói quen của người sản xuất chưa chủ động trong việc giữ và tháo nước... Để tăng diện tích áp dụng SRI trong sản xuất lúa thì cần nâng cao

nhận thức và thay đổi thói quen người sản xuất thông qua các lớp học đồng ruộng (lớp FFS), các mô hình, tuyên truyền, hướng dẫn của các cán bộ kỹ thuật.

### 3.2.2.3. Công tác đào tạo tập huấn

Hàng vụ, Chi cục TT&BVTV các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng tổ chức các lớp đào tạo tập huấn cho cán bộ và nông dân về IPM, SRI, các biện pháp phòng trừ sâu bệnh hiệu quả, an toàn và thân thiện với môi trường, hướng dẫn về liên kết sản xuất, v.v.

**Bảng 3.7: Đào tạo, tập huấn nông dân, thực hiện bởi Chi cục TT&BVTV các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng, vụ mùa 2020**

STT	Địa phương	Lớp và nội dung tập huấn nông dân	Số người
1	Hà Nội	2 lớp IPM TOT 30 lớp IPM FFS 1 lớp SRI 44 lớp tập huấn về ATTP và phòng trừ sâu bệnh trên rau, cây ăn quả, cây chè	60 900 30 2.200
2	Vĩnh Phúc	6 lớp IPM FFS 5 lớp hướng dẫn phòng trừ sâu keo mùa thu 29 lớp sản xuất hữu cơ	210 500 2.900
3	Hà Nam	67 lớp sử dụng thuốc BVTV an toàn hiệu quả 2 lớp hướng dẫn về liên kết sản xuất	3.220 100
4	Hung Yên	14 lớp IPM FFS	420
5	Hải Dương	11 lớp về biện pháp phòng chống sâu keo mùa thu 11 lớp tập huấn phòng chống chuột bảo vệ sản xuất	1.500
6	Bắc Ninh	7 lớp sử dụng thuốc BVTV an toàn hiệu quả 3 lớp sản xuất theo quy trình VietGAP/GAP	700 720
7	Hải Phòng	32 lớp tập huấn kỹ thuật phòng trừ các đối tượng dịch hại trên lúa	1.920
8	Thái Bình	16 lớp tập huấn sâu keo mùa thu	1.120

		27 lớp tập huấn an toàn theo chuỗi	1.890
9	Nam Định	2 lớp SRI 2 lớp 3 giảm 3 tăng 4 lớp đào tạo nghề lao động nông thôn	60 60 120
10	Ninh Bình	9 lớp sử dụng thuốc BVTV an toàn hiệu quả 3 lớp sản xuất rau an toàn 8 lớp sản xuất hữu cơ 3 lớp hướng dẫn về liên kết sản xuất	900 200 400 210
11	Quảng Ninh	12 lớp IPM FFS 9 lớp hướng dẫn thu gom và xử lý bao gói thuốc BVTV sau sử dụng 31 lớp chăm sóc và phòng trừ sâu bệnh, sử dụng thuốc BVTV an toàn hiệu quả trên cây trồng 1 lớp tập huấn công tác kiểm dịch thực vật nội địa	360 450 1.550 50

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo công tác BVTV các tỉnh vùng ĐBSH năm 2020*

#### 3.2.2.4. Công tác khác (quản lý nhà nước)

*Công tác kiểm tra, thanh tra:* thanh tra, kiểm tra các cơ sở kinh doanh vật tư nông nghiệp lĩnh vực trồng trọt (giống cây trồng, phân bón, thuốc BVTV). Chẳng hạn, theo báo cáo của Chi cục TT&BVTV Hà Nội, vụ mùa 2020 đã kiểm tra 184 cơ sở sản xuất, buôn bán vật tư nông nghiệp, phát hiện 64 trường hợp vi phạm (62 cửa hàng và 2 công ty), với các hành vi vi phạm như không có giấy phép kinh doanh, không có giấy chứng nhận đủ điều kiện buôn bán, vi phạm về điều kiện kinh doanh sắp xếp hàng hoá chưa gọn gàng, buôn bán thuốc BVTV hết hạn sử dụng, buôn bán thuốc BVTV chung với thức ăn chăn nuôi, buôn bán thuốc BVTV không phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật tương ứng.

*Công tác kiểm dịch thực vật nội địa:* tổ chức các lớp ngăn ngừa, kiểm soát sinh vật ngoại lai xâm hại; tổ chức các lớp tập huấn kiến thức về kiểm dịch thực vật cho nông dân vùng quả có tiềm năng xuất khẩu; kiểm tra tình hình sinh vật hại ngoài đồng trên giống cây trồng nhập nội; kiểm tra thủ tục kiểm dịch

thực vật đối với các cơ sở nhập khẩu hàng nông sản thuộc diện kiểm dịch thực vật, v.v.

### 3.3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG

#### 3.3.1. Chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông

##### 3.3.1.1. Thực trạng các thành tố chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông

###### 3.3.1.1.1. Phương diện hữu hình của dịch vụ khuyến nông

Phương diện hữu hình của dịch vụ khuyến nông thể hiện cảm nhận của khách hàng về chất lượng cung ứng thông qua các yếu tố hữu hình như văn phòng, cơ sở vật chất, tài liệu dịch vụ và vẻ bề ngoài của nhân viên. Kết quả khảo sát cho thấy, giá trị trung bình cao nhất ghi nhận ở quan sát về địa điểm học tập và thực hành khuyến nông (4,17/5) và thấp nhất ở các quan sát về văn phòng, cơ sở vật chất (3,77/5) và trang thiết bị (3,59/5). Độ lệch chuẩn đều có giá trị lớn hơn 1,0 cho thấy có sự phân hoá về cảm nhận. Thực tế thì cán bộ trực tiếp đến từng địa bàn xã để triển khai các hoạt động khuyến nông, nông hộ thường không hay tới văn phòng Trạm khuyến nông huyện, nên đa phần không có đánh giá đầy đủ về văn phòng, cơ sở vật chất và trang thiết bị của đơn vị.

**Bảng 3. 8: Đánh giá của nông hộ về phương diện hữu hình của dịch vụ khuyến nông**

STT	Các quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	KHH1_Trạm KN có trang thiết bị hiện đại	3,59	1,059	Đồng ý
2	KHH2_Trạm KN có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang	3,77	1,012	Đồng ý
3	KHH3_Nhân viên trạm KN có tác phong và trang phục phù hợp	4,09	1,046	Đồng ý
4	KHH4_Giảng viên tập huấn có tác phong và trang phục phù hợp	4,11	1,036	Đồng ý

5	KHH5_Trạm KN có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động KN thu hút và hấp dẫn	4,07	1,083	Đồng ý
6	KHH6_Tài liệu tập huấn KN hữu ích	4,07	1,061	Đồng ý
7	KHH7_Địa điểm học tập, thực hành KN là phù hợp	4,17	1,033	Đồng ý

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Về phía đơn vị cung ứng dịch vụ khuyến nông, kết quả nghiên cứu báo cáo của TTKN tỉnh và phỏng vấn đại diện Trạm KN huyện cho thấy về cơ bản thì cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ công tác khuyến nông tại cơ sở được đảm bảo. Nếu theo ngành dọc thì UBND huyện đảm bảo văn phòng và trụ sở làm việc cho Trạm KN, còn cơ sở vật chất và trang thiết bị được TTKN tỉnh đáp ứng. Tuy nhiên, tại một số địa phương thực hiện sáp nhập Trạm KN với Trạm TT&BVT, Trạm Chăn nuôi & Thú y để thành lập TTDVNN huyện thì mọi điều kiện cơ sở vật chất chuyển hết về UBND huyện. *“Hiện Trạm khuyến nông được huyện cấp cho 3 phòng làm việc, thoáng mát, an ninh tốt; TTKN thành phố cũng trang bị cho máy ảnh, loa kéo, mic để phục vụ cho hội nghị ngoài đồng rất tốt” (Đại diện khuyến nông 1, Hà Nội).*

Tuy nhiên, một số vấn đề như ngân sách hạn hẹp, quy trình mua sắm tập trung còn cồng kềnh... nên ở cấp huyện vẫn còn những hạn chế liên quan tới cơ sở vật chất được phản ánh như một số nơi thiếu thiết bị văn phòng (máy tính để bàn, máy in, máy phô tô, máy chiếu) do hỏng hóc và chậm thay thế hoặc sửa chữa, thiếu tài liệu về các quy trình kỹ thuật cho từng cây con giống mới, phần lớn không được đầu tư trang phục và huy hiệu ngành, v.v. Ở cấp tỉnh, như Bắc Ninh, Thái Bình...nhu cầu được đầu tư các khu khảo nghiệm cũng chưa được đáp ứng. *“Cần đầu tư xây dựng một số cơ sở vật chất, kỹ thuật như: xây dựng khu khảo nghiệm - ứng dụng công nghệ vào sản xuất, nhà nuôi cấy mô” (TTKN Thái Bình, 2020).* *“TTKN tỉnh mới thêm chức năng nhiệm vụ về phát triển NN công nghệ cao, đang xin đầu tư Trung tâm thí nghiệm nhưng tỉnh chưa cho, chưa có diện tích làm trại thực nghiệm” (Đại diện khuyến nông 3, Bắc Ninh).*



### 3.3.1.1.2. Sự tin cậy của dịch vụ khuyến nông

Sự tin cậy của dịch vụ khuyến nông thể hiện khả năng thực hiện những dịch vụ đã hứa một cách đáng tin cậy và chính xác. Các TBKT được chuyển giao phù hợp với điều kiện sản xuất nông nghiệp của địa phương và được tổ chức tốt theo kế hoạch đã đề ra. Theo kết quả khảo sát, hai quan sát ghi nhận giá trị thấp nhất là mô hình trình diễn được tổ chức tốt (4,01/5), các lớp tập huấn có nhiều nội dung đa dạng và phù hợp (4,05/5). Trong khi đó, quan sát ghi nhận giá trị cao nhất là Chương trình KN được tổ chức triển khai theo đúng kế hoạch đã thông báo (4,43/5). Kết quả hàm ý rằng để cải thiện sự tin cậy của khuyến nông thì cần quan tâm tới công tác tổ chức và sự phù hợp của các mô hình trình diễn và các khoá tập huấn.

**Bảng 3. 9: Đánh giá của nông hộ về sự tin cậy của dịch vụ khuyến nông**

STT	Các quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	KTC1_Chương trình KN được tổ chức triển khai theo đúng kế hoạch đã thông báo	4,43	0,908	Hoàn toàn đồng ý
2	KTC2_Lớp tập huấn KN được tổ chức tốt	4,19	1,018	Đồng ý
3	KTC3_Các lớp tập huấn có nhiều nội dung đa dạng và phù hợp	4,05	1,077	Đồng ý
4	KTC4_Mô hình trình diễn được tổ chức tốt	4,01	1,052	Đồng ý
5	KTC5_Các mô hình trình diễn phù hợp với điều kiện sản xuất địa phương	4,11	1,033	Đồng ý

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Ở cấp cơ sở, hàng năm khi làm kế hoạch khuyến nông cho năm tiếp theo, Trạm khuyến nông huyện chủ động trao đổi, hỏi ý kiến các HTX nông nghiệp về nhu cầu cần triển khai các mô hình và các lớp đào tạo tập huấn cho năm tới. Trên cơ sở đó, Trạm sẽ đăng ký lên cấp trên. “Đăng ký lên cấp huyện thì lấy nguồn ngân sách huyện, đăng ký với TTKN tỉnh thì lấy nguồn ngân sách của

*ình” (Đại diện khuyến nông 1, Hà Nội). Với cách tiếp cận đi từ cơ sở (từ dưới lên) thì các mô hình và hoạt động đào tạo, tập huấn về căn bản phù hợp với điều kiện và nhu cầu sản xuất của địa phương. Bên cạnh đó, cách tiếp cận từ trên xuống (từ TTKN quốc gia, TTKN tỉnh) cũng được áp dụng, dựa trên đánh giá điều kiện địa phương và định hướng của trung ương và của tỉnh về phát triển nông nghiệp, các mô hình nông nghiệp mới tiên tiến cũng được các cơ quan cấp trên chủ động nghiên cứu và đưa về các địa phương triển khai.*

Đối với các lớp đào tạo, tập huấn, phần lớn đại diện khuyến nông cho rằng không gặp khó khăn gì nhiều trong triển khai, nông hộ thích tham gia vì không chỉ được trang bị kiến thức canh tác mới mà còn được hỗ trợ tiền cho mỗi buổi tập huấn, *“trước là 25 nghìn vnd, bây giờ lên 50 nghìn vnd/người/buổi” (Đại diện khuyến nông 1, Hà Nội)*. Tuy nhiên, một số hạn chế về tập huấn cũng được đề cập như nhu cầu về các lớp đào tạo tập huấn khá cao nhưng không có đủ kinh phí để đáp ứng (Đại diện khuyến nông 1, Hà Nội), nội dung tập huấn không có thay đổi gì nhiều, đối tượng được tập huấn chủ yếu là người già không có khả năng cũng như động lực hấp thụ các kiến thức quá mới (Đại diện khuyến nông 6, Hà Nam).

Đối với triển khai mô hình, khuyến nông thường chỉ hỗ trợ 50% (bằng hiện vật như giống, phân bón...) còn lại nông hộ bỏ ra 50% về giống, vật tư... để đối ứng. Vì vậy, nông dân thường phải có đủ kinh tế thì mới triển khai mô hình được, càng mô hình lớn thì càng phải đối ứng nhiều. *“Nông dân nghèo không thể làm được các mô hình KN, vì không có đủ điều kiện đối ứng” (Đại diện khuyến nông 1, Hà Nội)*. Từ góc độ của đơn vị cung ứng thì việc lựa chọn địa điểm triển khai mô hình, đặc biệt là các mô hình lớn hoặc công nghệ cao, còn gặp khó khăn vì tính mạnh mún của hoạt động canh tác nông nghiệp trong Vùng, năng lực kinh tế còn hạn chế của đa phần nông hộ... Bên cạnh đó, vấn đề liên quan tới thủ tục cũng được đề cập tới như thủ tục đấu thầu qua mạng đối với cây con giống mới hiện chưa phù hợp, không tiếp cận được phần hỗ trợ vay ưu đãi cho trang trại và cần cơ chế tháo gỡ (Đại diện khuyến nông 2, Bắc Ninh).

Bên cạnh đó, theo báo cáo KN các tỉnh thì các mô hình khuyến nông quy mô còn nhỏ lẻ, phân tán, hàm lượng kỹ thuật chưa cao, chưa có tính điển hình,

rõ nét, hạn chế tính lan tỏa, chưa nhân rộng được mô hình (TTKN Hải Phòng/Hà Nội..., 2020). Cần xây dựng và mở rộng các mô hình có áp dụng công nghệ cao, chế phẩm sinh học; tăng cường liên kết sản xuất theo chuỗi giá trị; các mô hình thực hành sản xuất nông nghiệp tốt và cấp giấy chứng nhận,...phù hợp với nhu cầu của thị trường (TTKN Hải Phòng/Hà Nội..., 2020).

### 3.3.1.1.3. Khả năng đáp ứng của dịch vụ khuyến nông

Khả năng đáp ứng thể hiện mức độ sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và cung cấp dịch vụ một cách nhanh chóng. Kết quả khảo sát cho thấy ghi nhận của người dân về các khía cạnh đáp ứng của dịch vụ khuyến nông khá cao, từ 4,39 đến 4,45. Giá trị thấp hơn ghi nhận ở sự sẵn sàng của cán bộ khuyến nông trong việc giúp đỡ nông hộ và giải đáp các thắc mắc của họ khi có nhu cầu (4,39/5), giá trị cao nhất ghi nhận ở quan sát “nông hộ được thông báo chính xác thời gian triển khai các hoạt động khuyến nông” (4,45/5).

**Bảng 3. 10: Đánh giá của nông hộ về khả năng đáp ứng của dịch vụ khuyến nông**

STT	Các quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	KĐU1_ Nông hộ được thông báo chính xác thời gian triển khai các hoạt động KN	4,45	0,879	Hoàn toàn đồng ý
2	KĐU2_ Cán bộ KN giải quyết nhanh chóng vấn đề gặp phải của nông hộ trong quá trình sử dụng dịch vụ	4,41	0,908	Hoàn toàn đồng ý
3	KĐU3_ Cán bộ KN luôn sẵn sàng giúp đỡ nông hộ	4,39	0,992	Hoàn toàn đồng ý
4	KĐU4_ Các bộ KN luôn sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của nông hộ	4,39	0,992	Hoàn toàn đồng ý

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Khi triển khai các mô hình và các lớp đào tạo tập huấn, Trạm khuyến nông huyện làm tờ trình báo cáo với UBND huyện. Khi được phê duyệt, UBND xã và HTX nông nghiệp thực hiện thông báo rộng rãi cho nông dân biết là có mô hình đó về và triển khai tới nông dân (Đại diện khuyến nông 1, Hà Nội). Tuy nhiên, việc lựa chọn điểm triển khai mô hình và đối tượng tham gia tập huấn phải phù hợp với điều kiện bên trên đưa ra.

Đối với mỗi mô hình đều có phân công cán bộ phụ trách cụ thể, trực tiếp hỗ trợ các nông hộ tham gia mô hình, giải đáp các vướng mắc trong quá trình triển khai (TTKN Ninh Bình, 2020). Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại hiện trạng thiếu cán bộ phục vụ hoạt động khuyến nông ở cấp huyện (TTKN Thái Bình, 2020), , hoặc thiếu nhân viên khuyến nông xã, (Đại diện khuyến nông 1, Hà Nội) hoặc thậm chí không còn KNV xã (Đại diện khuyến nông 5, 6, Thái Bình) gây khó khăn cho triển khai. Bên cạnh đó, mức độ đãi ngộ đối với cán bộ khuyến nông, đặc biệt là khuyến nông viên xã còn rất hạn chế, chẳng hạn ở Hà Nội KNV kiêm nhiệm chỉ được hưởng phụ cấp 0,8% lương cơ bản, ở Thái Bình chỉ được hỗ trợ 100 nghìn VNĐ/tháng. *“Hệ thống khuyến nông còn mỏng, mỗi huyện chỉ có 2-3 người, trong khi đó phải bao quát tất cả các lĩnh vực như trồng trọt, chăn nuôi và nuôi trồng thủy sản... Ở cấp xã thì hệ thống KNV không còn hoặc còn ít, nếu có thì nguồn ngân sách hỗ trợ rất ít, chỉ được hỗ trợ 100 nghìn VNĐ/người/tháng từ ngân sách của UBND xã”* (Đại diện khuyến nông 5, 6, Thái Bình).

#### 3.3.1.1.4. Năng lực phục vụ của dịch vụ khuyến nông

Năng lực phục vụ thể hiện kiến thức, trình độ chuyên môn, mức độ lịch sự và nhiệt tình của nhân viên khuyến nông trong quá trình triển khai dịch vụ. Phần lớn các quan sát đều cho thấy ghi nhận rất tích cực của nông dân đối với năng lực và thái độ của cán bộ. Giá trị trung bình cao nhất ở một số quan sát về sự thân thiện nhiệt tình của giảng viên tập huấn (4,45/5), sự tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của giảng viên tập huấn (4,42/5). Trong khi đó, giá trị trung bình thấp nhất ghi nhận ở đánh giá về kỹ năng chỉ đạo của cán bộ phụ trách mô hình (4,10/5). Điều này liên quan tới việc hoàn thiện kỹ năng tổ chức quản lý, triển khai mô hình cho cán bộ.

**Bảng 3. 11: Đánh giá của nông hộ về năng lực phục vụ của dịch vụ khuyến nông**

STT	Các quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	KNL1_Nông hộ tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của giảng viên tập huấn	4,42	0,917	Hoàn toàn đồng ý
2	KNL2_Giảng viên tập huấn thân thiện, nhiệt tình	4,45	0,907	Hoàn toàn đồng ý
3	KNL3_Giảng viên tập huấn KN có đủ hiểu biết để trả lời các câu hỏi của nông dân	4,32	0,949	Hoàn toàn đồng ý
4	KNL4_Cán bộ phụ trách mô hình trình diễn có kỹ năng tốt trong chỉ đạo	4,10	0,995	Đồng ý

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ khuyến nông, hàng năm, TTKN Quốc gia cùng phối hợp với TTKN các tỉnh, thành phố triển khai các khoá đào tạo, tập huấn cho các nhóm đối tượng cán bộ. Năm 2020, TTKN quốc gia đã tổ chức được 259 lớp tập huấn ToT cho 9.525 lượt cán bộ khuyến nông, cộng tác viên khuyến nông các cấp. Các nội dung tập huấn như kỹ năng quản lý dự án khuyến nông; kỹ năng truyền thông trong khuyến nông; kỹ năng chuyển giao, tư vấn tiến bộ kỹ thuật; tập huấn FCV (kỹ năng tư vấn nông dân tại hiện trường); cập nhật các tiến bộ kỹ thuật mới cho các đối tượng chuyển giao và nhận chuyển giao; giảm dần nội dung đào tạo kỹ thuật sang đào tạo tổ chức sản xuất (Chuỗi liên kết sản xuất, mã vùng sản xuất, truy xuất nguồn gốc).

Liên quan tới công tác cán bộ trong lĩnh vực khuyến nông, báo cáo khuyến nông các tỉnh trong vùng cho thấy còn một số hạn chế như: Chế độ đãi ngộ còn thấp, chưa thu hút và tạo động lực cho cán bộ khuyến nông có năng lực, trình độ công tác tại đơn vị. Một bộ phận cán bộ khuyến nông còn hạn chế

về năng lực, lười nghiên cứu, cập nhật, chưa đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ công tác khuyến nông hiện nay (TTKN Hải Phòng, 2020); Đội ngũ khuyến nông viên cơ sở hoạt động không hiệu quả gây khó khăn cho việc chuyển giao TBKT, triển khai mô hình và tổ chức các lớp tập huấn (TTKN Thái Bình, 2020), v.v.

Phòng vấn đại diện bên cung ứng dịch vụ cũng chỉ ra các hạn chế liên quan tới năng lực chuyên môn của cán bộ khuyến nông, như lực lượng cán bộ mỏng không đủ để bao quát hết cả 3 lĩnh vực trồng trọt, chăn nuôi và nuôi trồng thủy sản, hoặc có đủ lượng cán bộ nhưng cơ cấu chuyên môn đào tạo lệch với nhiệm vụ công việc của đơn vị (thừa – thiếu cán bộ về mặt cơ cấu).

*Trạm có 7 người, nhưng không cân đối về chuyên môn đào tạo. Hiện nay có 2 người chuyên ngành đào tạo là chăn nuôi thú y, 2 kinh tế nông nghiệp, 1 kế toán, 1 khuyến nông. Không có người chuyên môn sâu về trồng trọt, trong khi đó địa phương chỉ có các mô hình trồng trọt, không làm mô hình chăn nuôi nữa. Như vậy là dù chuyên ngành thú y nhưng lại đi triển khai mô hình trồng trọt. Đang thiếu người được đào tạo kiến thức chuyên sâu về trồng trọt để đứng lớp (Đại diện khuyến nông 1, Hà Nội)*

*Lực lượng cán bộ mỏng (mỗi huyện chỉ có 2-3 người), trình độ chuyên môn không đảm bảo, chẳng hạn người chuyên môn về chăn nuôi nhưng phải kiêm cả thủy sản nữa, nên chuyên môn không đủ sâu để tư vấn cho bà con (Đại diện khuyến nông 5, Thái Bình)*

#### 3.3.1.1.5. Sự đồng cảm của dịch vụ khuyến nông

Sự đồng cảm thể hiện khả năng cung cấp sự quan tâm, chăm sóc tới từng chủ thể sản xuất nông nghiệp. Nó cũng thể hiện mức độ nắm bắt nhu cầu và cung ứng dịch vụ phù hợp với nhu cầu của họ. Quan sát ghi nhận giá trị trung bình thấp nhất liên quan tới “thời gian mở cửa hoạt động của khuyến nông thuận tiện cho nông hộ đến khi có nhu cầu” (3,95/5), và “cán bộ khuyến nông hiểu được nhu cầu của cá nhân nông hộ” (4,04/5). Phòng vấn nông hộ, một số ý kiến cho rằng họ ít có nhu cầu tới Trạm khuyến nông nên cũng không quan tâm tới thời gian hoạt động của Trạm, vì vậy, nhiều lựa chọn trong khảo sát là

ở mức 3 (trung lập, không ý kiến). Hơn nữa, hoạt động giao tiếp có thể được thực hiện dễ dàng qua điện thoại thông minh.

**Bảng 3. 12: Đánh giá của nông hộ về sự đồng cảm của dịch vụ khuyến nông**

STT	Các quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	KĐC1_Cán bộ KN nắm được tình hình sxnn của địa phương	4,32	1,114	Hoàn toàn đồng ý
2	KĐC2_Cán bộ KN hiểu được nhu cầu của cá nhân nông hộ	4,04	1,240	Đồng ý
3	KĐC3_Trạm KN luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm	4,17	1,162	Đồng ý
4	KĐC4_Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm KN thuận tiện cho nông hộ đến khi có nhu cầu	3,95	1,170	Đồng ý

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Hiện nay, Trạm KN huyện chủ yếu làm việc với các HTX nông nghiệp để nắm bắt nhu cầu của các nông hộ nhỏ lẻ và tình hình sản xuất nông nghiệp của địa phương, từ đó tổ chức các hoạt động đào tạo, tập huấn và triển khai các mô hình phù hợp. Nhu cầu thì rất nhiều, nhưng ngân sách có hạn nên khả năng hỗ trợ cũng hạn chế về cả đào tạo tập huấn và triển khai mô hình. *“Ngân sách hỗ trợ bà con trong chăn nuôi còn ra tằm ra miếng, nhưng bên mảng trồng trọt cứ nhỏ nhỏ, diện tích manh mún nên khi triển khai với lượng hỗ trợ không đáng kể, nên bà con tiếp nhận chưa nhiệt tình”* (Đại diện khuyến nông 5, Thái Bình)

Bên cạnh đó, lại có những mô hình quy mô lớn, công nghệ cao được bên trên chủ động định hướng, cấp nhiều ngân sách và đưa xuống nhưng yêu cầu khá cao (về tiền đối ứng, diện tích canh tác), nên gặp khó khăn trong chọn đối tượng triển khai. *“Hàng năm tỉnh trích ra 50-100 tỷ để hỗ trợ vay ưu đãi cho trang trại, nhưng không tiếp cận được, cần có cơ chế tháo gỡ”* (Đại diện khuyến nông 2, Bắc Ninh).

### 3.3.1.1.6. Kết quả dịch vụ khuyến nông

Kết quả dịch vụ thể hiện những ảnh hưởng (tác động) tích cực mà dịch vụ mang lại cho khách hàng. Cả bốn quan sát đều có giá trị cao và đồng đều, cho thấy nông hộ ghi nhận tốt về những đóng góp của khuyến nông địa phương, giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng (4,59/5), tiết giảm chi phí sản xuất (4,47/5), nâng cao kiến thức canh tác (4,46/5) và nâng cao chất lượng cây trồng (4,43/5). Hiện nay, hoạt động tập huấn và triển khai mô hình vẫn tập trung nhiều vào việc chuyển giao các tiến bộ công nghệ, hoạt động hỗ trợ liên kết sản xuất tiêu thụ, xúc tiến thương mại... cũng được thúc đẩy nhưng tại nhiều địa phương vẫn chưa đáp ứng được.

**Bảng 3. 13: Đánh giá của nông hộ về kết quả dịch vụ khuyến nông**

STT	Các quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	KKQ1_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng	4,59	0,826	Hoàn toàn đồng ý
2	KKQ2_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ tiết giảm chi phí sản xuất	4,47	0,912	Hoàn toàn đồng ý
3	KKQ3_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng	4,43	0,948	Hoàn toàn đồng ý
4	KKQ4_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao kiến thức canh tác	4,46	0,934	Hoàn toàn đồng ý

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Bên cạnh đó, nghiên cứu đã tiến hành khảo sát bổ sung 3 câu hỏi về “khả năng áp dụng kiến thức tập huấn vào sản xuất nông nghiệp” (3,67/5), “khả năng áp dụng kỹ thuật học được từ mô hình vào sản xuất” (3,25/5), và “khả năng nhân rộng mô hình trình diễn đó ở địa phương” (2,95/5). Kết quả khảo sát gợi



ý rằng bên cung ứng cần quan tâm cải thiện khả năng nhân rộng của mô hình trình diễn, khả năng áp dụng những tiến bộ kỹ thuật và kiến thức học được từ mô hình và các khoá tập huấn vào thực tế sản xuất của nông hộ. Nguyên nhân hạn chế có thể do trình độ và ý thức của người nông dân, “*Áp dụng kỹ thuật mới đối với nông dân có những khó khăn nhất định, vì họ cứ làm theo kiểu tập quán canh tác, mình hướng dẫn thủ tục nhưng chưa chấp hành nghiêm theo mình ngay...Để làm các mô hình đạt tiêu chuẩn VietGAP, OCOP, GlobalGap...rất gian nan*” (Đại diện khuyến nông 2, Bắc Ninh).

Về khía cạnh khả năng nhân rộng của mô hình, báo cáo khuyến nông của các tỉnh trong vùng cũng chỉ ra một số nguyên nhân cả khách quan và chủ quan: Nhiều mô hình thực hiện thành công nhưng do thị trường, đầu ra của sản phẩm khó khăn nên khả năng nhân rộng chưa cao (TTKN Hà Nam, 2020); Các mô hình khuyến nông quy mô còn nhỏ lẻ, phân tán, hàm lượng kỹ thuật chưa cao, chưa có tính điển hình, hạn chế tính lan tỏa, chưa nhân rộng được mô hình (TTKN Hải Phòng, 2020), v.v.

### **3.3.1.2. Ảnh hưởng của các thành tố chất lượng tới sự hài lòng của nông hộ về dịch vụ khuyến nông**

#### **3.3.1.2.1. Mô hình và kiểm định mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông**

##### *a) Mô hình sử dụng*

Như đã giới thiệu ở phần phương pháp nghiên cứu (Mục 1.3.4. Chương 1) và phần mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp (Mục 2.1.4. Chương 2), đánh giá mức độ ảnh hưởng của các thành tố chất lượng của dịch vụ khuyến nông tới sự hài lòng của nông hộ được sử dụng mô hình hồi quy đa biến như sau:

$$KHL = \beta_1 * KHH + \beta_2 * KTC + \beta_3 * KĐU + \beta_4 * KNL + \beta_5 * KĐC + \beta_6 * KKQ + \varepsilon$$

- KHL (Hài lòng): là biến phụ thuộc, thể hiện sự hài lòng của nông hộ đối với dịch vụ khuyến nông.

- KHH (phương diện hữu hình), KTC (sự tin cậy), KĐU (khả năng đáp ứng), KNL (năng lực phục vụ), KĐC (sự đồng cảm), KKQ (kết quả dịch vụ): là 6 biến độc lập của mô hình thể hiện các phương diện chất lượng dưới góc độ người sử dụng dịch vụ khuyến nông.

-  $\beta_1 - \beta_6, \beta'_1 - \beta'_6$  là các hệ số của các biến độc lập.

-  $\varepsilon$  là sai số, thể hiện sự ảnh hưởng của các biến ngoài mô hình.

*b) Kiểm định độ tin cậy của các biến, thang đo trong mô hình*

Để kiểm định sự tin cậy của các thang đo sử dụng trong mô hình đánh giá chất lượng như nêu trên, tác giả sử dụng hệ số Cronbach's Alpha để kiểm định và hệ số tương quan biến tổng. Các biến không đảm bảo tin cậy sẽ bị loại khỏi nghiên cứu và không xuất hiện khi phân tích nhân tố khám phá (EFA). Tiêu chuẩn lựa chọn Cronbach's Alpha tối thiểu là 0,6 (Hair và cộng sự, 1998), hệ số tương quan biến-tổng nhỏ hơn 0,3 được xem là biến rác và được loại khỏi thang đo (Nunnally và Bernstein, 1994).

**Bảng 3. 14: Tổng hợp kết quả kiểm định độ tin cậy của các thang đo trong mô hình chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông bằng hệ số Cronbach Alpha**

STT	Nhóm biến	Số biến	Cronbach Alpha	Biên độ dao động tương quan biến-tổng
Thang đo chất lượng cung ứng dịch vụ				
1	Phương diện hữu hình	7	0,914	0,662 – 0,804
2	Sự tin cậy	5	0,870	0,602 – 0,741
3	Khả năng đáp ứng	4	0,893	0,741 – 0,788
4	Năng lực phục vụ	7	0,887	0,659 – 0,830
5	Sự đồng cảm	4	0,931	0,814 – 0,900
6	Kết quả dịch vụ	4	0,954	0,868 – 0,919
Thang đo sự hài lòng				
1	Sự hài lòng về khuyến nông	4	0,881	0,708 – 0,781

*Nguồn: Theo số liệu điều tra*

Kết quả kiểm định thang đo cho thấy hệ số Cronbach alpha của các nhóm nhân tố đều có giá trị lớn hơn 0,6 thể hiện mức độ tin cậy cao. Hệ số tương quan biến-tổng đều lớn hơn 0,3, cho thấy các biến quan sát đủ độ tin cậy để sử dụng (Phụ lục 4.1).

*c) Phân tích nhân tố khám phá EFA*

Sử dụng phép quay vòng góc Varimax và phân tích thành phần chính CPA cho các thang đo chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông (Phụ lục 4.2).

Theo kết quả phân tích nhân tố, 6 nhóm biến hội tụ thành 5 nhóm nhân tố. Tuy nhiên, xuất hiện một số biến xấu cần loại bỏ gồm KĐC3, KĐC1 (các biến quan sát này tải lên ở cả 2 nhân tố 1&3, chênh lệch hệ số tải nhỏ hơn 0,3), KĐU4, KĐU3 (các biến quan sát này tải lên ở cả 2 nhân tố 4&5, chênh lệch hệ số tải nhỏ hơn 0,3) và KTC2 và KNL4 (hệ số tải Factor Loading nhỏ hơn 0,5) theo Nguyễn Đình Thọ (2014).

Thực hiện chạy lại EFA sau khi loại bỏ 6 biến xấu, kết quả xác định được 4 nhân tố chất lượng sử dụng trong mô hình nghiên cứu là: (1) Kết quả dịch vụ KKQ, (2) Phương diện hữu hình KHH, (3) Sự tin cậy và đồng cảm KTC&ĐC, (4) Năng lực phục vụ KNL. Các thành phần của mô hình có sự thay đổi, hành thành nên các nhóm nhân tố mới. Vì vậy cần hiệu chỉnh mô hình.

**Bảng 3. 15: Thang đo hiệu chỉnh phản ánh chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông**

<i>(1) Kết quả dịch vụ (KKQ)</i>	Items	Nhân tố 1
Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng	KKQ3	0,867
Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng	KKQ1	0,866
Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ tiết giảm chi phí sản xuất	KKQ2	0,856
Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao kiến thức canh tác	KKQ4	0,838
	KTC1	0,662

Chương trình KN được tổ chức triển khai theo đúng kế hoạch Nông hộ được thông báo chính xác về thời gian triển khai các hoạt động KN	KĐU1	0,595
<b>(2) Phương diện hữu hình (KHH)</b>		<b>Nhân tố 2</b>
Trạm KN có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang	KHH2	0,804
Trạm KN có trang thiết bị hiện đại	KHH1	0,771
Nhân viên KN tác phong và trang phục phù hợp	KHH3	0,759
Trạm KN có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động KN thu hút và hấp dẫn	KHH5	0,730
Giảng viên tập huấn ăn mặc trang phục phù hợp	KHH4	0,721
Địa điểm học tập, thực hành KN là phù hợp	KHH7	0,667
Tài liệu tập huấn KN hữu ích	KHH6	0,663
<b>(3) Sự tin cậy và đồng cảm (KĐC&amp;TC)</b>		<b>Nhân tố 3</b>
Các mô hình trình diễn phù hợp với điều kiện sản xuất địa phương	KTC5	0,740
Mô hình trình diễn được tổ chức tốt	KTC4	0,732
Các lớp tập huấn có nhiều nội dung đa dạng và phù hợp	KTC3	0,665
Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm KN thuận tiện cho nông hộ đến khi có nhu cầu	KĐC4	0,642
Cán bộ KN hiểu được nhu cầu của hộ gia đình Ông/Bà	KĐC2	0,638
Cán bộ KN giải quyết nhanh chóng vấn đề Ông/Bà gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ	KĐU2	0,515
<b>(4) Năng lực phục vụ (KNL)</b>		<b>Nhân tố 4</b>
Giảng viên tập huấn thân thiện, nhiệt tình	KNL2	0,825
Ông/Bà tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của giảng viên tập huấn	KNL1	0,789
Giảng viên tập huấn KN có đủ hiểu biết để trả lời các câu hỏi của nông dân	KNL3	0,754

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Kết quả  $KMO = 0,922$  thoả mãn điều kiện  $0,5 < KMO < 1$ , hàm ý rằng phân tích nhân tố là phù hợp với tập dữ liệu nghiên cứu. Kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa thống kê  $Sig. = 0,000 < 0,05$ , hàm ý rằng các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Giá trị phương sai tích lũy (Cumulative) là 73,389% ( $>50\%$ ), thể hiện phần thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát. Giá trị Eigenvalue của các nhóm nhân tố đều lớn hơn 1 (1,059 – 11,455).

### 3.3.1.2.2. Mức độ ảnh hưởng của các thành tố chất lượng tới sự hài lòng của nông dân về dịch vụ khuyến nông

Để nhận diện các yếu tố chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của nông dân đối với dịch vụ khuyến nông vùng ĐBSH, nghiên cứu tiến hành phân tích hồi quy đa biến (chi tiết tại Phụ lục 4.4). Kết quả cho thấy chỉ có 3 nhân tố là Kết quả dịch vụ ( $sig = 0,032 < 0,05$ ), Sự tin cậy – đồng cảm ( $sig = 0,000 < 0,01$ ), và Năng lực phục vụ ( $sig = 0,000 < 0,01$ ) có mức ý nghĩa thống kê. Nhân tố Phương diện hữu hình (KHH) có  $sig = 0,129 > 0,1$  nên không có ý nghĩa thống kê. Thực hiện loại bỏ nhân tố KHH và chạy lại hồi quy cho ra kết quả được tóm tắt trong bảng sau:

**Bảng 3. 16: Tóm tắt kết quả mô hình hồi quy bội của Khuyến nông**

Biến độc lập	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hoá (B)	Hệ số hồi quy chuẩn hoá (Beta)	Giá trị t	Mức ý nghĩa thống kê (Sig.)	VIF	Tầm quan trọng
(Constant)	0,249		1,108	0,269		
Kết quả dịch vụ	0,159	0,137**	2,461	0,014	2,000	3
Tin cậy – đồng cảm	0,295	0,290***	4,799	0,000	2,341	2
Năng lực phục vụ	0,461	0,418***	7,505	0,000	1,989	1
Biến phụ thuộc: KHL – Sự hài lòng của nông dân về dịch vụ khuyến nông						
Dung lượng mẫu khảo sát			283			
F			120,837***			

Hệ số $R^2$	0,752
Hệ số $R^2$ điều chỉnh	0,565
Durbin Watson	1,424
Ghi chú: ***Mức ý nghĩa < 0,01; **Mức ý nghĩa < 0,05; * Mức ý nghĩa < 0,10 (Kiểm định 2 phía)	

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Kết quả cho thấy hệ số  $R^2$  điều chỉnh = 0,565, hàm ý rằng mô hình tuyến tính giúp giải thích 56,5% sự biến thiên về sự hài lòng của nông dân; hay nói cách khác là các biến độc lập giải thích được 56,5% biến phụ thuộc. Hệ số F = 120,837 và sig = 0,000 < 0,01 nên phương trình hồi quy phù hợp cho cả mẫu và tổng thể.

Hệ số phóng đại phương sai (VIF) đều nhỏ hơn 10, tức là mô hình hồi quy không có hiện tượng đa cộng tuyến. Hệ số Durbin Watson ( $1 < d = 1,424 < 3$ ), như vậy mô hình hồi quy không có hiện tượng tự tương quan.

Cột mức ý nghĩa thống kê (Sig.) ở bảng trên cho thấy có 3 nhân tố có mức ý nghĩa thống kê, tức là có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của nông dân về dịch vụ khuyến nông với độ tin cậy cao: năng lực phục vụ ( $\beta = 0,418$ , sig = 0,000 < 0,01); sự tin cậy – đồng cảm ( $\beta = 0,290$ , sig = 0,000 < 0,01); và kết quả dịch vụ ( $\beta = 0,137$ , sig = 0,015 < 0,05).

Mô hình hồi quy thể hiện mối quan hệ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc như sau:

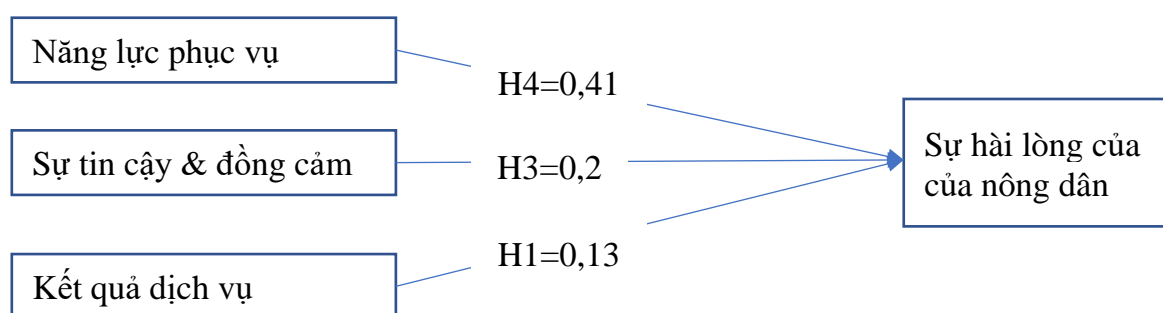
$$\text{Sự hài lòng về KN} = 0,418 * \text{Năng lực phục vụ} + 0,290 * \text{Sự tin cậy và đồng cảm} + 0,137 * \text{Kết quả dịch vụ}$$

Nhân tố Năng lực phục vụ có tác động mạnh nhất, tiếp theo nhân tố Sự tin cậy và đồng cảm, cuối cùng là nhân tố Kết quả dịch vụ có tác động mạnh thứ ba.

Kết quả cho thấy có mối quan hệ cùng chiều giữa năng lực phục vụ, sự tin cậy-đồng cảm, kết quả dịch vụ và sự hài lòng của nông dân; hay khi khách hàng đánh giá cao về năng lực phục vụ, sự tin cậy-đồng cảm và kết quả dịch vụ

thì sự hài lòng của họ đối với dịch vụ khuyến nông càng cao và ngược lại. Còn phương diện hữu hình không có quan hệ với sự hài lòng của nông dân về dịch vụ khuyến nông. Lý giải cho kết quả này: trong quá trình nghiên cứu định tính, phỏng vấn nông dân cho thấy họ không quan tâm nhiều tới các khía cạnh hữu hình của đơn vị cung ứng như cơ sở vật chất khang trang, trang thiết bị hiện đại, v.v. và họ dường như không đến các cơ quan này, vì phần lớn các hoạt động KN được diễn ra gần khu vực sản xuất nông nghiệp.

Kết quả này phù hợp với nhận xét của một số nghiên cứu trước đây: năng lực phục vụ của cán bộ có tác động nhiều nhất đến sự hài lòng chung về dịch vụ hành chính công (Huế & Hải, 2018); người nông dân không quan tâm tới một số phương diện hữu hình của đơn vị cung ứng dịch vụ nông nghiệp (Mensah và cộng sự, 2012).



**Hình 3. 2: Các yếu tố chất lượng ảnh hưởng tới sự hài lòng về khuyến nông**

*Nguồn: Tác giả*

### 3.3.2. Chất lượng cung ứng dịch vụ bảo vệ thực vật

#### 3.3.2.1. Thực trạng các thành tố chất lượng cung ứng dịch vụ bảo vệ thực vật

##### 3.3.2.1.1. Phương diện hữu hình của dịch vụ BVTV

Phương diện hữu hình của dịch vụ BVTV thể hiện cảm nhận của khách hàng về chất lượng cung ứng thông qua các yếu tố hữu hình của bên cung ứng như văn phòng, cơ sở vật chất, trang thiết bị, tài liệu và vẻ bề ngoài của nhân viên. Kết quả khảo sát cho thấy, giá trị trung bình cao nhất ở quan sát “địa điểm

tập huấn phù hợp” (4,34/5), và thấp nhất ở quan sát về văn phòng, cơ sở vật chất kang trang (3,82/5), và trang thiết bị hiện đại (3,73/5).

**Bảng 3. 17: Đánh giá của nông hộ về phương diện hữu hình của dịch vụ bảo vệ thực vật**

STT	Các quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	BHH1_Trạm BVTV có trang thiết bị hiện đại	3,73	1,035	Đồng ý
2	BHH2_Trạm BVTV có văn phòng và cơ sở vật chất kang trang	3,82	1,036	Đồng ý
3	BHH3_Nhân viên Trạm BVTV tác phong và trang phục phù hợp	4,20	0,980	Đồng ý
4	BHH4_Giảng viên tập huấn tác phong và trang phục phù hợp	4,31	0,947	Hoàn toàn đồng ý
5	BHH5_Trạm BVTV có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động BVTV thu hút và hấp dẫn	4,16	1,053	Đồng ý
6	BHH6_Tài liệu tập huấn về quản lý dịch hại tổng hợp là hữu ích	4,29	0,990	Hoàn toàn đồng ý
7	BHH7_Địa điểm học tập, thực hành quản lý dịch hại tổng hợp là phù hợp	4,34	0,959	Hoàn toàn đồng ý

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Theo báo cáo tổng hợp của Chi cục TT&BVTV các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng, trang thiết bị và phương tiện cho công tác bảo vệ thực vật bao gồm bể đèn, máy tính (máy bàn và xách tay) và tỷ lệ kết nối internet. Trong đó, bể đèn được sử dụng để phát hiện và dự báo sớm các đối tượng dịch hại phát sinh trên cây trồng nhất là đối với cây lúa, giúp cho công tác phát hiện, dự báo và phòng trừ sâu bệnh kịp thời và chính xác. Nhiều địa phương trong vùng



đã được lắp đặt sử dụng bẫy đèn (nhiều nhất là ở Hà Nội với 18 bẫy đèn), tuy nhiên, số lượng, chất lượng và độ bao phủ còn hạn chế. Một số cơ quan chuyên ngành BVTV ở các địa phương trong vùng còn chưa được trang bị phương tiện này như Bắc Ninh, Hà Nam, Quảng Ninh. Để hướng tới nền sản xuất nông nghiệp hiện đại thì cơ sở vật chất và trang thiết bị kỹ thuật hiện đại sẽ là cần thiết. *“Hiện nay, cả tỉnh đều có bẫy đèn nhưng đã xuống cấp, hỏng ở nhiều huyện, Trung tâm đang xin huyện đầu tư bẫy đèn thông minh như tỉnh Đồng Nai, nhưng vốn đầu lớn khoảng 700 – 800 triệu đồng. Nếu không có ngân sách thì phải làm theo cái cũ, khoảng 12 triệu đồng, nhưng cũng bắt cập khi mưa gió không bảo quản được, không điều khiển được từ xa...”* (Đại diện BVTV 4, Hưng Yên)

**Bảng 3. 18: Tổng hợp hiện trạng trang thiết bị và phương tiện của cơ quan bảo vệ thực vật cấp huyện và tỉnh ở Vùng Đồng bằng sông Hồng, năm 2020**

STT	Địa phương	Số lượng bẫy đèn	Máy tính (máy bàn và xách tay)	Số máy sử dụng trên 7 năm (máy)	Số máy có nối mạng (máy)
1	Bắc Ninh	0	26	20	23
2	Hà Nam	0	33	18	33
3	Hà Nội	18	519	519	519
4	Hải Dương	n.a	n.a	n.a	n.a
5	Hải Phòng	1	30	25	30
6	Hưng Yên	7	45	19	45
7	Ninh Bình	8	30	5	30
8	Nam Định	10	30	15	20
9	Thái Bình	n.a	n.a	n.a	n.a
10	Vĩnh Phúc	6	32	0	32
11	Quảng Ninh	0	23	0	23

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo công tác bảo vệ thực vật của các tỉnh trong vùng*

Sự thiếu thốn về cơ sở vật chất được nhắc đến trong các báo cáo của các Chi cục TT&BVTV các tỉnh trong vùng như nhu cầu bổ sung trang thiết bị chuyên ngành, nhất là ứng dụng công nghệ 4.0 để giám sát dịch bệnh kịp thời, hiệu quả (Chi cục TT&BVTV Nam Định, 2020); thiếu trang thiết bị để phục vụ công tác (Chi cục TT&BVTV Hưng Yên, 2020); thiếu trang phục chuyên ngành, “*Khi đi thanh kiểm tra cửa hàng sẽ phải đeo thẻ ngành và cái quyết định kiểm tra, còn sắc phục không có, chỉ có hàm trạm trưởng hoặc bên chi cục mới có... vì vậy chưa có uy, gặp một số trường hợp nông dân chống đối hoặc không hợp tác, nhưng khi có công an xã đi cùng thì lại rất thuận lợi*” (Đại diện BVTV 3, Hà Nội)

Các ấn phẩm phục vụ công tác BVTV cũng đã được một số địa phương chú trọng. Phần lớn là các ấn phẩm, tờ rơi về hướng dẫn các biện pháp phòng trừ sâu bệnh. In tài liệu, cấp phát gần 20.000 tờ rơi hướng dẫn các biện pháp diệt chuột và xử lý hạt giống phòng trừ bệnh lùn sọc đen (Chi cục TT&BVTV Hải Phòng, 2020); Chủ trì soạn, in ấn được 55.000 tờ rơi về các biện pháp phòng trừ chuột để phát đến tận tay người nông dân thông qua kênh HTX DVNN (Chi cục TT&BVTV Hải Dương, 2020). Các ấn phẩm, tài liệu nhằm thực hiện vai trò thông tin tuyên truyền phòng chống sinh vật gây hại của cơ quan chức năng bảo vệ thực vật.

#### 3.3.2.1.2. Sự tin cậy của dịch vụ BVTV

Sự tin cậy của dịch vụ BVTV thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ đã hứa một cách đáng tin cậy và chính xác. Công tác phòng trừ sâu bệnh được tổ chức tốt theo đúng kế hoạch đã đề ra. Theo kết quả khảo sát, giá trị ghi nhận cao nhất ở quan sát Thông tin về tình hình sâu bệnh được thông báo chính xác và kịp thời (4,66/5), và thấp nhất ở quan sát Nông hộ tin tưởng vào chất lượng thuốc BVTV được bày bán tại các cửa hàng ở địa phương (3,88/5). Điều này cho thấy công tác thanh kiểm tra về vật tư nông nghiệp là cần thiết và cần được tăng cường.

**Bảng 3. 19: Đánh giá của nông hộ về sự tin cậy của dịch vụ bảo vệ thực vật**

STT	Các quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	BTC1_Hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương được tổ chức theo đúng kế hoạch	4,56	0,635	Hoàn toàn đồng ý
2	BTC2_Lớp tập huấn quản lý dịch hại tổng hợp được tổ chức chu đáo	4,36	0,925	Hoàn toàn đồng ý
3	BTC3_Các hoạt động phòng trừ sâu bệnh được tổ chức tốt tại địa phương	4,61	0,775	Hoàn toàn đồng ý
4	BTC4_Nông hộ tin tưởng vào chất lượng thuốc BVTV được bày bán tại các cửa hàng ở địa phương	3,88	0,846	Đồng ý
5	BTC5_Thông tin tình hình sâu bệnh trên cây trồng được thông báo chính xác và kịp thời	4,66	0,689	Hoàn toàn đồng ý

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Báo cáo tự đánh của Chi cục TT&BVTV các tỉnh trong Vùng cho thấy công tác điều tra, phát hiện, dự tính, dự báo các sinh vật gây hại trên các cây trồng được thực hiện tốt; tham mưu và tổ chức phòng trừ kịp thời, hiệu quả (Chi cục TT&BVTV Ninh Bình, 2020); Chi cục đã phối hợp chặt chẽ với cơ quan thông tin đại chúng, tuyên truyền phổ biến hướng dẫn các biện pháp phòng trừ sâu bệnh, sử dụng thuốc BVTV an toàn, hiệu quả. (Chi cục TT&BVTV Hưng Yên, 2020), v.v. Nhờ có hệ thống nhân viên BVTV cơ sở (xã và huyện), công tác điều tra, phát hiện, dự tính, dự báo được thực hiện một cách thường xuyên, đảm bảo tiến độ mùa vụ. Tuy nhiên, khi sáp nhập Trạm TT&BVTV vào Trung tâm DVNN huyện thì hoạt động này tại một số địa phương không được đảm bảo, do đứt gãy ngành dọc khi nhân lực BVTV bị cắt giảm và sự phối hợp giữa các cấp tỉnh – huyện – xã không còn thông suốt. “Sau khi sáp nhập, cán

*bộ mảng BVTV bị điều chuyển, hoặc bị bố trí nhiều công việc...thiếu cán bộ làm công tác điều tra dự tính dự báo, dẫn đến thông tin thu thập không được đầy đủ, chính xác” (Đại diện BVTV 5, Bắc Ninh)*

Liên quan tới công tác quản lý thuốc BVTV, báo cáo của chi cục các tỉnh cho thấy một số vấn đề như Quản lý các hộ kinh doanh thuốc BVTV còn khó khăn do các hộ kinh doanh nhỏ lẻ theo mùa vụ nhiều ở các thôn xóm, một số đại lý vẫn đi theo lợi nhuận (Chi cục TT&BVTV Hà Nam, 2020); một số cửa hàng và công ty vi phạm về buôn bán thuốc BVTV hết hạn, hoặc không phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật, hoặc giấy chứng nhận đủ điều kiện buôn bán hết hạn, v.v (Chi cục TT&BVTV Hà Nội, 2020). Nguyên nhân từ ý thức và thái độ của chủ cửa hàng cũng được bên cung ứng phản ánh, nhiều người bán hàng là trung tuổi đến cao tuổi, nhận thức của họ không tốt nên đôi khi không tuân thủ *“một số chủ cửa hàng có thái độ chống đối, không hợp tác, hoặc là báo bạn không tiếp đón hoặc tiếp đón nhiệt tình nhưng không làm theo lời mình nói...cứ tới lúc mình đưa ra biên bản xử phạt thì họ mới làm”* (Đại diện BVTV 3, Hà Nội)

### *3.3.2.1.3. Khả năng đáp ứng của dịch vụ BVTV*

Khả năng đáp ứng của dịch vụ BVTV thể hiện mức độ sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và cung cấp dịch vụ một cách nhanh chóng. Kết quả khảo sát cho thấy ghi nhận về các khía cạnh đáp ứng của dịch vụ BVTV đều ở mức cao, từ 4,48 đến 4,81. Giá trị cao nhất ghi nhận ở quan sát *“Nông hộ được thông báo về thời gian triển khai các hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương”* (4,81/5), và thấp nhất ở quan sát *“Nhân viên BVTV sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của nông hộ về vấn đề phòng trừ sâu bệnh”* (4,48/5).

Trong quá trình cung ứng các dịch vụ hỗ trợ nông hộ như đi thăm đồng điều tra tình hình sâu bệnh, hướng dẫn tập huấn nông dân, triển khai mô hình TT&BVTV,...cán bộ BVTV trực tiếp tiếp xúc làm việc với nông hộ và trả lời các thắc mắc của họ liên quan tới lĩnh vực TT&BVTV. *“Là cán bộ làm việc lâu năm (20 năm rồi) khi làm báo cáo viên đi tập huấn cho bà con thì đã biết đặc thù riêng của từng xã, biết họ sản xuất cây trồng gì chính, biết họ cần gì, đang bắt cập ở vấn đề gì...để tư vấn luôn. Họ cũng thường có những thảo luận trao đổi về tình hình cây trồng hiện tại của mình như hỏi cây hiện đang mắc*

bệnh gì, biện pháp phòng trừ nó ra sao, mật độ đó đã đến ngưỡng có tác động của thuốc BVTV chưa...” (Đại diện BVTV 1, Hà Nội). Bên cạnh đó, hệ thống các đại lý cung cấp thuốc BVTV thường là kênh tư vấn nhanh chóng và trực tiếp khi nông hộ có nhu cầu về phòng trừ sâu bệnh.

**Bảng 3. 20: Đánh giá của nông hộ về khả năng đáp ứng của dịch vụ bảo vệ thực vật**

STT	Các quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	BĐU1_ Nông hộ được thông báo chính xác thời gian triển khai các hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương	4,81	0,525	Hoàn toàn đồng ý
2	BĐU2_ Cán bộ BVTV giải quyết nhanh chóng vấn đề gặp phải của nông hộ trong quá trình sử dụng dịch vụ	4,49	0,635	Hoàn toàn đồng ý
3	BĐU3_ Cán bộ BVTV sẵn sàng hỗ trợ nông hộ trong công tác phòng trừ sâu bệnh	4,51	0,856	Hoàn toàn đồng ý
4	BĐU4_ Cán bộ BVTV sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của nông hộ về vấn đề phòng trừ sâu bệnh	4,48	0,893	Hoàn toàn đồng ý

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Trong các cao điểm phòng chống sâu bệnh, Trạm BVTV ở các địa phương đều tăng cường cử cán bộ nhân viên BVTV đi thăm đồng để nắm tình hình sản xuất, dịch hại, phát hiện sớm dịch hại, đề xuất chủ trương, biện pháp xử lý kịp thời và hướng dẫn nông dân phòng trừ hiệu quả.

#### 3.3.2.1.4. Năng lực phục vụ của dịch vụ BVTV

Năng lực phục vụ của BVTV thể hiện năng lực, trình độ chuyên môn, mức độ lịch thiệp và nhiệt tình của nhân viên BVTV trong quá trình hỗ trợ nông hộ phòng trừ sâu bệnh. Kết quả cho thấy cảm nhận tích cực của nông hộ đối với năng lực và thái độ của cán bộ, với giá trị dao động từ 4,39 đến 4,53. Giá

trị trung bình cao nhất ở quan sát “Nông hộ cảm thấy an tâm khi được nhân viên BVTV cơ sở hướng dẫn cách phòng trừ sâu bệnh” (4,53/5), và thấp nhất ở quan sát “Nhân viên BVTV cơ sở thân thiện, nhiệt tình” (4,39/5).

**Bảng 3. 21: Đánh giá của nông hộ về năng lực phục vụ của dịch vụ bảo vệ thực vật**

STT	Các quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	BNL1_Nông hộ tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của cán bộ BVTV cơ sở	4,51	0,778	Hoàn toàn đồng ý
2	BNL2_Nông hộ cảm thấy an tâm khi được cán bộ BVTV cơ sở hướng dẫn cách phòng trừ sâu bệnh	4,53	0,740	Hoàn toàn đồng ý
3	BNL3_Cán bộ BVTV cơ sở thân thiện, nhiệt tình	4,39	0,881	Hoàn toàn đồng ý
4	BNL4_Cán bộ BVTV cơ sở có đủ hiểu biết để trả lời các thắc mắc của nông hộ về vấn đề phòng trừ sâu bệnh	4,49	0,840	Hoàn toàn đồng ý

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Thông tư liên tịch 36/2015/TTLT-BNNPTNT-BNV quy định tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành trồng trọt và bảo vệ thực vật, yêu cầu trình độ tốt nghiệp đại học trở lên đối với bảo vệ viên BVTV hạng II và III. Vì vậy, phần lớn cán bộ (công chức, viên chức, người lao động) có bằng đại học và thạc sĩ chuyên ngành BVTV hoặc các chuyên ngành khác phù hợp làm việc trong lĩnh vực BVTV. Bên cạnh đó, hoạt động đào tạo tập huấn được tổ chức thường xuyên, tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ nâng cao kiến thức chuyên môn và kỹ năng tổ chức quản lý. “*Chi cục thường mở các lớp tập huấn cho cán bộ về rau, lúa, hoa...để người có kinh nghiệm chia sẻ với người mới vào nghề, gọi là các lớp ToT đào tạo giảng viên, vừa để nâng cao trình độ*

*chuyên môn, vừa nâng cao kỹ năng truyền đạt. Các lớp này rất tốt và hữu ích, nó như là đúc kết kinh nghiệm của các thế hệ đi trước, có nhiều cái rất thực tế và khác với cái mình đã học. Chuyên môn được đào tạo lại một cách bài bản và thực tế hơn” (Đại diện BVTV 3, Hà Nội)*

Báo cáo tổng kết của Chi cục TT&BVTV các tỉnh trong Vùng cho thấy một số ưu điểm về công tác cán bộ như: cán bộ BVTV các cấp kiến thức chuyên môn vững vàng, nhiều kinh nghiệm thực tế, trách nhiệm cao trong công việc (Chi cục TT&BVTV Hải Dương/Hung Yên, 2020). Tuy nhiên, một số mặt còn hạn chế trong công tác cán bộ về BVTV cũng được chỉ ra như: Số lượng cán bộ công chức, viên chức phụ trách về lĩnh vực BVTV còn mỏng, trong khi cây trồng trên địa bàn phong phú, các đối tượng dịch hại diễn biến phức tạp, khó lường (Chi cục TT&BVTV Bắc Ninh/Hà Nam, 2020); Hệ thống chuyên ngành BVTV cấp huyện không còn, sau sáp nhập nhiều địa phương không có cán bộ chuyên môn phụ trách lĩnh vực BVTV hoặc cán bộ kỹ thuật TT&BVTV tại các TTDVNN kiêm nhiệm nhiều công việc nên công tác điều tra phát hiện tình hình sinh vật hại trên cây trồng chưa được quan tâm đúng mức, chưa chủ động và kịp thời (Chi cục TT&BVTV Bắc Ninh, 2020). Một số khuyến nghị cũng được đề cập trong công tác cán bộ như: Cần xây dựng cơ chế chính sách ưu đãi cho người làm việc trong ngành BVTV để yên tâm và nhiệt huyết trong công việc (Chi cục TT&BVTV Nam Định, 2020); Cần tăng cường công tác đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ ngành BVTV (Chi cục TT&BVTV Nam Định, 2020).

#### *3.3.2.1.5. Sự đồng cảm của dịch vụ BVTV*

Sự đồng cảm của dịch vụ BVTV thể hiện khả năng cung cấp sự quan tâm, chăm sóc tới từng chủ thể sản xuất nông nghiệp. Nó cũng thể hiện khả năng nắm bắt nhu cầu và cung ứng dịch vụ BVTV phù hợp với nhu cầu của nông hộ. Quan sát ghi nhận giá trị trung bình cao nhất là “Trạm BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV đúng cách tại địa phương” (4,67/5), và thấp nhất ở quan sát “Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm BVTV thuận tiện cho nông hộ đến khi có nhu cầu” (4,16/5). Thực tế thì

nông hộ không thường xuyên trực tiếp tới Trạm TT&BVTV do khoảng cách địa lý và đặc thù của hoạt động BVTV mang tính quản lý nhà nước nhiều hơn.

**Bảng 3. 22: Đánh giá của nông hộ về sự đồng cảm của dịch vụ bảo vệ thực vật**

STT	Các quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	BĐC1_ Trạm BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV đúng cách tại địa phương	4,67	0,642	Hoàn toàn đồng ý
2	BĐC2_ Cán bộ BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV của nông hộ	4,47	0,876	Hoàn toàn đồng ý
3	BĐC3_ Trạm BVTV luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm	4,47	0,843	Hoàn toàn đồng ý
4	BĐC4_ Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm BVTV thuận tiện cho nông hộ đến khi có nhu cầu	4,16	0,895	Đồng ý

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Trong công tác BVTV, hoạt động hỗ trợ và chỉ đạo từ trên xuống là chủ yếu, có dựa trên nhu cầu và điều kiện của địa phương. “*Trong quá trình Trạm làm việc với nông dân và HTX, thấy vùng a, b còn thiếu các kiến thức kỹ năng về phòng trừ sinh vật gây hại hoặc kỹ thuật canh tác thì Trạm sẽ chủ động xin huyện hoặc Chi cục hỗ trợ để tập huấn cho bà con*” (Đại diện BVTV 1, Hà Nội). Có những mô hình do Chi cục TT&BVTV tỉnh đưa về, tùy vào ngân sách Sở NN&PTNT giao cho bao nhiêu thì sẽ chia về các huyện, các Trạm triển khai. “*Đầu năm Chi cục giao cho Trạm làm những mô hình gì, sau đó Trạm sẽ làm kế hoạch mô hình đó sẽ làm ở xã nào, thời gian nào, ai đứng lớp hay triển khai...*” (Đại diện BVTV 2, Hà Nội). Về căn bản, các mô hình phù hợp với địa phương vì sẽ lựa chọn địa bàn phù hợp với nội dung đó để triển khai. Tuy nhiên, phần lớn vẫn là hỗ trợ kỹ thuật sản xuất canh tác.



### 3.3.2.1.6. Kết quả dịch vụ BVTV

Kết quả dịch vụ BVTV thể hiện những ảnh hưởng (tác động) tích cực mà dịch vụ mang lại cho khách hàng. Giá trị ghi nhận khá cao và đồng đều từ 4,59 đến 4,73 cho thấy nông hộ có cảm nhận tích cực về những đóng góp của công tác BVTV tại địa phương: giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng (4,73/5), tiết giảm chi phí sản xuất (4,67/5), nâng cao kiến thức phòng trừ sâu bệnh (4,64/5) và nâng cao chất lượng cây trồng (4,59/5).

**Bảng 3. 23: Đánh giá của nông hộ về kết quả dịch vụ bảo vệ thực vật**

STT	Các quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ đánh giá
1	BKQ1_Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng	4,73	0,746	Hoàn toàn đồng ý
2	BKQ2_Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ tiết giảm chi sản xuất	4,67	0,814	Hoàn toàn đồng ý
3	BKQ3_Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng	4,59	0,880	Hoàn toàn đồng ý
4	BKQ4_Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao kiến thức phòng trừ sâu bệnh hiệu quả	4,64	0,850	Hoàn toàn đồng ý

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Kết quả dịch vụ BVTV phụ thuộc vào nhiều yếu tố như nguồn kinh phí, năng lực triển khai của đơn vị cung ứng dịch vụ, sự phối hợp giữa các bên, cũng như là ý thức của người dân. Hạn chế về kinh phí khiến cho số lượng các lớp tập huấn, mô hình triển khai còn ít, quy mô nhỏ, chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu của sản xuất nông nghiệp, “*Mấy năm nay kinh phí hoạt động cho nông nghiệp hạn chế hơn nên mô hình về Trạm ít dần... quy mô mô hình nhỏ, chỉ tại 1 xã cho mấy sào (vài hộ tham gia), chưa mang tính rộng rãi. Mong muốn có*

*thể triển khai mô hình tại nhiều địa phương cùng một lúc, cho nó đồng bộ, rầm rộ thì sẽ hiệu quả cao hơn”* (Đại diện BVTV 2, Hà Nội). Để khắc phục vấn đề này, bên cạnh nguồn kinh phí nông nghiệp theo ngành dọc, các đơn vị cũng chủ động đề xuất kinh phí hỗ trợ từ các cơ quan ban ngành khác như UBND xã, huyện. Khi sáp nhập Trạm TT&BVTV vào TTĐVNN huyện thì hoạt động hợp tác với doanh nghiệp như các công ty cung ứng giống, thuốc BVTV... cũng được một số đơn vị đẩy mạnh, *“Để triển khai thành công thì cần đẩy mạnh quan hệ với doanh nghiệp và sự chủ động từ phía cơ sở, một là cán bộ HTX tâm huyết, hai là nông dân chăm và chuyên thì mới làm được”* (Đại diện BVTV 4, Hưng Yên).

Về phía người nông dân, đặc thù sản xuất nông nghiệp manh mún và ý thức chưa cao của nông hộ cũng ảnh hưởng tới kết quả dịch vụ BVTV, *“Người dân không mặn mà với nông nghiệp, nhiều người không tham gia tập huấn và hướng dẫn kỹ thuật, ví dụ lớp phổ biến kỹ thuật mới 80 người nhưng chỉ có 40-50 người đi dự, phần lớn là người già, giới trẻ gần như không quan tâm tới nông nghiệp nữa”* (Đại diện BVTV 3, Hà Nội).

### **3.3.2.2. Ảnh hưởng của các thành tố chất lượng tới sự hài lòng của nông hộ về dịch vụ bảo vệ thực vật**

#### **3.3.2.2.1. Mô hình và kiểm định mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ bảo vệ thực vật**

##### *a) Mô hình sử dụng*

Như đã giới thiệu ở phần phương pháp nghiên cứu và phần mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, đánh giá mức độ ảnh hưởng của các thành tố chất lượng của dịch vụ BVTV tới sự hài lòng của nông hộ được sử dụng mô hình hồi quy đa biến như sau:

$$BHL = \beta_1 * BHH + \beta_2 * BTC + \beta_3 * BĐU + \beta_4 * BNL + \beta_5 * BĐC + \beta_6 * BKQ + \varepsilon$$

- BHL (Hài lòng): là biến phụ thuộc, thể hiện sự hài lòng của nông hộ đối với dịch vụ BVTV.

- BHH (phương diện hữu hình), BTC (sự tin cậy), BĐU (khả năng đáp ứng), BNL (năng lực phục vụ), BĐC (sự đồng cảm), BKQ (kết quả dịch vụ): là 6 biến độc lập của mô hình thể hiện các thành tố chất lượng dưới góc độ người sử dụng dịch vụ BVTV.

-  $\beta_1 - \beta_6, \beta'_1 - \beta'_6$  là các hệ số của các biến độc lập.

-  $\varepsilon$  là sai số, thể hiện sự ảnh hưởng của các biến ngoài mô hình.

*b) Kiểm định độ tin cậy của các biến, thang đo trong mô hình*

Kết quả kiểm định thang đo chất lượng dịch vụ bảo vệ thực vật cho thấy hệ số Cronbach alpha của các nhóm thành tố đều có giá trị lớn hơn 0,6 thể hiện mức độ tin cậy cao. Hệ số tương quan biến-tổng phần lớn đều lớn hơn 0,3, cho thấy các biến quan sát đủ độ tin cậy để sử dụng.

**Bảng 3. 24: Tổng hợp kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo trong mô hình chất lượng cung ứng dịch vụ Bảo vệ thực vật bằng hệ số Cronbach Alpha**

STT	Nhóm biến	Số biến	Cronbach Alpha	Biên độ dao động tương quan biến-tổng
1	Phương diện hữu hình	7	0,913	0,642 – 0,794
2	Sự tin cậy	5	0,725	0,326 – 0,585
3	Khả năng đáp ứng	4	0,834	0,595 – 0,767
4	Năng lực phục vụ	4	0,882	0,675 – 0,833
5	Sự đồng cảm	4	0,843	0,658 – 0,718
6	Kết quả dịch vụ	4	0,940	0,826 – 0,901
7	Sự hài lòng về BVTV	4	0,819	0,470 – 0,750

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

*c) Phân tích nhân tố khám phá EFA*

Sử dụng phép quay vuông góc Varimax và phân tích thành phần chính CPA cho các thang đo chất lượng cung ứng dịch vụ bảo vệ thực vật (Phụ lục 5.2).

Theo kết quả phân tích nhân tố, 6 nhóm biến hội tụ thành 5 nhóm nhân tố chất lượng. Tuy nhiên, xuất hiện một số biến xấu cần loại bỏ là BTC4 và BTC3, do hệ số tải Factor Loading nhỏ hơn 0,5 theo Nguyễn Đình Thọ (2014).

Thực hiện chạy lại EFA sau khi loại bỏ 2 biến xấu, kết quả xác định được 5 nhân tố chất lượng sử dụng trong mô hình nghiên cứu là: (1) Phương diện hữu hình BHH, (2) Năng lực phục vụ BNL, (3) Kết quả dịch vụ BKQ, (4) Sự tin cậy BTC, và (5) Sự đáp ứng và đồng cảm BĐUĐC. Các thành phần của mô hình có sự thay đổi, hình thành nên các nhóm nhân tố mới. Vì vậy cần hiệu chỉnh mô hình. Nhân tố năng lực phục vụ BNL có bao hàm một số quan sát về sự đáp ứng (BĐU3, BĐU4) và sự đồng cảm (BĐC1, BĐC2).

**Bảng 3. 25: Thang đo hiệu chỉnh phản ánh chất lượng cung ứng dịch vụ bảo vệ thực vật**

<b>(1) Phương diện hữu hình (BHH)</b>	<b>Items</b>	<b>Nhân tố 1</b>
Lớp tập huấn quản lý dịch hại tổng hợp được tổ chức chu đáo	BTC2	0,804
Trạm BVTV có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang	BHH2	0,803
Địa điểm học tập, thực hành quản lý dịch hại là phù hợp	BHH7	0,787
Nhân viên BVTV tác phong và trang phục phù hợp	BHH3	0,782
Giảng viên tập huấn tác phong và trang phục phù hợp	BHH4	0,759
Tài liệu tập huấn về quản lý dịch hại tổng hợp IPM hữu ích	BHH6	0,758
Trạm BVTV có trang thiết bị hiện đại	BHH1	0,723
Trạm BVTV có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động BVTV thu hút và hấp dẫn	BHH5	0,710
<b>(2) Năng lực phục vụ (BNL)</b>		<b>Nhân tố 2</b>
Ông/Bà tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của cán bộ BVTV cơ sở	BNL1	0,798
Cán bộ BVTV cơ sở có đủ hiểu biết để trả lời các thắc mắc của Ông/Bà về vấn đề phòng trừ sâu bệnh	BNL4	0,769
Ông/Bà cảm thấy an tâm khi được cán bộ BVTV cơ sở hướng dẫn cách phòng trừ sâu bệnh	BNL2	0,740

Cán bộ BVTV sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của Ông/Bà về vấn đề phòng trừ sâu bệnh	BĐU4	0,683
Cán bộ BVTV cơ sở thân thiện, nhiệt tình	BNL3	0,661
Cán bộ BVTV sẵn sàng hỗ trợ Ông/Bà trong công tác phòng trừ sâu bệnh	BĐU3	0,651
Cán bộ BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV của hộ gia đình Ông/Bà	BĐC2	0,629
Trạm BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV đúng cách tại địa phương	BĐC1	0,557
<b>(3) Kết quả dịch vụ (KKQ)</b>		<b>Nhân tố 3</b>
Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ tiết giảm chi phí sản xuất	BKQ2	0,906
Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng	BKQ3	0,893
Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao kiến thức phòng trừ sâu bệnh hiệu quả	BKQ4	0,868
Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng	BKQ1	0,848
<b>(4) Sự tin cậy (BTC)</b>		<b>Nhân tố 4</b>
Hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương được tổ chức theo đúng kế hoạch	BTC1	0,809
Thông tin về tình hình sâu bệnh trên cây trồng được thông báo chính xác và kịp thời	BTC5	0,769
Ông/Bà được thông báo chính xác thời gian triển khai các hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương	BĐU1	0,744
Trạm BVTV luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm	BĐC3	0,553
<b>(5) Đáp ứng và đồng cảm (BDUĐC)</b>		<b>Nhân tố 5</b>
Cán bộ BVTV giải quyết nhanh chóng vấn đề Ông/Bà gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ	BĐU2	0,794
Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm BVTV thuận tiện cho Ông/Bà đến khi có nhu cầu	BĐC4	0,517

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Kết quả  $KMO = 0,906$  thoả mãn điều kiện  $0,5 < KMO < 1$ , hàm ý rằng phân tích nhân tố là phù hợp với tập dữ liệu nghiên cứu. Kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa thống kê  $Sig. = 0,000 < 0,05$ , hàm ý rằng các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Giá trị phương sai tích lũy (Cumulative) là 74,501% ( $>50\%$ ), thể hiện phần thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát. Giá trị Eigenvalue của các nhóm nhân tố đều lớn hơn 1 (1,091 – 11,380).

### 3.3.2.2.2. Mức độ ảnh hưởng của các thành tố chất lượng tới sự hài lòng của nông dân về dịch vụ bảo vệ thực vật

Để nhận diện các thành tố (nhân tố) chất lượng ảnh hưởng đến sự hài lòng của nông dân đối với dịch vụ bảo vệ thực vật vùng ĐBSH, nghiên cứu tiến hành phân tích hồi quy đa biến (Phụ lục 5.4). Kết quả cho thấy chỉ có 3 nhân tố là Phương diện hữu hình ( $sig = 0,000 < 0,01$ ), Năng lực phục vụ ( $sig = 0,000 < 0,01$ ), và Kết quả dịch vụ ( $sig = 0,060 < 0,1$ ) có mức ý nghĩa thống kê. Nhân tố Sự tin cậy (BTC) có  $sig = 0,202 > 0,1$  và Đáp ứng – đồng cảm BDUĐC có  $sig = 0,815 > 0,1$  nên không có ý nghĩa thống kê. Thực hiện loại bỏ 2 nhân tố BTC và BDUĐC và chạy lại hồi quy cho ra kết quả được tóm tắt trong bảng sau:

**Bảng 3. 26: Tóm tắt kết quả mô hình hồi quy bội của Bảo vệ thực vật**

Biến độc lập	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hoá (B)	Hệ số hồi quy chuẩn hoá ( $\beta$ )	Giá trị t	Mức ý nghĩa thống kê (Sig.)	VIF	Tầm quan trọng
(Constant)	0,813**		3,293	0,001		
Phương diện hữu hình	0,242	0,274***	5,072	0,000	1,539	2
Năng lực phục vụ	0,492	0,448***	6,298	0,000	2,322	1
Kết quả dịch vụ	0,078	0,083*	1,714	0,088	1,630	3
Biến phụ thuộc: BHL – Sự hài lòng của nông dân về dịch vụ BVTV						
Dung lượng mẫu khảo sát			283			
F			63,257***			
Hệ số $R^2$			0,476			

Hệ số $R^2$ điều chỉnh	0,469
Durbin Watson	1,585
Ghi chú: ***Mức ý nghĩa < 0,01; **Mức ý nghĩa < 0,05; * Mức ý nghĩa < 0,10 (Kiểm định 2 phía)	

*Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra*

Kết quả cho thấy hệ số  $R^2$  điều chỉnh = 0,466, hàm ý rằng mô hình tuyến tính giúp giải thích 46,6% sự biến thiên về sự hài lòng của nông dân, tức là các biến độc lập giải thích được 46,6% biến phụ thuộc.

Hệ số F = 82,887 và sig = 0,000 < 0,01 nên phương trình hồi quy phù hợp cho cả mẫu và tổng thể.

Hệ số phóng đại phương sai (VIF) đều nhỏ hơn 10, tức là mô hình hồi quy không có hiện tượng đa cộng tuyến. Hệ số Durbin Watson ( $1 < d = 1,606 < 3$ ), như vậy mô hình hồi quy không có hiện tượng tự tương quan.

Cột mức ý nghĩa thống kê (Sig.) ở bảng trên cho thấy có 3 nhân tố: phương diện hữu hình BHH ( $\beta=0,274$ , sig = 0,000 < 0,01); năng lực phục vụ BNL ( $\beta=0,448$ , sig = 0,000 < 0,01); và kết quả dịch vụ BKQ ( $\beta=0,083$ , sig. = 0,088 < 0,1) có mức ý nghĩa thống kê, tức là có ảnh hưởng đến sự hài lòng của nông dân về BVTV với độ tin cậy cao.

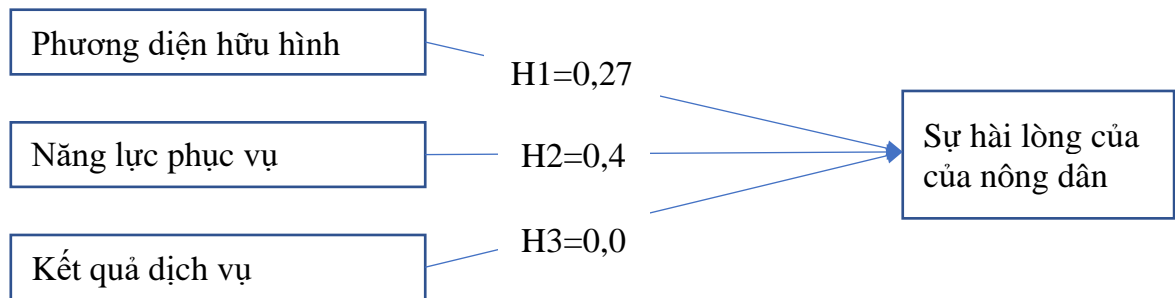
Mô hình hồi quy thể hiện mối quan hệ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc:

$$\text{Sự hài lòng về BVTV} = 0,448 * \text{Năng lực phục vụ} + 0,274 * \text{Phương diện hữu hình} + 0,083 * \text{Kết quả dịch vụ}$$

Nhân tố Năng lực phục vụ ( $\beta=0,448$ ) có ảnh hưởng lớn nhất, tiếp theo là Phương diện hữu hình ( $\beta=0,274$ ) đứng thứ hai và Kết quả dịch vụ ( $\beta = 0,083$ ) có tác động mạnh thứ ba lên sự hài lòng của nông hộ.

Kết quả cho thấy có mối quan hệ cùng chiều giữa năng lực phục vụ, phương diện hữu hình, kết quả dịch vụ và sự hài lòng; hay khi người nông dân đánh giá cao về năng lực phục vụ, phương diện hữu hình, và kết quả dịch vụ thì sự hài lòng của họ đối với dịch vụ BVTV càng cao và ngược lại. Còn một

số quan sát về sự tin cậy, khả năng đáp ứng và sự đồng cảm không có quan hệ với sự hài lòng của nông dân về dịch vụ BVTV.



**Hình 3. 3: Các yếu tố chất lượng ảnh hưởng tới sự hài lòng về bảo vệ thực vật**

*Nguồn: Tác giả*

Như vậy, đối với cả KN và BVTV thì *Năng lực phục vụ* là nhân tố ảnh hưởng lớn nhất tới sự hài lòng của nông hộ về dịch vụ cung ứng. Nhân tố *Kết quả dịch vụ* cũng có ảnh hưởng tới sự hài lòng của nông hộ, mặc dù mức độ ảnh hưởng thấp nhất trong mô hình. Bên cạnh đó, *Phương diện hữu hình* được ghi nhận là có ảnh hưởng tới sự hài lòng về dịch vụ BVTV, nhưng không có mức ý nghĩa ở dịch vụ KN; *Sự tin cậy* và *đồng cảm* lại ghi nhận có ảnh hưởng tới sự hài lòng với dịch vụ KN, nhưng lại không có ý nghĩa đối với BVTV. Tuy nhiên, mô hình hiệu chỉnh các nhân tố ảnh hưởng có bao hàm một số quan sát về sự tin cậy, sự đồng cảm và khả năng đáp ứng.

### 3.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG

#### 3.4.1. Những kết quả đạt được

##### 1) Hệ thống cung ứng dịch vụ được tổ chức từ trung ương tới cơ sở

Hệ thống tổ chức cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp đã được Bộ NN&PTNT tổ chức triển khai từ trung ương tới từng địa phương, theo ngành dọc của từng lĩnh vực chuyên ngành của khuyến nông, TT&BVTV, chăn nuôi, và thú y. Chẳng hạn, hệ thống khuyến nông gồm TTKN quốc gia, TTKN tỉnh, Trạm khuyến nông huyện và hệ thống khuyến nông viên xã, triển khai hoạt động chuyển giao tiến bộ kỹ thuật cho nông dân thông qua các hình



thức khác nhau như đào tạo tập huấn, mô hình trình diễn, thông tin tuyên truyền v.v. Nhờ đó góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh cho nông hộ, thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu nông nghiệp theo hướng phát triển sản xuất hàng hoá, nâng cao năng suất, chất lượng, an toàn thực phẩm đáp ứng nhu cầu trong nước và xuất khẩu.

### *2) Năng lực cung ứng của hệ thống ngày càng được củng cố*

Năng lực phục vụ của hệ thống ngành nông nghiệp ngày càng được củng cố về cả số lượng và chất lượng. Các khoá đào tạo giảng viên ToT (Training of Trainers) được hệ thống ngành nông nghiệp trong đó có khuyến nông và bảo vệ thực vật tổ chức triển khai hàng năm, dành cho các đối tượng chuyên gia công nghệ - là cán bộ bảo vệ thực vật, cán bộ khuyến nông cơ sở và nông dân tiêu biểu tại các địa phương trong vùng. Năm 2020, TTKN Quốc gia đã phối hợp với TTKN các địa phương trong Vùng ĐBSH nói riêng và cả nước nói chung tổ chức được 259 lớp tập huấn ToT cho 9.525 lượt cán bộ khuyến nông, công tác viên khuyến nông các cấp. Nhờ đó, trình độ chuyên môn nghiệp vụ và năng lực phục vụ của đội ngũ cán bộ ngành nông nghiệp ngày càng được củng cố.

### *3) Nội dung và phương thức cung ứng dịch vụ ngày một hoàn thiện góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ*

Để phục vụ tốt hơn quá trình tái cơ cấu ngành nông nghiệp và nhu cầu ngày càng cao của các đối tượng sản xuất nông nghiệp, các loại hình dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ngày càng đa dạng và được hoàn thiện cả về nội dung và phương thức cung ứng. Năm 2020, TTKN Quốc gia đã đồng hành với TTKN các địa phương trong Vùng ĐBSH thực hiện nhiều đổi mới về nội dung đào tạo tập trung vào các vấn đề trọng tâm (sản xuất nông sản an toàn, chất lượng...), đổi mới về phương pháp đào tạo (mỗi tỉnh có một lớp giảng sư vấn tại hiện trường FCV để hạn chế tối đa giảng lý thuyết), giảm dần nội dung đào tạo kỹ thuật sang đào tạo tổ chức sản xuất (liên kết sản xuất, truy xuất nguồn gốc...), và tăng cường hợp tác PPP với doanh nghiệp, tổ chức quốc tế để huy động nguồn lực cho khuyến nông.

Hệ thống bảo vệ thực vật đã thực hiện tốt công tác dự tính dự báo, hướng dẫn, chỉ đạo phòng trừ sinh vật gây hại cây trồng, giúp thông báo chính xác, kịp thời và hiệu quả tình hình sinh vật gây hại tới người dân. Bên cạnh đó, nhiều tiến bộ kỹ thuật mới về giống, phân bón, mô hình bảo vệ thực vật như IPM, SRI, nông nghiệp hữu cơ, v.v. được mở rộng triển khai, giúp nâng cao năng suất, chất lượng nông sản. Các mô hình sản xuất rau hữu cơ an toàn theo chuỗi liên kết PGS cũng được hệ thống BVTV triển khai và mang lại những kết quả tích cực cho nông nghiệp.

#### *4) Chất lượng dịch vụ cơ bản đáp ứng nhu cầu của nông hộ*

Đứng dưới góc độ người sử dụng, kết quả khảo sát cho thấy đánh giá của nông hộ về các chiều chất lượng cung ứng dịch vụ phục vụ sản xuất nông nghiệp khá tích cực. Về dịch vụ khuyến nông, nông dân đánh giá cao nhiều khía cạnh cung ứng, đặc biệt là kết quả dịch vụ khuyến nông (4,45/5) và năng lực phục vụ của khuyến nông (4,34/5). Điều này cho thấy người dân đánh giá cao những đóng góp mà dịch vụ khuyến nông mang lại cho hoạt động sản xuất nông nghiệp, hỗ trợ nông hộ nâng cao năng suất, chất lượng cây trồng, tiết giảm chi phí sản xuất, và nâng cao kiến thức canh tác. Kết quả khảo sát cũng cho thấy nông dân đánh giá cao những đóng góp mà dịch vụ BVTV mang lại cho hoạt động sản xuất nông nghiệp, đặc biệt ở các khía cạnh khả năng đáp ứng (4,67/5), kết quả dịch vụ (4,65/5) và năng lực phục vụ của bảo vệ thực vật (4,48/5).

### **3.4.2. Những hạn chế, bất cập**

#### *1) Hệ thống cung ứng dịch vụ chưa thực sự đồng bộ*

Hiện nay, thực hiện Nghị quyết số 18/NQ-TW và Nghị quyết số 19/NQ-TW về sắp xếp tổ chức lại các đơn vị sự nghiệp công lập, nhiều tỉnh trong vùng đã sáp nhập các Trạm TT&BVTV, Trạm chăn nuôi và thú y và Trạm khuyến nông để thành lập Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện thuộc quản lý của UBND huyện; một số địa phương khác (Hà Nội, Thái Bình) vẫn duy trì mô hình cũ, hoặc sáp nhập xong rồi lại tách ra (Bắc Ninh). Sự thiếu thống nhất trong cơ cấu tổ chức, và đứt gãy ngành dọc trong nông nghiệp đang gây ra nhiều khó khăn trong công tác tổ chức triển khai các hoạt động cung ứng dịch vụ.

## *2) Hạn chế về phương diện hữu hình của dịch vụ*

Cảm nhận của khách hàng về phương diện hữu hình của các dịch vụ thấp hơn so với các tiêu chí chất lượng khác. Giá trị trung bình về phương diện hữu hình đối với khuyến nông và bảo vệ thực vật đạt được lần lượt là 3,98/5 và 4,12/5. Kết quả cho thấy nhận diện của họ về phương diện hữu hình của dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp tại địa phương còn hạn chế. Báo cáo từ đơn vị cung ứng cũng cho thấy văn phòng, cơ sở vật chất, trang thiết bị, tài liệu, trang phục... phục vụ cho hoạt động khuyến nông và công tác bảo vệ thực vật nhiều nơi còn thiếu, chưa đáp ứng đủ nhu cầu hoạt động hiện tại, đặc biệt là các thiết bị phục vụ cho hoạt động khuyến nông và bảo vệ thực vật theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại như trung tâm nghiên cứu khảo nghiệm, bể đèn thông minh, v.v.

## *3) Năng lực phục vụ của đội ngũ cán bộ trong hệ thống cung cấp dịch vụ còn có phần hạn chế*

Cảm nhận của nông hộ đối với kiến thức chuyên môn và thái độ của cán bộ làm công tác khuyến nông và bảo vệ thực vật nhìn chung khá tích cực. Giá trị trung bình về năng lực phục vụ đối với khuyến nông và bảo vệ thực vật đạt được lần lượt là 4,34/5 và 4,48/5. Tuy nhiên, để phục vụ nền sản xuất nông nghiệp theo hướng hiện đại, quy mô lớn và ứng dụng công nghệ cao thì năng lực, trình độ và kỹ năng của cán bộ các cấp vẫn chưa thể đáp ứng được. Một số hạn chế tồn tại được nêu ra như: thiếu kỹ năng tổ chức quản lý, triển khai mô hình; đội ngũ cán bộ khuyến nông viên cơ sở thiếu động lực, hoạt động không hiệu quả; thiếu cán bộ đúng chuyên môn; lực lượng cán bộ bảo vệ thực vật còn mỏng so với sự phức tạp của diễn biến sâu bệnh, v.v.

## *4) Kết quả dịch vụ mang lại chưa đạt như kỳ vọng*

Nông hộ có mức độ cảm nhận tốt về những tác động (kết quả) tích cực mà hoạt động khuyến nông và bảo vệ thực vật mang lại cho hoạt động sản xuất nông nghiệp của nông hộ và địa phương. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số khía cạnh cần khắc phục như: khả năng áp dụng kiến thức tập huấn vào sản xuất nông nghiệp, khả năng nhân rộng mô hình trình diễn tại địa phương, chất lượng thuốc bảo vệ thực vật và vật tư nông nghiệp tại địa phương, v.v. Phần lớn các

dịch vụ hỗ trợ đang tập trung nhiều vào hỗ trợ kỹ thuật, hoạt động liên kết sản xuất với tiêu thụ nông sản vẫn chưa được đẩy mạnh nhiều và còn khó khăn. Quy mô triển khai mô hình còn nhỏ lẻ, manh mún, đặc biệt trong lĩnh vực trồng trọt; hơn nữa, khi triển khai các mô hình công nghệ cao thì yêu cầu về đối ứng kinh tế của nhiều nông hộ không đáp ứng được nên cũng hạn chế khả năng triển khai các mô hình lớn.

*5) Mức độ tin cậy về dịch vụ chưa thực sự cao*

Đánh giá của khách hàng cho thấy rằng các hoạt động tập huấn, mô hình trình diễn, công tác bảo vệ thực vật về căn bản đã được thực hiện tốt theo kế hoạch đặt ra và phù hợp với mùa vụ. Tuy nhiên, một số tồn tại cần khắc phục để cải thiện sự tin cậy của dịch vụ như: công tác chỉ đạo, quản lý và triển khai các dịch vụ chưa chặt chẽ bài bản, thiếu quy trình triển khai dịch vụ (như quy trình triển khai mô hình khuyến nông, sự phối hợp giữa các bên chưa bài bản...); cơ cấu mô hình chưa phù hợp, chưa nhiều các mô hình nông nghiệp sạch, liên kết chuỗi, mô hình nhỏ lẻ chưa có đột phá về công nghệ; nội dung và phương pháp tập huấn cần được hoàn thiện; hoạt động tư vấn khuyến nông chưa phát triển... Những điều này hạn chế khả năng dịch vụ đạt được cam kết như đã hứa.

*6) Sự đồng cảm của dịch vụ chưa được quan tâm nhiều*

Mức độ cá nhân hoá dịch vụ tới từng chủ thể nông nghiệp hiện chưa được quan tâm đúng mức nên có thể khiến cho nhiều nhu cầu chưa được đáp ứng, hoặc khiến các chủ thể nông nghiệp ít chủ động tiếp cận trực tiếp với các Trạm dịch vụ nông nghiệp. Bên cạnh đó, tính manh mún nhỏ lẻ của sản xuất nông nghiệp ở vùng ĐBSH cũng hạn chế khả năng cá nhân hoá dịch vụ.

Các dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở vùng ĐBSH đều được ngân sách nhà nước hỗ trợ kinh phí, chỉ những nông hộ đủ điều kiện về kinh tế vốn đối ứng mới có thể tham gia một số mô hình. Hoạt động hỗ trợ cũng chỉ đáp ứng được phần nào nhu cầu của nông hộ sản xuất.

*7) Khả năng đáp ứng của dịch vụ còn có phần hạn chế*

Trong quá trình triển khai dịch vụ luôn xuất hiện những vấn đề phát sinh cần được giải quyết nhanh chóng, đặt ra yêu cầu về khả năng đáp ứng của dịch

vụ. Tuy nhiên, một số vấn đề như thiếu cán bộ phục vụ, thiếu cơ chế nhận phải hỏi và giải đáp thắc mắc, thiếu tiêu chuẩn đánh giá cán bộ về mức độ phục vụ... có thể hạn chế năng lực đáp ứng. Bên cạnh đó, kênh này mang tính hai chiều, có ý kiến phản hồi và thắc mắc của chủ thể nông nghiệp thì mới phát sinh chiều ngược lại. Nếu như sự đồng cảm cần tới sự chủ động quan tâm của bên cung ứng thì khả năng đáp ứng cần sự chủ động đặt vấn đề của bên thụ hưởng dịch vụ.

*8) Dịch vụ cung ứng chưa toàn diện, chưa đáp ứng yêu cầu đặt ra hiện nay*

Hệ thống dịch vụ cung ứng đang được chia thành các lĩnh vực như khuyến nông, trồng trọt và bảo vệ thực vật, chăn nuôi và thú y. Điều này tạo thuận lợi cho quản lý chuyên ngành, tuy nhiên, nếu đứng dưới góc độ khách hàng (chủ thể sản xuất nông nghiệp) thì cách tiếp cận cung ứng dịch vụ cần đảm bảo hỗ trợ từ đầu vào tới đầu ra, liên kết sản xuất với tiêu thụ, thì mới có thể biến sản xuất nông nghiệp thành kinh tế nông nghiệp. Khi dịch vụ hỗ trợ tập trung vào thúc đẩy sản xuất mà thiếu quan tâm tới vấn đề tiêu thụ, hỗ trợ tài chính... sẽ gây khó khăn cho phát triển nông nghiệp, không đáp ứng được đầy đủ các nhu cầu của nông hộ. Hoạt động khuyến nông mới đang tập trung vào hoạt động chuyển giao công nghệ, các nhu cầu khác cũng đang dần được mở rộng như liên kết sản xuất tiêu thụ, thông tin thị trường, xúc tiến thương mại... nhưng chưa mạnh mẽ. Dịch vụ BVTV cũng tập trung nhiều vào hỗ trợ kỹ thuật trồng trọt và phòng trừ sâu bệnh, cũng có triển khai các mô hình sản xuất chuỗi PGS nhưng chưa mạnh mẽ và chưa thường xuyên.

*9) Hoạt động triển khai dịch vụ chưa thực sự hiệu quả*

Quy trình triển khai dịch vụ chưa được chuẩn hoá, cơ chế phối hợp giữa các bên liên quan chưa tốt khiến cho khả năng huy động sự hỗ trợ từ các cơ quan ban ngành liên quan về cả nguồn lực con người và tài chính cho công tác cung ứng dịch vụ trong nông nghiệp còn hạn chế.

Hoạt động xã hội hoá cung ứng dịch vụ chưa được thúc đẩy mạnh mẽ, v.v. Hiện tại, một số địa phương đã thực hiện xã hội hoá hoạt động xây dựng mô

hình, liên kết với tư nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong các dự án áp dụng những tiến bộ kỹ thuật mới vào sản xuất nông nghiệp. Tuy nhiên, hoạt động này tại nhiều địa phương chưa thực sự mạnh mẽ. Hoạt động cung ứng dịch vụ công nông nghiệp vẫn chủ yếu lấy từ ngân sách nhà nước.

### **3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế, bất cập**

#### ***3.3.3.1. Nguyên nhân từ thể chế chính sách của Nhà nước***

Một số nguyên nhân từ thể chế chính sách khiến cho chất lượng cung ứng dịch vụ còn hạn chế như:

*Một là*, cơ chế chính sách hỗ trợ phát triển nông nghiệp chưa đồng bộ, chưa đủ mạnh, đặc biệt là chính sách đất đai còn nhiều hạn chế, thủ tục rườm rà khiến cho quá trình tích tụ, tập trung ruộng đất còn chậm tại nhiều địa phương trong vùng. Điều này sẽ hạn chế khả năng triển khai các mô hình lớn và đồng loạt. Các chính sách hỗ trợ nông nghiệp đang tập trung nhiều vào hỗ trợ sản xuất, chưa đẩy mạnh được phát triển kinh tế nông nghiệp, cũng như là liên kết trong sản xuất, chế biến, tiêu thụ sản phẩm trong vùng.

*Hai là*, thiếu các văn bản hướng dẫn của Trung ương, cụ thể là của Bộ NN&PTNT về sắp xếp tổ chức lại, khiến cho mỗi địa phương có một cách làm và tổ chức hoạt động khác nhau. Điều này tạo sự linh hoạt cho địa phương, nhưng cũng gây khó khăn cho chỉ đạo và triển khai dịch vụ, do mỗi tỉnh một kiểu, thậm chí là mỗi huyện một kiểu.

Thực hiện Nghị quyết số 18/NQ-TW và Nghị quyết số 19-NQ-TW về sắp xếp tổ chức lại các đơn vị sự nghiệp công lập, hiện có nhiều tỉnh trong vùng đã thực hiện sáp nhập ba trạm gồm Trạm TT&BVTV, Trạm chăn nuôi và thú y, Trạm khuyến nông thành Trung tâm dịch vụ nông nghiệp trực thuộc UBND cấp huyện. Tuy nhiên, do thiếu văn bản hướng dẫn cụ thể về cách thức sáp nhập, chức năng nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức... của TTDVNN, nên mỗi tỉnh làm một kiểu. Các tỉnh học hỏi lẫn nhau sáp nhập một cách cơ học thành TTDVNN huyện, nhưng chưa biết cách tổ chức bộ máy làm sao cho thực sự hiệu quả. Chẳng hạn có Trung tâm thì chia tách phòng ban thành TT&BVTV, Khuyến nông, Thú y riêng, nhưng cũng có đơn vị nhập cả vào chỉ có 2 phòng là hành

chính và kỹ thuật. Khi chuyển TTDVNN cho huyện quản lý thì mỗi huyện cũng có những cách thức tổ chức và luân chuyển cán bộ khác nhau nếu như không có những hướng dẫn cụ thể.

*Ba là*, thiếu cơ chế phối hợp giữa các bên liên quan dẫn tới hiệu quả triển khai chưa cao, hạn chế chất lượng cung ứng dịch vụ. Cơ chế phối hợp có thể gồm giữa các cấp (đặc biệt là cấp tỉnh và cấp huyện), giữa các đơn vị chuyên ngành liên quan (như khuyến nông và BVTV), giữa các đơn vị sự nghiệp công và đối tác tư nhân. Việc thiếu cơ chế phối hợp sẽ hạn chế khả năng triển khai các chương trình lớn.

Trước đây hệ thống ngành dọc khuyến nông, BVTV, thú y khá hoàn chỉnh từ trung ương đến tỉnh, huyện, nhưng với mô hình sáp nhập mới thì chỉ còn 2 cấp là trung ương và tỉnh. Sự hợp nhất này có thể có thuận lợi là nhận được sự quan tâm hỗ trợ nhiều hơn từ UBND huyện về cơ sở vật chất, kinh phí; tạo sự tập trung về nguồn lực, tránh dàn trải kinh phí cho các đơn vị. Tuy nhiên, có thể gây ra những khó khăn cho hoạt động chuyên ngành, nếu thiếu cơ chế phối hợp rõ ràng giữa các đơn vị và các cấp, cụ thể là cấp tỉnh và cấp huyện, do sau khi sáp nhập thì ngành dọc đã bị đứt gãy.

Hoạt động khuyến nông nhằm chuyển giao những tiến bộ kỹ thuật ở các lĩnh vực khác nhau gồm cả trồng trọt, chăn nuôi, thủy sản, lâm nghiệp. Các hoạt động tập huấn, mô hình khuyến nông có thể có nhiều giao thoa với cơ quan chuyên ngành ngành TT&BVTV, chăn nuôi và thú y. Mỗi lĩnh vực (khuyến nông, trồng trọt và BVTV, chăn nuôi và thú y) đều có cơ quan cấp trên khác nhau, khi triển khai theo ngành dọc thì sự phối hợp không có hoặc rất hạn chế, có thể dẫn tới phân tán nguồn lực.

*Bốn là*, cơ chế thực thi chính sách về xã hội hoá cung ứng dịch vụ công trong ngành nông nghiệp vẫn còn thiếu và yếu. Nghị định 83/2018/NĐ-CP về Khuyến nông có bổ sung quy định về xã hội hoá hoạt động khuyến nông và chuyển giao công nghệ trong nông nghiệp (Điều 31), tuy nhiên, các cơ chế hợp tác chưa được làm rõ, thiếu văn bản hướng dẫn, dẫn tới khó khăn trong triển khai ở cấp cơ sở. Nhiều đơn vị cấp cơ sở (cả khuyến nông và BVTV) có thể

thực hiện liên kết với tư nhân, tuy nhiên không có hướng dẫn cụ thể nên không chủ động hoặc không dám triển khai hợp tác công tư trong hoạt động.

*Năm là*, thiếu cơ chế chính sách về quản lý chất lượng cung ứng dịch vụ công nông nghiệp và chưa áp dụng các thực hành tốt của tư nhân vào quản lý cung ứng. Thiếu hệ thống tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng cung ứng dịch vụ công; cơ chế đánh giá, kiểm định chất lượng dịch vụ công chưa được chú trọng; việc kiểm soát hiệu quả hoạt động của tổ chức dịch vụ công thuộc lĩnh vực nông nghiệp còn hạn chế. Khoản 6, Điều 14 Luật Hành chính công có quy định chính sách của Nhà nước về dịch vụ công gồm “Khuyến khích các tổ chức, cá nhân đánh giá hiệu quả, chất lượng việc cung ứng dịch vụ công”. Tuy nhiên, hoạt động đánh giá cũng chỉ mang tính chất hành chính và báo cáo, hiểu biết và nhận thức của cán bộ về vấn đề quản lý chất lượng còn hạn chế, công tác quản lý, thanh tra và kiểm soát về chất lượng chưa được đề cao đúng mức.

### **3.3.3.2. Nguyên nhân từ bên cung cấp dịch vụ**

*Thứ nhất*, phía cung ứng còn hạn chế trong khả năng nắm bắt nhu cầu và định hướng nhu cầu cho các đối tượng sản xuất nông nghiệp. Điều này xảy ra do một số nguyên nhân như:

- Thiếu hoạt động nghiên cứu thị trường và khảo sát nhu cầu của khách hàng - các đối tượng sản xuất nông nghiệp (cá nhân, doanh nghiệp, hợp tác xã nông nghiệp...). Chưa lấy khách hàng là trung tâm của hoạt động cung ứng dịch vụ, khiến dịch vụ cung ứng chưa thực sự sát với nhu cầu thực tiễn, nhiều nhu cầu chưa được đáp ứng tốt như kết nối thị trường, vay vốn, cơ giới hoá...

- Hoạt động đối thoại giữa các cấp lãnh đạo, đại diện các đơn vị cung ứng với các đối tượng sản xuất nông nghiệp (nông hộ, hợp tác xã, doanh nghiệp) chưa được tiến hành một cách thường xuyên và có hệ thống.

- Kênh giao tiếp nội bộ giữa lãnh đạo và cán bộ cơ sở, giữa các cấp triển khai dịch vụ trung ương và địa phương chưa thực sự tốt.

*Thứ hai*, phía cung ứng còn hạn chế trong khả năng thiết kế các gói dịch vụ phù hợp với nhu cầu, các cam kết về chất lượng dịch vụ chưa được đẩy mạnh do một số nguyên nhân như:



- Nhận thức của lãnh đạo và năng lực chỉ đạo đối với việc nâng cao chất lượng cung ứng DVCNN còn thiếu quyết liệt, chưa thực sự coi công tác cải thiện chất lượng dịch vụ cung ứng là nhiệm vụ trọng tâm và khâu đột phá.

- Các mục tiêu và cam kết về chất lượng cung ứng dịch vụ cũng chưa được chú trọng. Hiểu biết của cán bộ về vấn đề này còn mơ hồ.

- Công tác theo dõi, kiểm tra và đánh giá chất lượng cung ứng DVCNN chưa được thực hiện thường xuyên, sâu sát và toàn diện. Các hoạt động của đơn vị chưa được hướng tới việc thực hiện mục tiêu chất lượng, mà chủ yếu là chuẩn hoá quy trình nội bộ.

- Theo ngành dọc nông nghiệp, kinh phí phân bổ không được nhiều, khả năng cung ứng và cam kết về chất lượng sẽ bị hạn chế trong giới hạn ngân sách và nguồn lực hiện có.

*Thứ ba*, phía cung ứng còn hạn chế trong khả năng triển khai dịch vụ do một số nguyên nhân như:

- Cơ chế phối hợp ngang và dọc chưa được chặt chẽ bài bản. Phối hợp ngang giữa các Trạm dịch vụ hoặc TTDVNN huyện với các cơ quan ban, ngành địa phương; phối hợp dọc giữa TTDVNN huyện với các đơn vị chuyên môn cấp trên như TTKN tỉnh, Chi cục TT&BVTV tỉnh.

- Sự quan tâm hỗ trợ từ phía UBND cấp cơ sở (huyện, xã) chưa đủ mạnh khiến nhiều chương trình khó triển khai. Vị thế của cán bộ nông nghiệp ở mức thấp trong uỷ ban, không được quan tâm và hỗ trợ nhiều (Đại diện BVTV 3, Hà Nội).

- Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của một số cán bộ còn hạn chế, còn lúng túng trong tham mưu, đề xuất và thực hiện các nhiệm vụ được giao. Năng lực cán bộ và nhân viên còn hạn chế về cả trình độ chuyên môn và kỹ năng mềm. Hoạt động đánh giá cán bộ và trả lương chưa dựa trên hiệu quả công việc thực tế. Một bộ phận cán bộ còn hạn chế về năng lực, lười nghiên cứu, cập nhật, chưa đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ công tác khuyến nông và bảo vệ thực vật hiện nay (TTKN Hải Phòng, 2020).

- Ngân sách hạn chế khiến cho nhiều chương trình triển khai manh mún, nhỏ lẻ, không tạo ra được sự chuyển biến mạnh trong nông nghiệp. Trong những năm gần đây, do nguồn thu ngân sách gặp nhiều khó khăn nên việc bố trí kinh phí cho các dịch vụ nông nghiệp có dấu hiệu suy giảm, chưa đáp ứng được nhu cầu của sản xuất. Nếu chỉ phụ thuộc vào nguồn ngân sách của ngành nông nghiệp, không huy động được các nguồn lực xã hội khác thì công tác triển khai sẽ còn nhiều khó khăn.

### ***3.3.3.3. Nguyên nhân từ bên thụ hưởng dịch vụ***

- Trình độ của người làm nông nghiệp còn hạn chế, thu nhập và lợi nhuận từ hoạt động nông nghiệp còn thấp, sản xuất nhỏ lẻ manh mún, v.v., gây khó khăn cho việc triển khai một số dịch vụ nông nghiệp, đặc biệt là nông nghiệp hữu cơ, nông nghiệp công nghệ cao.

- Độ tuổi tham gia sản xuất nông nghiệp chủ yếu là trung niên và người già, khả năng thích ứng còn hạn chế, hay làm theo tập quán canh tác, khiến cho việc triển khai một số dịch vụ chưa phát huy hiệu quả, chưa chấp hành nghiêm theo yêu cầu của mô hình như VietGap, GlobalGap.

- Một bộ phận nông dân không còn thiết tha với nông nghiệp, hiện tượng bỏ ruộng đi làm các công việc khác có thu nhập cao hơn diễn ra tại nhiều địa phương, đặc biệt là lực lượng lao động trẻ. Tính chủ động và trách nhiệm của người dân chưa cao, gây khó khăn cho hoạt động triển khai dịch vụ.

## Chương 4

### GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP Ở VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG

#### 4.1. BỐI CẢNH VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ ĐẶT RA ĐỐI VỚI NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG THỜI KỲ TỚI

##### 4.1.1. Bối cảnh có liên quan đến dịch vụ công và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp

###### 4.1.1.1. Bối cảnh quốc tế

Nông nghiệp Việt Nam đã tham gia mạnh mẽ vào quá trình hội nhập và toàn cầu hoá thương mại trên thế giới với các hiệp định thương mại tự do (FTA). Tính đến tháng 1 năm 2021, Việt Nam đã ký kết 15 FTA và 2 FTA đang đàm phán. Trong sân chơi toàn cầu đó, Việt Nam chấp nhận cam kết không bảo hộ và tuân thủ hầu hết các tiêu chuẩn của các quốc gia thành viên và thị trường thế giới. Xu hướng hội nhập quốc tế đòi hỏi nông nghiệp Việt Nam nói chung và Vùng Đồng bằng sông Hồng nói riêng phải chấp nhận cạnh tranh mạnh mẽ hơn, tuân thủ tiêu chuẩn ngày càng cao của thị trường trong nước và quốc tế.

Để có thể vượt qua các rào cản kỹ thuật từ các FTA, hệ thống khuyến nông và bảo vệ thực vật sẽ đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong bối cảnh mới này. Bộ NN&PTNT sẽ cần phải tập trung triển khai các giải pháp tổ chức lại sản xuất theo chuỗi giá trị, phát triển sản xuất theo hướng bảo đảm áp dụng hệ thống truy xuất nguồn gốc, cấp mã số vùng trồng, vùng nuôi, sản xuất sạch và thân thiện với môi trường... Hệ thống các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ công trong ngành nông nghiệp có nhiệm vụ định hướng, hướng dẫn, truyền bá thông tin, và đồng hành cùng người nông dân và các tổ chức sản xuất nông nghiệp thực hiện chuyển đổi phương thức canh tác, tổ chức lại sản xuất, thông qua các hoạt động như diễn đàn, đào tạo, tư vấn kỹ thuật, triển khai mô hình.

Để thúc đẩy xuất khẩu nông sản, cần phải đẩy mạnh hơn nữa hoạt động truy xuất nguồn gốc. Để phát triển hệ thống truy xuất nguồn gốc hàng hoá thì cần đẩy mạnh tuyên truyền, vận động doanh nghiệp và người dân tham gia chuỗi sản xuất, cung ứng nông sản thực phẩm an toàn, ứng dụng mã QRcode trong truy xuất nguồn gốc, xuất xứ sản phẩm.

Hệ thống khuyến nông trong vùng cần thúc đẩy triển khai các mô hình tiên tiến như: mô hình thực hành sản xuất nông nghiệp tốt, mô hình sản xuất nông nghiệp hữu cơ, mô hình liên kết sản xuất theo chuỗi giá trị gắn với tiêu thụ sản phẩm, mô hình ứng dụng công nghệ cao trong nông nghiệp, mô hình sản xuất nông nghiệp thích ứng với biến đổi khí hậu và bảo vệ môi trường.

Hệ thống chuyên ngành bảo vệ thực vật cần hạn chế việc lạm dụng thuốc bảo vệ thực vật gây độc hại cho môi trường và giảm sự cạnh tranh sản phẩm; đưa các tiến bộ kỹ thuật, mô hình sản xuất thân thiện với môi trường đến nông dân như quản lý dịch hại tổng hợp IPM, quy trình canh tác lúa cải tiến SRI, chương trình 3 giảm 3 tăng, 1 phải 5 giảm, công nghệ sinh thái...

Bên cạnh đó, việc liên kết chuỗi sản xuất và tiêu thụ là xu hướng tất yếu trong sản xuất hàng hoá, thị trường hoá sản xuất nông nghiệp để đảm bảo có thể quản lý tốt việc sử dụng các loại thuốc bảo vệ thực vật, phân bón nhằm đảm bảo yêu cầu về an toàn thực phẩm. Đồng thời, các chuỗi liên kết cũng là tiền đề quan trọng để áp dụng công nghệ 4.0 vào thực tế sản xuất.

#### **4.1.1.2. Bối cảnh trong nước**

Chiến lược phát triển nông nghiệp và nông thôn bền vững giai đoạn 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2050 đã được Chính phủ phê duyệt, toàn ngành nông nghiệp và phát triển nông thôn đang thực hiện chủ trương chuyển đổi tư duy "sản xuất nông nghiệp" sang tư duy "kinh tế nông nghiệp", xây dựng nền "nông nghiệp sinh thái, nông thôn hiện đại, nông dân văn minh" hướng đến các mục tiêu về phát triển bền vững. Do đó, hệ thống cung ứng dịch vụ công nông nghiệp (khuyến nông, bảo vệ thực vật...) phải đổi mới nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả công tác.

Trong Đề án tái cơ cấu ngành nông nghiệp theo hướng nâng cao giá trị gia tăng và phát triển bền vững (Quyết định số 899/QĐ-TTg), lĩnh vực trồng trọt được tái cơ cấu theo hướng phát triển sản xuất quy mô lớn, tập trung gắn với bảo quản, chế biến và tiêu thụ theo chuỗi giá trị trên cơ sở phát huy lợi thế sản phẩm và lợi thế vùng, miền; Cơ cấu lại hệ thống tổ chức sản xuất, thu mua, chế biến, tiêu thụ sản phẩm; khuyến khích doanh nghiệp liên kết, ký kết hợp đồng sản xuất, tiêu thụ nông sản với nông dân; phát triển các nhóm nông dân hợp tác tự nguyện, liên kết sản xuất theo chuỗi giá trị; Hỗ trợ tập huấn, khuyến nông và các dịch vụ tư vấn nhằm nâng cao kỹ thuật trồng, chăm sóc và thu hoạch cho nông dân, v.v. Một trong những quan điểm quan trọng của Đề án là tăng cường sự tham gia của tất cả các thành phần kinh tế, xã hội từ trung ương đến địa phương trong quá trình tái cơ cấu ngành; đẩy mạnh phát triển đối tác công tư (PPP) và cơ chế đồng quản lý, phát huy vai trò của các tổ chức cộng đồng. Nông dân và doanh nghiệp trực tiếp đầu tư đổi mới quy trình sản xuất, công nghệ và thiết bị để nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh và sử dụng tài nguyên hiệu quả hơn.

Chuyển đổi số trong nông nghiệp: ứng dụng trạm cảnh báo thời tiết iMetos để quản lý sản xuất, cụm công nghệ eGap để truy xuất nguồn gốc điện tử, đưa nông sản lên sàn thương mại điện tử postmart.vn, agri-postmart.vn...đang được nhiều địa phương áp dụng và trở thành xu hướng cho nông nghiệp hiện đại ở tại Việt Nam.

Biến đổi khí hậu đang có những ảnh hưởng tiêu cực đối với nông nghiệp Việt Nam như nước biển dâng, lũ lụt, hạn hán, tình trạng sâu bệnh ngày càng phức tạp, đang gây ra những áp lực lớn cho phát triển ngành trồng trọt nước ta. Các yếu tố như nhiệt độ tăng, sự thay đổi về lượng mưa, tần suất gia tăng của sóng nhiệt và hạn hán, phát thải khí nhà kính đang có ảnh hưởng tới năng suất cây trồng trên toàn thế giới.

Sản xuất nông nghiệp theo chuỗi giá trị đang là hướng đi bền vững giúp nâng cao hiệu quả sản xuất và thu nhập cho nông dân và doanh nghiệp. Liên kết theo chuỗi giá trị sản phẩm nông nghiệp là hình thức liên kết trong sản xuất nông nghiệp theo chuỗi từ cung ứng vật tư, dịch vụ đầu vào, sản xuất, sơ chế hoặc chế

biển gắn với tiêu thụ sản phẩm nông nghiệp (theo Nghị định số 98/2018/NĐ-CP ngày 5/7/2018 của Chính phủ về chính sách khuyến khích phát triển hợp tác, liên kết trong sản xuất và tiêu thụ sản phẩm nông nghiệp). Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Quyết định số 194/QĐ-TTg về Đề án Đổi mới phương thức kinh doanh tiêu thụ nông sản giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030; mục tiêu chung của Đề án là hình thành và phát triển đa dạng các phương thức kinh doanh tiêu thụ nông sản theo chuỗi bền vững có ứng dụng thương mại điện tử và truy xuất nguồn gốc..

#### **4.1.2. Những vấn đề đặt ra đối với nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng thời kỳ tới**

Bối cảnh trong nước và quốc tế đặt ra yêu cầu đối với việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp theo hướng hiện đại, ứng dụng công nghệ cao, hình thành các liên kết theo chuỗi giá trị và thích ứng với biến đổi khí hậu.

Nhiều tiến bộ kỹ thuật mới về cơ giới hoá, giống, phân bón, thức ăn chăn nuôi, thuốc BVTV cần được tuyên truyền, khuyến cáo nông dân áp dụng vào sản xuất; nhiều mô hình, dự án, đề án cần được khẳng định trong thực tiễn sản xuất giúp người nông dân nâng cao năng suất, chất lượng sản phẩm và tăng hiệu quả kinh tế trên đơn vị diện tích; điều này đặt ra yêu cầu không ngừng nâng cao trình độ cán bộ và hệ thống cung ứng dịch vụ.

Những tiến bộ trong công nghệ thông tin và truyền thông đang tạo thuận lợi cho quá trình đổi mới dịch vụ cung ứng, đặc biệt là ở những khâu không cần tới sự can thiệp trực tiếp của con người. Việc ứng dụng hệ thống thông tin trong cung ứng dịch vụ và kết nối hoạt động của các bộ phận/ đơn vị triển khai không chỉ tiết giảm chi phí tổ chức quản lý, cung cấp dữ liệu hỗ trợ quá trình ra quyết định, mà còn giúp cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của nông hộ. Đây cũng là xu hướng tất yếu, đặc biệt trong bối cảnh đại dịch Covid-19 đang còn nhiều diễn biến phức tạp trong những năm tiếp theo.

Xu hướng xã hội hoá cung ứng dịch vụ công cũng tạo áp lực cho các tổ chức công, đòi hỏi các tổ chức này phải cải thiện chất lượng dịch vụ cung ứng,

nâng cao hiệu quả hoạt động. Bên cạnh đó, việc tăng cường liên kết với khu vực tư nhân, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức quốc tế, trong cung ứng dịch vụ công phục vụ kinh tế nông nghiệp là một yêu cầu đặt ra hiện nay.

## **4.2. QUAN ĐIỂM VÀ ĐỊNH HƯỚNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG THỜI KỲ TỚI NĂM 2030**

### **4.2.1. Quan điểm về nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng**

*1) Cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp cần gắn liền với thoả mãn các yêu cầu của khách hàng, lấy khách hàng là trung tâm của mọi nỗ lực cải thiện.*

Khách hàng là trung tâm của quá trình cung ứng dịch vụ và thoả mãn các nhu cầu của khách hàng là mục tiêu hướng tới của tổ chức cung ứng dịch vụ. Mỗi loại dịch vụ sẽ có những trọng tâm cải thiện khác nhau mà đơn vị cung ứng dịch vụ cần tập trung, chẳng hạn như cải thiện năng lực phục vụ của cán bộ, cải thiện cơ sở vật chất kỹ thuật và tài liệu phục vụ, nắm rõ nhu cầu của từng nhóm khách hàng, giải đáp nhanh chóng các thắc mắc và khó khăn mà khách hàng gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ, v.v. Dựa trên kết quả khảo sát có thể xác định được thực trạng chất lượng cung ứng và các chiều chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng tới sự hài lòng của khách hàng.

*2) Cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp là nhiệm vụ của cả hệ thống từ trung ương tới địa phương*

Hệ thống cung ứng dịch vụ công trong nông nghiệp là nòng cốt trong quá trình cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ, bao gồm cả việc thay đổi cơ chế chính sách đối với nông nghiệp. Mỗi đơn vị cung ứng dịch vụ là đại diện của nhà nước, có trách nhiệm gắn kết với người dân và đưa ra các dịch vụ hỗ trợ phù hợp để đáp ứng nhu cầu của nông hộ và thúc đẩy nền nông nghiệp địa phương phát triển đúng hướng. Vì vậy, các đơn vị này cần phải rất chủ động trong việc nắm bắt nhu cầu của nông hộ, thiết kế các gói dịch vụ phù hợp với nhu cầu của cộng đồng nông nghiệp của địa phương, hoàn thiện quy trình triển

khai dịch vụ và các cơ chế phối hợp, áp dụng các tiến bộ công nghệ trong vận hành... để mang lại trải nghiệm dịch vụ tốt nhất cho nông hộ.

*3) Tăng cường áp dụng các nguyên tắc quản lý công mới như xã hội hoá cung ứng, quản lý chất lượng tổng thể để cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ*

Xã hội hoá cung ứng dịch vụ công không chỉ giúp giảm tải cho ngân sách nhà nước, gia tăng sự tham gia đóng góp của các thành phần kinh tế tư nhân, mà còn thúc đẩy tính cạnh tranh trong cung ứng. Cơ quan nhà nước, bằng uy tín và mạng lưới rộng khắp ở các địa bàn nông nghiệp có thể kết nối nông hộ với các cá nhân và doanh nghiệp, cung cấp gói dịch vụ toàn diện cho nông hộ, thúc đẩy nông hộ nhỏ lẻ dần tham gia vào chuỗi cung ứng, phát triển kinh tế nông nghiệp bền vững.

Quản lý chất lượng tổng thể (TQM) là phương pháp quản lý định hướng vào chất lượng, dựa trên sự tham gia của mọi thành viên nhằm đem lại sự thành công dài hạn thông qua sự hài lòng của khách hàng. Huy động sự tham gia của mọi bộ phận và mọi cá nhân để đạt được mục tiêu chất lượng đề ra là cần thiết. Áp dụng TQM không những nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ mà còn cải thiện hiệu quả hoạt động của toàn bộ hệ thống.

*4) Cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ gắn với ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nông nghiệp*

Chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ thông tin là xu hướng tất yếu của nền nông nghiệp hiện đại, đối với cả nông hộ sản xuất và các đơn vị quản lý nhà nước. Việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin sẽ cho phép nâng cao hiệu quả quản lý, cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ. Theo đó, các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng cần gắn liền với xu hướng này; cán bộ trong nông nghiệp cần chủ động tiếp cận và ứng dụng CNTT vào hoạt động, cũng như là nghiên cứu các ứng dụng CNTT cho ngành nông nghiệp.



#### **4.2.2. Định hướng nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng**

1) Dịch vụ công nông nghiệp được phát triển dựa trên nhu cầu thị trường, thậm chí định hướng nhu cầu thị trường để thúc đẩy nông nghiệp phát triển theo hướng bền vững, đúng định hướng của Đảng và Nhà nước.

2) Dịch vụ công nông nghiệp được cung cấp để bổ trợ thị trường trong việc cung ứng chứ không hướng tới mục tiêu cạnh tranh với tư nhân. Chính phủ cần tạo điều kiện tối đa cho khu vực tư nhân cung ứng các dịch vụ cho nông nghiệp thông qua các cơ chế khuyến khích phù hợp. Nhà nước chỉ can thiệp khi thị trường không có khả năng đáp ứng hoặc đáp ứng chưa tốt nhu cầu của người sản xuất nông nghiệp

3) Tăng cường xã hội hoá trong cung ứng dịch vụ công nông nghiệp, thu hút các thành phần kinh tế khác nhau tham gia vào việc cung ứng. Nhà nước có thể hỗ trợ kinh phí nhưng tạo cơ chế để tư nhân tham gia cung ứng nhằm tăng hiệu quả và tăng tính cạnh tranh trong cung ứng. Dịch vụ công nông nghiệp phải có khả năng kết nối các nguồn lực của xã hội trong việc đáp ứng các nhu cầu khác nhau của sản xuất nông nghiệp.

4) Phân tách dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp với dịch vụ hành chính công. Dịch vụ công là nhằm mục tiêu đáp ứng nhu cầu sản xuất của nông hộ và tổ chức doanh nghiệp, không phải là dịch vụ hành chính quản lý nhà nước. Vì vậy, dịch vụ công nông nghiệp có những đặc thù riêng về tính linh hoạt, sự thay đổi để phù hợp với điều kiện thị trường và điều kiện của từng địa phương.

5) Phát triển hệ thống cung ứng dịch vụ công nông nghiệp chất lượng, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả; tổ chức bộ máy các đơn vị quản lý và triển khai từ trung ương tới địa phương theo tinh thần “tinh gọn, thống nhất, đồng bộ và hiệu quả”; tăng cường liên kết vùng trong quá trình lên kế hoạch, quản lý và triển khai. Đảm bảo công khai, minh bạch, giảm thiểu thời gian và chi phí trong quá trình cung ứng dịch vụ công nông nghiệp.

### **4.3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG PHỤC VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG THỜI KỲ TỚI NĂM 2030**

#### **4.3.1. Nhóm các giải pháp về cơ chế chính sách của Nhà nước**

##### ***4.3.1.1. Quy hoạch ruộng đất theo quy mô lớn và thành lập các vùng điểm sản xuất phù hợp với thế mạnh của địa phương và vùng***

Để khắc phục khó khăn trong triển khai dịch vụ do sự manh mún nhỏ lẻ của sản xuất nông nghiệp trong Vùng, cần cải thiện hoạt động quy hoạch ruộng đất theo quy mô lớn và đồng loạt để dịch vụ hỗ trợ thuận lợi hơn, cho phép áp dụng cơ giới hoá và các tiến bộ công nghệ mới vào sản xuất và liên kết sản xuất tiêu thụ. Quy hoạch phát triển nông nghiệp Vùng ĐBSH cần được nghiên cứu và xây dựng, để tạo cơ sở cho các địa phương trong vùng phát triển nông nghiệp đúng hướng và đồng bộ, tăng cường liên kết vùng.

Thành lập các vùng điểm sản xuất theo thế mạnh và đặc thù của địa phương và chỉ đầu tư có trọng điểm vào các thế mạnh đó của địa phương thì hoạt động hỗ trợ nông nghiệp sẽ bài bản hơn, tránh được tính dàn trải và manh mún của các mô hình. Điều này cũng sẽ tạo thuận lợi cho việc chuyên đổi cơ cấu giống cây trồng nhằm đem lại hiệu quả kinh tế cao hơn cho nông nghiệp.

Đầu tư hỗ trợ một cách toàn diện từ lúc bắt đầu quy hoạch, xử lý đất, đến chăm sóc, thu mua để bà con đỡ vất vả tìm đầu ra. Điều này cũng sẽ khắc phục hạn chế chỉ tập trung hỗ trợ bà con kỹ thuật là nhiều, còn hỗ trợ đầu ra còn hạn chế, thúc đẩy chuyển dịch từ sản xuất nông nghiệp sang kinh tế nông nghiệp.

Cần cải thiện chính sách đất đai để thúc đẩy tích tụ ruộng đất ở các địa phương trong vùng, tạo điều kiện để hình thành các vùng sản xuất với quy mô lớn và đồng bộ. Chẳng hạn như Bắc Ninh có chính sách rất ưu việt là cấp cho các nông hộ và các doanh nghiệp có khả năng tích tụ ruộng đất mức hỗ trợ 50 triệu đồng/hecta, đối với cả người cho thuê và người đi thuê. Tuy nhiên, vẫn cần tiếp tục tháo gỡ các khó khăn, giảm các hồ sơ thủ tục rườm rà để thúc đẩy quá trình này.

#### ***4.3.1.2 Xây dựng cơ chế hoạt động thống nhất cho hệ thống cung ứng dịch vụ công trong nông nghiệp***

Để hệ thống tổ chức cung ứng dịch vụ nông nghiệp thông suốt từ trung ương tới các địa phương, tạo thuận lợi cho quá trình triển khai các dịch vụ hỗ trợ nông nghiệp, Bộ NN&PTNT cần nghiên cứu ban hành văn bản hướng dẫn cụ thể để (i) hệ thống cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp có tính đồng bộ và thông suốt từ trung ương tới địa phương, (ii) đảm bảo tính tập trung và toàn diện trong hoạt động cung ứng, (iii) phân tách chức năng quản lý nhà nước và chức năng dịch vụ, và (iv) tăng cường khả năng tự chủ ở cấp cơ sở (khi điều kiện cho phép).

Thứ nhất, hệ thống cung ứng dịch vụ công trong nông nghiệp cần được đổi mới, đồng bộ và phù hợp với định hướng của Nghị quyết Đại hội XIII của Đảng về xây dựng tổ chức bộ máy tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả. Tuy nhiên, cần đảm bảo công tác chỉ đạo chuyên ngành được liên thông, duy trì từ trung ương tới cấp cơ sở; và ngược lại, thông tin báo cáo từ cơ sở về trung ương được kịp thời, chính xác. Theo đó, Bộ NN&PTNT cần nghiên cứu ban hành văn bản hướng dẫn về tổ chức lại hệ thống cung ứng dịch vụ trong nông nghiệp, để các địa phương có cơ sở triển khai.

Thứ hai, ở cấp cơ sở, hoạt động cung ứng dịch vụ cần lấy khách hàng làm trung tâm. Trong đó, mô hình một cửa (one-stop shop) trong cung ứng dịch vụ cho phép nông hộ thuận tiện tiếp cận mọi nhu cầu từ đầu vào cho tới đầu ra như giống cây trồng và vật nuôi, vật tư nông nghiệp, tư vấn kỹ thuật, marketing, tài chính, kết nối thị trường, v.v tại một địa điểm như Trung tâm dịch vụ nông nghiệp, đảm bảo tính toàn diện trong cung ứng. Chẳng hạn như mô hình Trung tâm dịch vụ nông trại FSC (Farm Service Center) của tổ chức CNFA (cnfa.org) đã triển khai 200 trung tâm ở nhiều quốc gia khác nhau tại Châu Phi, Châu Á và Châu Âu, cung cấp đầy đủ các dịch vụ từ vật tư đầu vào, thông tin thị trường, tài chính, công nghệ và kết nối thị trường, nhằm giúp nông hộ tham gia vào thị trường nông sản và dịch chuyển các nông hộ quy mô nhỏ sang sản xuất trang trại định hướng thương mại. Mỗi Trung tâm được thiết kế để phù hợp với nhu cầu cụ thể của từng cộng đồng nông trại địa phương và đảm bảo rằng nông hộ

có thể tiếp cận với các công cụ và kiến thức cần thiết để phát triển kinh tế nông nghiệp của mình và hội nhập thành công vào hệ thống thị trường trong nước và thế giới. Các dịch vụ gồm dịch vụ khuyến nông (như trình diễn mô hình, đào tạo tập huấn, nông học, thú y), dịch vụ máy móc và kỹ thuật (cho thuê), cung cấp các đầu vào chất lượng với giá cả phù hợp, kết nối các đối tác phân phối, cung cấp các thông tin tin cậy (thông tin thị trường, thời tiết, quản lý sâu bệnh).

Thứ ba, thực hiện phân tách dần chức năng quản lý nhà nước và chức năng cung ứng dịch vụ, nhằm tránh tình trạng “vừa đá bóng vừa thổi còi”. Cụ thể, Trung tâm dịch vụ nông nghiệp là đơn vị sự nghiệp công lập, chỉ thực hiện các chức năng mang tính chất dịch vụ, hỗ trợ các hoạt động liên quan tới nông nghiệp. Các hoạt động dịch vụ của Trạm khuyến nông, Trạm trồng trọt và BVTV, Trạm chăn nuôi và thú y được tổ chức trong cùng một đơn vị. Toàn bộ chức năng quản lý nhà nước có thể chuyển giao về Phòng kinh tế huyện.

Thứ tư, trung tâm dịch vụ nông nghiệp là một bộ phận của khu vực công, thông qua đó chính phủ có thể triển khai các chính sách, dịch vụ hỗ trợ nông nghiệp. Đối tượng làm nông nghiệp ở vùng ĐBSH đa phần còn nhỏ lẻ, lợi nhuận từ nông nghiệp còn thấp, vì vậy việc thương mại hoá hoàn toàn trung tâm dịch vụ nông nghiệp là chưa phù hợp, đặc biệt tại các địa bàn khó khăn. Vì vậy, trung tâm này vẫn nên được chính phủ tài trợ, cung cấp các dịch vụ cơ bản miễn phí cho nông dân, bên cạnh đó kết hợp thương mại hoá một số dịch vụ khi điều kiện cho phép.

#### ***4.3.1.3 Tăng cường cơ chế phối hợp và thúc đẩy hoạt động xã hội hoá trong cung ứng dịch vụ công nông nghiệp***

Để khắc phục hạn chế liên quan tới triển khai dịch vụ do thiếu cơ chế hợp tác, phối hợp chưa bài bản, thì Bộ NN&PTNT, Sở NN&PTNT các địa phương và các cơ quan chuyên ngành nông nghiệp cần nghiên cứu, hoàn thiện cơ chế hợp tác (partnership mechanism) trong cung ứng dịch vụ công nông nghiệp. Việc phát triển cơ chế hợp tác trong cung ứng mang ý nghĩa rộng hơn so với việc xã hội hoá hoạt động cung ứng, vì nó bao hàm cả hợp tác công tư PPP. Theo đó, có hai vấn đề cần lưu ý:

Một là, cần xác định các loại hình hợp tác, phối hợp. Ở đây, hợp tác không chỉ là giữa khu vực công và khu vực tư nhân (PPP), mà còn là sự phối hợp trong ngành và liên ngành, giữa các cấp, giữa các địa phương trong vùng ĐBSH, hợp tác với các tổ chức quốc tế, v.v để triển khai có hiệu quả các dịch vụ. Tùy vào mỗi loại dịch vụ mà các bên liên quan khác nhau, theo đó cơ chế hợp tác sẽ khác nhau.

Hai là, trong mỗi loại hình hợp tác đó thì cần phải xác định được phạm vi hợp tác, các bên liên quan, trách nhiệm và quyền lợi của mỗi bên, xác định tầm nhìn và mục tiêu, thiết lập cấu trúc hoạt động và cơ chế giao tiếp, các loại dự án ưu tiên, xây dựng năng lực cho cán bộ triển khai, chuẩn bị các nguồn lực cần thiết, v.v.

Đối với hợp tác công tư PPP, khu vực công có thế mạnh là có sẵn hệ thống cung ứng dịch vụ (khuyến nông, BVTV, thú y) ở các địa bàn nông nghiệp, trong khi đó lại bị hạn chế về khả năng công nghệ. Ngân sách cho nghiên cứu công nghệ mới hạn hẹp, trong khi công nghệ nông nghiệp ngày càng phức tạp và tốn kém chi phí. Khu vực công cũng thiếu các chuyên gia nông nghiệp để có thể cung cấp các hỗ trợ quản lý và kỹ thuật hiện đại. Trong khi đó, những hạn chế trên lại là thế mạnh của khu vực tư nhân (đặc biệt là các doanh nghiệp, tập đoàn lớn trong nước và các công ty đa quốc gia về giống cây trồng, phân bón hoá chất...), họ có tiềm lực tài chính, đầu tư nhiều cho R&D nên có điều kiện tiếp cận với các công nghệ hiện đại, có thể cung cấp cho nông hộ các thông tin kỹ thuật tiên tiến. Sự kết hợp giữa khu vực công và tư nhân là cần thiết, cần được tăng cường và phát triển.

#### ***4.3.1.4. Áp dụng cơ chế quản lý chất lượng tổng thể (TQM)***

Để nâng cao nhận thức của lãnh đạo, nhân viên và cả hệ thống về vai trò của nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, Bộ NN&PTNT cần thúc đẩy triển khai công tác kiểm tra, đánh giá và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trên toàn hệ thống.

Các nước trên thế giới đều quan tâm và vận dụng triệt để hai hệ thống quản lý chất lượng (QLCL) tiêu biểu đại diện cho hai trường phái quản lý chất

lượng là hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO và hệ thống QLCL toàn bộ (TQM). Trong đó, hệ thống ISO hướng tới việc chuẩn hoá các quy trình, thủ tục và trách nhiệm với mục tiêu bảo đảm chất lượng dịch vụ cung ứng bởi các tổ chức công. Còn hệ thống TQM theo đuổi mục tiêu cao hơn: cải tiến liên tục để khách hàng hài lòng về dịch vụ cung ứng, dựa trên trách nhiệm, tinh thần tự giác và sự tham gia của tất cả mọi người, đồng thời khai thác triệt để các công cụ kỹ thuật để đo lường sự thoả mãn khách hàng, đánh giá tổ chức, đề xuất các giải thưởng về chất lượng để thúc đẩy sự cạnh tranh giữa các tổ chức.

Chất lượng tổng thể bao hàm chất lượng sản phẩm dịch vụ cung ứng và chất lượng của mọi hoạt động diễn ra bên trong hệ thống tổ chức cung ứng dịch vụ. Quản lý chất lượng tổng thể là một cách tiếp cận trong quản lý đảm bảo sự thành công lâu dài thông qua làm hài lòng khách hàng. Để đạt được “chất lượng tổng thể” thì cần đảm bảo đầy đủ các điều kiện cần thiết như: sự tham gia tích cực của mọi thành viên trong việc lên kế hoạch chất lượng; một hệ thống thông tin toàn diện về khách hàng, nhà cung ứng, đối thủ cạnh tranh; đầu tư cho đào tạo; một văn hoá cải tiến liên tục trong tổ chức, v.v.

Cách thức tổ chức bộ máy duy trì hệ thống quản lý chất lượng có thể khác nhau nhưng nhìn chung đều có 3 chức năng cơ bản: xác lập tiêu chuẩn chất lượng, kiểm soát vận hành và đánh giá, và cải tiến quy trình, nâng cao năng lực và hiệu quả. Việc thiết lập các mục tiêu và tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ thể hiện kết quả mong muốn đạt được; trên cơ sở đó sẽ tổ chức triển khai nhằm đạt được mục tiêu đề ra; định kỳ thực hiện kiểm tra đánh giá, để thấy được các hạn chế, từ đó đưa ra các giải pháp cải tiến liên tục.

Tổ chức có thể sử dụng cùng lúc nhiều công cụ quản lý hiện đại để hỗ trợ cho hệ thống quản lý chất lượng như: hệ thống chỉ số KPI, cam kết chất lượng dịch vụ nội bộ SLA, bộ tiêu chuẩn 5S (sàng lọc, sắp xếp, sạch sẽ, sẵn sàng, sẵn sàng), v.v.

### 4.3.2. Nhóm giải pháp liên quan đến bên cung ứng dịch vụ

#### 4.3.2.1. Cải thiện khả năng nắm bắt nhu cầu và định hướng nhu cầu cho các đối tượng sản xuất nông nghiệp trong vùng

Mỗi địa bàn nông nghiệp và mỗi loại chủ thể sản xuất nông nghiệp sẽ có những nhu cầu khác nhau. Vì vậy, các đơn vị cung ứng dịch vụ, như Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện, cần cải thiện khả năng nắm bắt nhu cầu các đối tượng sản xuất nông nghiệp tại địa bàn mình phục vụ. Bên cạnh đó, cần định hướng nhu cầu cho nông hộ để thúc đẩy phát triển nền nông nghiệp hàng hoá trong vùng, thông qua một số giải pháp sau:

*Một là, thực hiện nghiên cứu thị trường và khảo sát nhu cầu của các đối tượng sản xuất nông nghiệp.*

Các Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện (Khuyến nông, Trồng trọt và BVTV, Chăn nuôi và thú y) cần xem hoạt động nghiên cứu thị trường và khảo sát nhu cầu của nông hộ là nhiệm vụ thường xuyên. Bám sát hoạt động nông nghiệp của địa phương và tình hình hoạt động của các chủ thể sản xuất nông nghiệp để tiếp thu các ý kiến phản hồi về dịch vụ đang cung ứng, cũng như là phát hiện các nhu cầu dịch vụ mới. Các cuộc khảo sát này cung cấp cơ sở dữ liệu quan trọng cho việc lên kế hoạch về chất lượng dịch vụ và thiết kế dịch vụ phù hợp với trình độ và điều kiện sản xuất nông nghiệp của địa phương.

*Hai là, tăng cường các kênh giao tiếp trực tiếp giữa lãnh đạo địa phương, đại diện bên cung ứng và khách hàng để nắm bắt kỳ vọng của nông hộ về các dịch vụ công nông nghiệp hiện có*

Hàng năm tổ chức đối thoại trực tiếp giữa cấp lãnh đạo (trung ương, địa phương), các bên liên quan với các nhóm đối tượng làm nông nghiệp (HTX, nông hộ, doanh nghiệp nông nghiệp...) cho phép ghi nhận một cách chân thực và hiệu quả nhất các nhu cầu cũng như là khó khăn mà nông hộ đang gặp phải trong sản xuất nông nghiệp. Những khó khăn liên quan tới cơ chế chính sách thì sẽ được gửi cho ban soạn thảo chính sách xem xét xử lý, những khó khăn liên quan tới hoạt động cung ứng dịch vụ nông nghiệp (khuyến nông, BVTV,

thuỷ lợi...) sẽ được giải quyết bởi các cơ quan chuyên môn, các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ và các đối tác tư nhân khác.

Để dịch vụ cung ứng mang tính toàn diện thì hoạt động đối thoại này cần có sự tham gia của nhiều bên như các doanh nghiệp thu mua chế biến, các tổ chức ngân hàng, các công ty vận chuyển, các công ty cung ứng vật tư, các viện nghiên cứu... để cùng lắng nghe những khó khăn của nông hộ và cùng hợp tác đưa ra các gói dịch vụ phù hợp.

*Ba là, tăng cường giao tiếp nội bộ giữa lãnh đạo và cán bộ triển khai về các khó khăn trong triển khai dịch vụ và nhu cầu của khách hàng*

Hàng năm tổ chức đối thoại trực tiếp giữa cấp lãnh đạo (hoạch định chính sách) với cán bộ triển khai ở cơ sở để nắm rõ các vấn đề trong quá trình triển khai chính sách, cũng như là nhu cầu của các đối tượng thụ hưởng. Cán bộ triển khai dịch vụ ở cấp cơ sở là đối tượng nắm rõ nhất các vấn đề khó khăn mà đối tượng thụ hưởng đang gặp phải, cũng như các vướng mắc trong quá trình triển khai dịch vụ. Theo nguyên tắc cấp bậc thông thường thì các vấn đề sẽ được tập hợp ở cấp thấp (xã), sau đó tới cấp trung (huyện), và được tập hợp lại để chuyển lên cấp cao (tỉnh). Tuy nhiên, quá trình truyền đạt thông điệp có thể bị méo mó hoặc bị gián lược; có thể có những thông tin quan trọng bị gạt bỏ trong quá trình truyền đạt đó. Vì vậy, việc tăng cường các hình thức đối thoại trực tiếp là cách tốt nhất để nắm rõ tình hình thực tiễn, và có giải pháp khắc phục kịp thời.

#### ***4.3.2.2. Cải thiện khả năng thiết kế các gói dịch vụ với tiêu chuẩn chất lượng phù hợp***

*Một là, thiết kế các gói dịch vụ phù hợp với nhu cầu của sản xuất, thị trường và định hướng phát triển kinh tế nông nghiệp của nhà nước.* Theo Kế hoạch cơ cấu lại ngành nông nghiệp giai đoạn 2021-2025 (Quyết định số 255/QĐ-TTg ngày 25/2/2021 của Thủ tướng Chính phủ), cần dịch chuyển tư duy từ sản xuất nông nghiệp sang kinh tế nông nghiệp. Dịch vụ công phục vụ kinh tế nông nghiệp cần lấy khách hàng làm trung tâm, đảm bảo tính toàn diện trong cung ứng, tức là cần cung cấp đa dạng các loại hình dịch vụ từ cung ứng đầu vào, tài chính, công nghệ, kết nối thị trường... giúp các nông hộ nhỏ từng



bước tham gia vào nền kinh tế nông nghiệp. Kết hợp các dịch vụ cơ bản do ngân sách nhà nước tài trợ và các dịch vụ nâng cao mang tính thương mại.

*Hai là, thể hiện được cam kết của nhà quản lý đối với chất lượng dịch vụ*, thông qua việc xác định mục tiêu chất lượng và chính sách chất lượng phù hợp. Cam kết của bên cung ứng về chất lượng dịch vụ nhằm đảm bảo lợi ích cho khách hàng, ví dụ, đảm bảo chất lượng dịch vụ nông nghiệp tốt nhất để phục vụ nhu cầu của các nhóm đối tượng sản xuất nông nghiệp. Từ những cam kết về chất lượng, xác lập các mục tiêu chất lượng SMART đảm bảo tính cụ thể rõ ràng, đo lường được, có khả năng đạt được, phù hợp với chiến lược lâu dài và có xác định thời gian.

*Ba là, thiết lập mục tiêu chất lượng* gồm (i) chất lượng sản phẩm dịch vụ cung ứng và (ii) chất lượng của mọi hoạt động diễn ra bên trong hệ thống tổ chức cung ứng dịch vụ. Kinh nghiệm cho thấy những doanh nghiệp thành công trong cung ứng dịch vụ với chất lượng cao nhất là những doanh nghiệp đã biết thiết lập các mục tiêu rõ ràng liên quan tới chất lượng. Vì vậy, các tổ chức cung ứng dịch vụ nông nghiệp, như Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện, cần nghiên cứu xây dựng các mục tiêu chất lượng phù hợp cho từng loại hình dịch vụ và cho cả tổ chức.

Chẳng hạn có thể dựa trên các tiêu chí chất lượng dịch vụ đã được xây dựng trong nghiên cứu này, bao gồm phương diện hữu hình, năng lực phục vụ, kết quả dịch vụ v.v. Đây là cơ sở để các đơn vị triển khai dịch vụ và cán bộ/nhân viên triển khai tuân thủ, đảm bảo chất lượng dịch vụ như tiêu chuẩn đã đặt ra và đảm bảo tính đồng bộ cho cả hệ thống. Ngoài ra, còn cho phép so sánh kết quả thực hiện giữa các đơn vị triển khai tại các địa phương trong tỉnh/vùng – cơ sở để thực hiện các hội thảo trao đổi kinh nghiệm và có cơ sở khen thưởng phù hợp. Đối với mỗi loại dịch vụ nông nghiệp thì cần triển khai áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng phù hợp, và cần phải dựa trên kỳ vọng của các đối tượng sản xuất nông nghiệp về việc dịch vụ đó nên được triển khai như thế nào, thời gian tối đa để giải quyết thủ tục là bao lâu, yêu cầu đối với cán bộ, và kết quả dịch vụ v.v.

Dựa trên bản thiết kế chất lượng dịch vụ, tổ chức cần chuẩn hoá các quy trình cung ứng dịch vụ, thông qua việc thiết lập các gói dịch vụ, xây dựng quy trình triển khai dịch vụ và quy trình phối hợp giữa các bên... Quy trình càng được chuẩn hoá thì càng giảm thiểu được sự tùy tiện trong triển khai dịch vụ.

#### ***4.3.2.3. Nâng cao năng lực tổ chức triển khai dịch vụ tại các địa phương theo chuẩn chất lượng dịch vụ đã thiết kế***

*Một là, xây dựng và hoàn thiện quy trình triển khai dịch vụ và sự phối kết hợp giữa các bên liên quan.* Điều này đảm bảo dịch vụ được cung ứng theo tiêu chuẩn chất lượng đã thiết kế, dù được triển khai tại các địa bàn khác nhau hay được các tổ chức khác nhau cung ứng. Quy trình triển khai không chỉ đơn thuần là các bước thực hiện dịch vụ, mà cần làm rõ trách nhiệm của mỗi bên liên quan, thời hạn hoàn thành các tác nghiệp, cách thức xử lý các vấn đề phát sinh,... Xây dựng quy trình cũng tạo thuận lợi cho sự phối kết hợp giữa các bên, tránh được sự trùng lặp, chồng chéo trong triển khai.

*Hai là, thúc đẩy hoạt động xã hội hoá, hợp tác với tư nhân trong quá trình cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp.* Giải pháp này vừa giúp khắc phục hạn chế về nguồn lực, vừa giúp tăng hiệu quả triển khai dịch vụ công. Các TTDVNN này cần chủ động tiếp cận doanh nghiệp, xây dựng mạng lưới mối quan hệ với doanh nghiệp để thu hút khu vực này tham gia hỗ trợ các chương trình, dự án của chính phủ, đảm bảo 3 bên là doanh nghiệp, nông dân và nhà nước đều đạt được mục đích của mình và cùng hướng tới phát triển nền nông nghiệp hàng hoá hiện đại.

*Ba là, tăng cường tính tự chủ ở cấp cơ sở và phi tập trung (local autonomy and decentralization).* Thực tế nhu cầu và điều kiện của các địa phương là khác nhau, một chính sách khung ở cấp vĩ mô khó có thể đáp ứng được hết các nhu cầu ở cấp cơ sở. Vì vậy, chính sách dịch vụ nông nghiệp cần có một độ mở nhất định để cấp cơ sở có thể điều chỉnh sao cho phù hợp với điều kiện của từng địa phương. Tính tự chủ của chính quyền địa phương và cơ quan chuyên môn cung ứng dịch vụ công ở cấp cơ sở thể hiện ở hai khía cạnh là chủ động tài chính chi tiêu và chủ động phương thức cung ứng dịch vụ công cho nông nghiệp. Dựa trên nhu cầu thực tế của các đối tượng làm nông nghiệp,

chính quyền địa phương thiết kế các gói dịch vụ phù hợp và điều phối hoạt động cung ứng dịch vụ (khuyến nông, bảo vệ thực vật, thú y, đầu tư cơ sở hạ tầng...) nhằm phát triển nông nghiệp địa phương theo đúng hướng kế hoạch ban đầu đã đề ra.

*Bốn là, tăng cường sử dụng công nghệ tin học để tăng hiệu quả xử lý công việc và giao tiếp giữa các bên trong quá trình triển khai dịch vụ. Cùng với xu hướng chuyển đổi số trong nông nghiệp, các đơn vị cung ứng dịch vụ cũng cần cải thiện năng lực công nghệ của mình trong hoạt động dịch vụ. Chẳng hạn như ứng dụng Khuyến Nông Xanh để hỗ trợ doanh nghiệp và nông hộ thực hiện giám sát quá trình sản xuất, canh tác và truy xuất nguồn gốc nông sản; ứng dụng các nền tảng trực tuyến như Zoom, Trans, Microsoft Team để triển khai các lớp tập huấn trực tuyến; ứng dụng các nền tảng xã hội như Zalo, Viber... để quản lý, chỉ đạo triển khai các dịch vụ nhanh chóng, kịp thời.*

#### ***4.3.2.4. Quan tâm cải thiện các thành tố chất lượng ảnh hưởng tới sự hài lòng của nông hộ***

Dựa trên kết quả phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của nông hộ. Đơn vị cung ứng dịch vụ cần tập trung cải thiện một số khía cạnh chất lượng như sau:

##### *1) Khía cạnh “Năng lực phục vụ”*

Bộ NN&PTNT và các đơn vị chuyên ngành ở Trung ương và các địa phương cần tiếp tục tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng và tập huấn cho đội ngũ cán bộ, cũng như các cơ chế tạo động lực cho cán bộ làm việc.

*Một là, xây dựng mô tả công việc và khung năng lực các vị trí việc làm của cán bộ quản lý và cán bộ/nhân viên triển khai dịch vụ nông nghiệp. Đây là cơ sở tuyển dụng cán bộ/nhân viên có năng lực, đồng thời là cơ sở định hướng phát triển đào tạo cán bộ, hướng tới đáp ứng những tiêu chuẩn dịch vụ nông nghiệp công nghệ cao, tập trung và quy mô lớn. Đây cũng là cơ sở để đánh giá cán bộ, từ đó xác định mức lương phù hợp theo vị trí việc làm, không chỉ dựa trên năng lực/ bằng cấp mà còn là hiệu quả các đầu công việc đã thực hiện.*

Theo đó, Bộ NN&PTNT cần xây dựng danh mục vị trí việc làm trong các cơ quan, tổ chức hành chính và sự nghiệp của Bộ, và xây dựng Đề án vị trí việc làm (theo tinh thần của Nghị định số 36/2013/NĐ-CP về vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức) để làm cơ sở cho việc tuyển dụng, sử dụng, quản lý công chức trong các cơ quan, tổ chức hành chính và đơn vị sự nghiệp thuộc phạm vi quản lý của Bộ. Bao gồm các nội dung như: danh sách vị trí việc làm, bản mô tả công việc và khung năng lực của từng vị trí việc làm theo danh mục được phê duyệt, đề xuất phương án tuyển dụng, sử dụng, đào tạo, đánh giá, và mức trả lương theo vị trí việc làm.

*Hai là, tăng cường đào tạo cho lớp cán bộ cơ sở và cán bộ triển khai dịch vụ về kỹ năng lên kế hoạch, tổ chức, quản lý các nguồn lực để phối hợp triển khai có hiệu quả các dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp.*

Tăng cường hình thức đào tạo nội bộ, để những người có kinh nghiệm truyền đạt lại kỹ năng nghề cho lớp cán bộ trẻ mới vào nghề, chẳng hạn như các lớp ToT đào tạo giảng viên, vừa để nâng cao trình độ chuyên môn, vừa nâng cao kỹ năng truyền đạt.

Ví dụ: yêu cầu về kỹ năng chuyên môn và các kỹ năng mềm mà một cán bộ khuyến nông cần có:

Yêu cầu về kỹ năng chuyên môn: nắm được các công nghệ mới và các thực hành sản xuất tốt trong nông nghiệp, ví dụ: các phương thức thích ứng với biến đổi khí hậu trong nông nghiệp; kỹ thuật canh tác và nuôi trồng an toàn; quản lý độ phì nhiêu của đất, nước; kinh doanh nông nghiệp; hiểu biết về tài chính; kỹ năng quản lý nhóm; quản lý đổi mới; ứng dụng công nghệ sinh học; sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong công việc; quản lý dịch hại, ký sinh trùng và dịch bệnh; hiểu biết về chăn nuôi và cây trồng mới nổi; v.v

Yêu cầu về một số kỹ năng mềm như: giao tiếp và truyền đạt tốt (biết cách truyền đạt dễ hiểu, chi tiết cho nông dân để họ nắm được kỹ thuật canh tác một cách dễ dàng); quản lý dự án (biết cách lên kế hoạch, quản lý, kiểm soát, đánh giá, v.v một dự án nông nghiệp); kỹ năng phân tích và giải quyết vấn

đề (nhận dạng và phân tích một cách có hệ thống các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai dịch vụ); trách nhiệm và nhiệt tình trong công việc, v.v.

*Ba là, xây dựng cơ chế tạo động lực cho nhà quản lý và nhân viên triển khai.* Để thực hiện được nguyên tắc tạo động lực này thì rất cần triển khai hệ thống trả lương theo năng lực, vị trí việc làm. Bên cạnh một mức lương cơ bản (cố định), thì cán bộ cần được đánh giá và trả lương mềm theo những hoạt động họ triển khai. Càng thực hiện được nhiều nhiệm vụ, và hoàn thành tốt các chỉ tiêu KPIs thì càng nhận được các khoản hỗ trợ, khen thưởng. Theo đề án cải cách tiền lương mới 2021, thì trả lương theo năng lực và tính chất công việc là một hướng đi đúng đắn, đảm bảo trả lương theo đúng phần đóng góp/giá trị họ tạo ra cho xã hội.

Theo điều 7, nghị quyết 147/2018/NQ-HĐND tỉnh Bắc Ninh về hỗ trợ công tác chỉ đạo, nghiệm thu: chi trả hỗ trợ sản xuất lúa, rau màu cho thôn, HTX hoặc tổ hợp tác với mức 100 nghìn/đồng/ha/vụ (tối đa không quá 3 vụ/năm). Chính sách này cũng có chút hơi hướng của nguyên tắc tạo động lực; tuy nhiên, nó vẫn chưa rõ ràng trong cơ chế tạo động lực cho các cấp quản lý và cán bộ triển khai.

Theo quan điểm của một Phó trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện Cẩm Giàng (tỉnh Hải Dương) thì tỉnh nên có chính sách hỗ trợ cho cán bộ quản lý và nhân viên triển khai. Người quản lý ở đây được hiểu là cấp chỉ đạo, tham mưu, đề xuất chương trình và các dịch vụ hỗ trợ nông nghiệp; thứ hai là nhân viên triển khai bao gồm cả cấp thôn, HTX; và cuối cùng là đối tượng thực hiện, tức là các nông hộ được nhận hỗ trợ về giống, phân bón, v.v. Khi có cơ chế khen thưởng hoặc lương mềm dựa trên những hoạt động đã làm được, thì cán bộ sẽ thấy trách nhiệm đi kèm với lợi ích, vì vậy họ sẽ có động lực để triển khai các chính sách và cung ứng dịch vụ một cách tốt nhất.

## 2) *Khía cạnh “Phương diện hữu hình”*

Cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động cung ứng dịch vụ còn hạn chế, chưa có đủ cơ sở hạ tầng và phương tiện để quản lý, cung cấp dịch vụ. Vì vậy, Bộ NN&PTNT cần có cơ chế cải tạo, nâng cấp điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật

và trang thiết bị phục vụ hoạt động khuyến nông và bảo vệ thực vật theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại. Điều này sẽ giúp cải thiện cảm nhận của nông hộ về phương diện hữu hình của dịch vụ, vừa thúc đẩy chất lượng cung ứng dịch vụ.

Về cơ sở vật chất, văn phòng làm việc: Sau khi hợp nhất các cơ quan chuyên môn ngành Nông nghiệp, cần hoàn thiện kiến trúc bên trong và bên ngoài trụ sở, văn phòng các Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện, đảm bảo tính thống nhất và nhận diện rõ ràng. Hệ thống biển hiệu, bảng hướng dẫn, chỉ dẫn... cần được thiết kế đẹp, dễ nhận biết, tạo thuận lợi cho nông dân tới giao dịch khi có nhu cầu. Đặc biệt, cùng với xu hướng triển khai các dịch vụ tư vấn cho các đối tượng sản xuất nông nghiệp, cơ sở vật chất kang trang sẽ tạo được lòng tin cho khách hàng tới giao dịch.

Về phương tiện, trang thiết bị: Đảm bảo đầy đủ các trang thiết bị, phương tiện cần thiết cho hoạt động triển khai dịch vụ, chẳng hạn như máy vi tính (máy bàn, máy xách tay), máy in, máy chiếu phục vụ công tác tập huấn, bể đèn và đồ phòng hộ lao động cho công tác bảo vệ thực vật, trung tâm khảo nghiệm v.v.

Về trang phục và thể nhân viên: Trang phục thể hiện văn hoá tổ chức và sự lịch thiệp, tôn trọng khách hàng. Tùy thuộc vào vị trí công việc mà trang phục phù hợp, tuy nhiên, trang phục thống nhất sẽ tạo sự nhận biết tốt hơn của người dân đối với cán bộ nông nghiệp, đảm bảo tính chuyên nghiệp và tạo được ấn tượng tốt với khách hàng. Bên cạnh đó, với những hoạt động mang tính quản lý nhà nước, như thanh kiểm tra các cửa hàng bán vật tư nông nghiệp thì sắc phục còn có vai trò tạo uy, tạo thuận lợi hơn cho công tác, vì vậy cần đảm bảo cung cấp đủ cho mọi cán bộ thực hiện nhiệm vụ này.

Về ấn phẩm, tờ rơi, tờ thông tin hướng dẫn... cần được thiết kế đẹp, nhiều hình ảnh, dễ đọc hiểu. Trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện, Sở NN&PTNT tỉnh, cùng các đơn vị chuyên môn trực thuộc cần đẩy mạnh phát triển các trang thông tin điện tử, cập nhật thông tin mới, chính xác và kịp thời. Để có nguồn kinh phí triển khai, theo kinh nghiệm của Trung tâm khuyến nông quốc gia thì có thể thu hút tư nhân tham gia tài trợ, dựa trên nguyên tắc mang lại lợi ích cho cả hai bên.

### 3) *Khía cạnh “Kết quả dịch vụ”*

Dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp đã mang lại những tác động tích cực như giúp nâng cao năng suất, chất lượng cây trồng, nâng cao kiến thức canh tác, tiết giảm chi phí sản xuất... Tuy nhiên, để hướng tới nền nông nghiệp bền vững, hiện đại và định hướng xuất khẩu thì Bộ NN&PTNT và các đơn vị chuyên ngành cần tiếp tục hoàn thiện các loại hình dịch vụ và phương thức cung ứng phù hợp để tạo ra nhiều kết quả tích cực hơn, phù hợp với bối cảnh mới của nông nghiệp hiện đại. Theo đó, cơ quan quản lý nhà nước ngành nông nghiệp cần nghiên cứu thực hiện một số nội dung sau:

*Thiết lập các tiêu chuẩn kết quả dịch vụ.* Mỗi loại hình dịch vụ sẽ cần thiết lập bộ chỉ tiêu riêng, đo lường hiệu quả triển khai dịch vụ; đặc biệt là các hoạt động khuyến nông như đào tạo tập huấn, triển khai mô hình.

*Tiến hành đánh giá các dịch vụ, chương trình, dự án dựa trên các tiêu chuẩn đã thiết kế.* Quá trình đánh giá cần thực hiện trong suốt quá trình triển khai, từ khi bắt đầu cho tới khi kết thúc dự án. Cơ sở dữ liệu có thể phục vụ cho công tác thống kê và nghiên cứu.

*Xây dựng hệ thống báo cáo thống nhất về các KPIs kết quả dịch vụ.* Cần thiết lập hệ thống báo cáo thống nhất về các mặt hoạt động của Trạm dịch vụ nông nghiệp huyện, cho phép so sánh, đánh giá giữa các giai đoạn và giữa các đơn vị cung ứng. Đây là cơ sở quan trọng của cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ.

### **4.3.3. Nhóm giải pháp liên quan đến bên thụ hưởng dịch vụ**

#### *Cải thiện trình độ và nhận thức của nông hộ*

Để khắc phục hạn chế về trình độ của nông hộ, hàng năm cần tổ chức các lớp tập huấn nông dân nòng cốt, xây dựng các mô hình ứng dụng công nghệ hiện đại và an toàn. Các hoạt động đào tạo tập trung vào các nội dung thiết thực theo nhu cầu của người học và yêu cầu thực tiễn của sản xuất nông nghiệp địa phương. Trang bị kiến thức cho nông dân để họ trở thành chuyên gia đồng ruộng, từ đó lan toả các thực hành nông nghiệp tốt tới những người nông dân khác.

Theo đó, người nông dân trở thành một lực lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ nông nghiệp, góp phần nâng cao hiệu quả và chất lượng cung ứng.

Cần thay đổi tư duy của nông hộ từ sản xuất nông nghiệp sang kinh tế nông nghiệp, để bản thân nông dân chủ động trong quá trình tích tụ, tập trung ruộng đất, hợp tác trong nông nghiệp để hình thành các vùng sản xuất chuyên canh, quy mô lớn. Việc duy trì sản xuất manh mún, nhỏ lẻ sẽ khó chuyển đổi sang kinh tế nông nghiệp. Mỗi nông hộ cần trở thành một thành tố quan trọng của kinh tế nông nghiệp địa phương.

*Khuyến khích người trẻ khởi nghiệp trong nông nghiệp*

Để khắc phục hạn chế về độ tuổi và khả năng tiếp cận những công nghệ hiện đại trong nông nghiệp, tạo thuận lợi cho việc triển khai các dịch vụ nông nghiệp mới thì cần thu hút người trẻ tham gia hoạt động nông nghiệp. Hoạt động khởi nghiệp từ nông nghiệp cần được khuyến khích, hỗ trợ và tạo điều kiện. Nông dân trẻ thường có khả năng nắm bắt rất nhanh với thông tin thị trường và công nghệ mới. Sự tham gia của nông dân trẻ có thể thúc đẩy nhanh quá trình chuyển dịch cơ cấu nông nghiệp theo hướng công nghệ hiện đại, quy mô lớn, sạch và an toàn. Đồng thời, sự tham gia tích cực của nông dân trẻ vào quá trình cung ứng dịch vụ công nông nghiệp cũng sẽ giúp cải thiện chất lượng dịch vụ.

*Khuyến khích phát triển các tổ khuyến nông cộng đồng nhằm tăng tính chủ động, đoàn kết và tương trợ lẫn nhau của nông hộ*

Một số địa phương trong vùng đã thành lập các tổ khuyến nông cộng đồng như Bắc Ninh, Hải Phòng...và mang lại những kết quả tích cực. Tổ khuyến nông cộng đồng quy tụ những người có kinh nghiệm sản xuất (hoạt động trên tinh thần tự nguyện), có khuyến nông viên cùng tham gia, tạo môi trường tốt cho nông hộ học hỏi, trao đổi kinh nghiệm, kiến thức sản xuất nông nghiệp, hạn chế được tình trạng bỏ ruộng của người dân.



## KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### 1. Kết luận

Nghiên cứu này được thiết kế nhằm tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng. Với mục tiêu nghiên cứu đã xác định, luận án đã thực hiện được một số kết quả sau:

*Một là*, luận án đã hệ thống hoá được những vấn đề lý luận và thực tiễn về dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp và các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp. Mô hình đánh giá chất lượng cung ứng gồm 6 thành tố chất lượng là phương diện hữu hình, sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và kết quả dịch vụ.

*Hai là*, phân tích thực trạng cung ứng và chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở vùng Đồng bằng sông Hồng gồm dịch vụ khuyến nông và dịch vụ bảo vệ thực vật. Nghiên cứu thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở vùng Đồng bằng sông Hồng từ góc độ người sử dụng dịch vụ, có kết hợp với khảo sát đại diện bên cung ứng và báo cáo hoạt động của bên cung ứng dịch vụ. Nghiên cứu cho thấy một số ưu điểm như năng lực cung ứng của hệ thống ngày càng được củng cố, nội dung và phương thức cung ứng ngày càng được hoàn thiện, mang lại những kết quả tích cực cho sản xuất nông nghiệp của các địa phương trong vùng. Tuy nhiên, một số hạn chế còn tồn tại như cơ sở vật chất, năng lực phục vụ của cán bộ, kết quả dịch vụ chưa đạt như kỳ vọng, mức độ tin cậy về dịch vụ chưa cao, v.v.

*Ba là*, nghiên cứu cũng đã chỉ ra các thành tố chất lượng có ảnh hưởng tới sự hài lòng của nông hộ. Đối với khuyến nông là năng lực phục vụ, sự tin cậy – đồng cảm, và kết quả dịch vụ. Đối với BVTV là năng lực phục vụ, phương diện hữu hình, và kết quả dịch vụ. Theo đó, bên cung ứng dịch vụ cần quan tâm hơn tới các yếu tố này để cải thiện sự hài lòng và chất lượng cung ứng dịch vụ.

*Bốn là*, nghiên cứu đã đề xuất một số giải pháp về cơ chế chính sách nhà nước, giải pháp đối với đơn vị cung ứng và đối với người sử dụng dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp. Cơ chế chính sách nhà nước cần quan tâm tới xây dựng quy hoạch nông nghiệp vùng, quy hoạch ruộng đất theo quy mô lớn; xây dựng cơ chế hoạt động thống nhất cho hệ thống cung ứng DVCNN; hoàn thiện cơ chế phối hợp và thúc đẩy xã hội hoá trong cung ứng DVCNN; áp dụng cơ chế quản lý chất lượng tổng thể TQM. Đối với bên cung ứng dịch vụ, cần cải thiện khả năng nắm bắt nhu cầu và định hướng nhu cầu cho các đối tượng sản xuất nông nghiệp; cải thiện khả năng thiết kế các gói dịch vụ với tiêu chuẩn chất lượng phù hợp; nâng cao năng lực tổ chức triển khai dịch vụ; quan tâm cải thiện các thành tố chất lượng có ảnh hưởng tới sự hài lòng của nông hộ. Đối với bên thụ hưởng dịch vụ, cần cải thiện trình độ và nhận thức của nông hộ, khuyến khích người trẻ khởi nghiệp trong nông nghiệp, tăng cường sự tham gia của nông hộ vào quá trình phát triển nông nghiệp địa phương thông qua thành lập các tổ khuyến nông cộng đồng.

## **2. Một số hạn chế của luận án**

Do khuôn khổ nghiên cứu bị hạn chế về thời gian và nguồn lực nên nghiên cứu chưa thể bao quát hết được thực trạng chất lượng cung ứng của tất cả các loại hình dịch vụ công nông nghiệp.

Luận án mới chỉ tập trung nghiên cứu các thang đo chất lượng và ảnh hưởng của chúng tới sự hài lòng của đối tượng sử dụng dịch vụ. Đánh giá dựa trên góc độ người sử dụng là chủ yếu.

Nghiên cứu chưa thực hiện xác định trọng số của các thang đo chất lượng, vì vậy chưa cho phép xây dựng một chỉ số chất lượng dịch vụ chung, mà mới chỉ đánh giá chất lượng theo các thành tố cấu thành.

Số lượng mẫu khảo sát cần được mở rộng về cả số lượng và đa dạng đối tượng thụ hưởng hơn. Hiện tại, khảo sát mới chỉ tập trung vào nhóm nông hộ nhỏ lẻ là chủ yếu, chưa khảo sát nhóm doanh nghiệp nông nghiệp và trang trại nông nghiệp lớn.

### **3. Một số kiến nghị hướng nghiên cứu tiếp theo**

Cần tiếp tục nghiên cứu hoàn thiện cơ sở lý luận và thực tiễn về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp, từ góc độ người sử dụng dịch vụ, từ phía đơn vị cung ứng dịch vụ và cơ quan quản lý nhà nước. Từ đó, xây dựng hệ thống các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công một cách toàn diện hơn, lấy ý kiến của nhiều bên liên quan.

Nếu có điều kiện mở rộng đối tượng nghiên cứu và tăng kích thước mẫu điều tra thì sẽ phục vụ tốt hơn cho việc nâng cao chất lượng cung ứng.

Nghiên cứu trong tương lai có thể tập trung vào 1 loại hình dịch vụ, ví dụ hoạt động đào tạo tập huấn, hoạt động chuyển giao công nghệ, hoạt động liên kết sản xuất với tiêu thụ, v.v Điều này sẽ cho phép phát triển các thành tố chất lượng cụ thể cho từng loại hình dịch vụ, tạo cơ sở để thiết lập các tiêu chí và chỉ tiêu chất lượng trong thực tế.

Việc hình thành các trung tâm dịch vụ nông nghiệp theo dạng mô hình một cửa thay vì phân tán các đơn vị (trạm khuyến nông, trạm BVTV, trạm thú y) như hiện nay sẽ cho phép cải thiện hiệu quả hoạt động cung ứng, đồng thời khả năng nhận biết của nông hộ đối với dịch vụ công nông nghiệp một cách rõ ràng hơn, tách bạch giữa dịch vụ công và hành chính công. Nghiên cứu trong tương lai có thể đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công của các trung tâm dịch vụ tại các địa phương. So sánh, phân tích, đánh giá để rút ra bài học kinh nghiệm, cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao sự hài lòng của nông hộ.

Nghiên cứu trong tương lai có thể hướng tới nhóm khách hàng doanh nghiệp nông nghiệp, hoặc hợp tác xã dịch vụ nông nghiệp để làm rõ hơn các khía cạnh còn hạn chế trong nghiên cứu, do nhóm đối tượng này chưa được thể hiện trong luận án.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tài liệu tham khảo tiếng Việt

1. Bộ NN&PTNT (2009), *Chiến lược phát triển nông nghiệp nông thôn giai đoạn 2011-2020*.
2. Bộ NN&PTNT (2012), *Quy hoạch tổng thể phát triển ngành nông nghiệp cả nước đến năm 2020 và tầm nhìn đến 2030*.
3. Bộ NN&PTNT (2018), *Dự thảo báo cáo phân tích, đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ công trong ngành nông nghiệp*, Dự án Chuyển đổi Nông nghiệp bền vững tại Việt Nam VNSAT.
4. Bộ NN&PTNT (2020), *Báo cáo phân tích, đánh giá dịch vụ công giai đoạn 2*, Dự án VNSAT, Trung tâm Nghiên cứu và Tư vấn về phát triển.
5. Bộ Nội Vụ (2020), *Chuyên đề 08: Thách thức trong quản lý nhà nước về dịch vụ công*. Chương trình, tài liệu đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức.
6. Bộ Nội vụ (2015), *Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước*, SIPAS.
7. Hoàng Vũ Quang và Vũ Trọng Bình (2011), *Chỉ số chất lượng dịch vụ công nông nghiệp nông thôn dựa trên phản hồi của người sử dụng dịch vụ*, Tạp chí Kinh tế và Phát triển, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, 241(7), 59-67.
8. CECODES, VFF-CRT, RTA & UNDP (2019), *Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh*, PAPI
9. Chi cục Trồng trọt và Bảo vệ thực vật (2020), *Báo cáo Tổng kết công tác Bảo vệ thực vật vụ mùa/vụ đông 2020*, của 11 tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng.
10. Lê Tuấn Đạt (2015), *Dịch vụ công trong nông nghiệp Việt Nam: Thực trạng và giải pháp*, Thị trường Tài chính Tiền tệ. Số 8(425), tr.33-37
11. Tạ Thị Đoàn (2018), *Một số giải pháp nâng cao hiệu quả đầu tư công, dịch vụ công ngành Nông nghiệp Hà Nội theo hướng phát triển bền vững*, HVCT khu vực I, Hà Nội 2018, MS: 01X-10/04-2016-3

12. Phạm Thị Huệ và Lê Đình Hải (2018), *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai*, Tạp chí khoa học và công nghệ Lâm nghiệp, số 3 - 2018.
13. Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hoà (2010), *Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước*, Tổ chức nhà nước số 3/2010, 39-42.
14. Nguyễn Thị Hương (2019), *Về dịch vụ công và quản lý cung ứng dịch vụ công*. Tạp chí Quản lý Nhà nước. Truy cập tại [Quanlynhanuoc.vn](http://Quanlynhanuoc.vn)
15. Hoàng Văn Hoan (2013), *Nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp Đầu tư công và Dịch vụ công có hiệu quả trong nông nghiệp*, Học viện chính trị khu vực I; Hà Nội 2013.
16. Phạm Thị Huyền (2019), *Bài giảng Khái quát về dịch vụ công và marketing dịch vụ công*, Đại học Kinh tế quốc dân.
17. Nguyễn Ngọc Duy Phương và Huỳnh Thuy Thuỳ Linh (2019), *Đo lường cung ứng dịch vụ hành chính công cấp quận theo kinh nghiệm thực tiễn của doanh nghiệp và người dân quận Gò Vấp, thành phố Hồ Chí Minh*, Quản trị - Quản lý, số 3, tháng 3/2019, 105-110
18. Nguyễn Tuấn Minh (2019), *Kinh nghiệm quản lý chất lượng trong cung ứng dịch vụ công tại một số quốc gia trên thế giới*, [Quanlynhanuoc.vn](http://Quanlynhanuoc.vn)
19. Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2011), *Đánh giá mức độ hài lòng của nông hộ đối với phương pháp tập huấn ứng dụng tiến bộ kỹ thuật trong sản xuất lúa ở tỉnh Đồng Tháp*, Tạp chí Khoa học 2011:17b 97-105, Trường Đại học Cần Thơ.
20. Vũ Quỳnh (2017), *Chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội*, Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương
21. Tổng cục Thống kê (2019), *Báo cáo thống kê 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*, [gso.gov.vn](http://gso.gov.vn)
22. Tổng cục Thống kê (2020), *Niên giám thống kê 2020 tóm tắt*, [gso.gov.vn](http://gso.gov.vn)

23. Thủ tướng chính phủ (2012), *Quyết định số 124/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Quy hoạch tổng thể phát triển sản xuất ngành nông nghiệp đến năm 2020 và tầm nhìn đến 2030*, ban hành ngày 2 tháng 2 năm 2012.
24. Trung tâm khuyến nông quốc gia (2019), *Báo cáo kết quả công tác khuyến nông năm 2018 và kế hoạch công tác năm 2019*, Trung tâm Khuyến nông Quốc gia.
25. Trung tâm khuyến nông Hà Nội/ Hà Nam/ Hưng Yên/ Hải Dương/ Hải Phòng/ Thái Bình/ Ninh Bình (2020), *Báo cáo Kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2020, triển khai nhiệm vụ năm 2021*, Trung tâm khuyến nông tỉnh.
26. Trung tâm khuyến nông Hà Nội/ Hà Nam/ Hưng Yên/ Hải Dương/ Hải Phòng/ Thái Bình/ Ninh Bình (2019), *Báo cáo Kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2019, triển khai nhiệm vụ năm 2020*, Trung tâm khuyến nông tỉnh.
27. Trung tâm khuyến nông Hà Nội/ Hà Nam/ Hưng Yên/ Hải Dương/ Hải Phòng/ Thái Bình/ Ninh Bình (2018), *Báo cáo Kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2018, triển khai nhiệm vụ năm 2019*, Trung tâm khuyến nông tỉnh.
28. Trần Đình Thế (2017), *Học Thái Lan làm nông nghiệp: Nông dân cần sản xuất thông minh hơn*, <http://csa.cuctrongtrot.gov.vn/TinTuc/Index/3876> truy cập ngày 20/2/2022.
29. Nguyễn Xuân Thu (2019), *Phân cấp nhiệm vụ quản lý nhà nước về cung ứng dịch vụ công: Nhìn từ góc độ chính sách kinh tế vĩ mô*, Kỷ yếu Hội thảo khoa học Hoạch định chính sách vĩ mô trong kinh tế thị trường. Học viện Hành chính quốc gia. Trang 150-160
30. Nguyễn Minh Y (2002). *Từ điển Hành chính công Anh – Việt*. Nhà xuất bản Thống kê, tr.411.

#### **Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài**

1. Agyapong (2011), *The effect of service quality on customer satisfaction in the utility industry—A case of Vodafone (Ghana)*, International Journal of Business and management, 6(5), 203-210.

2. Bitner & Hubbert (1994), *Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality*, *Service quality: New directions in theory and practice*, 34(2), 72-94.
3. Kenya's Ministry of Agriculture (2017), *Guidelines and standards for agricultural extension & advisory services*, Các hướng dẫn và tiêu chuẩn dịch vụ khuyến nông.
4. Brady & Cronin (2001), *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach*, *Journal of marketing*, 65(3), 34-49.
5. Buttle (1996), *SERVQUAL: review, critique, research agenda*, *European Journal of marketing*, 30(1), 8-32.
6. Carolyn & Palena (2006), *Conducting in-depth Interviews: A guide for Designing and Conducting In-Depth Interviews for Evaluation Input*, Pathfinder International Tool Series. <https://nyhealthfoundation.org>
7. Chatzoglou, Vraimaki, & Leivaditou (2014), *Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the Hellenic post*, *Procedia Economics and Finance*, 9, 349-360.
8. Cheng, Liu, Brown, & Searle (2018), *Factors affecting farmers' satisfaction with contemporary China's land allocation policy—The Link Policy: Based on the empirical research of Ezhou*, *Habitat International*, 75, 38-49.
9. Chungnam (2022), *The Chungcheongnam-do Agricultural Research & Extension Services*, truy cập ngày 19/2/2022 website cơ quan ARES của tỉnh <https://cnnongup.chungnam.go.kr/eng/sub.cs?m=2#facility>
10. Cronin & Taylor (1992), *Measuring service quality: a reexamination and extension*, *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
11. Crosby & Philip (1979), *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*, New York: New American Library.

12. Doan Thi Ta, Thanh Vinh Nguyen và Hai Huu Do (2018), *Public Services in Agricultural Sector in Hanoi in the Perspective of Local Authority*, International Econometric Conference of Vietnam, page 621-635
13. European Community (2017), *Theme 5: Service delivery and digitalization, Quality of Public Administration, A Toolbox for Practitioners*.
14. Erdil và Yildiz (2011), *Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger carriage of airline industry*, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 24: 1232-1242
15. FAO (2015), *Agricultural Support System*, fao.org
16. Heo & Choi (2018), *Development of Agricultural Research and Extension System of Korea and its Implications for Eurasian Countries*, Korean Rural Economic Institute.
17. Imke & Daniel (2013), *Mapping the Agricultural Sector of Thailand: Holdings, Activities & Trends*, German Asia-Pacific Business Association.
18. Gary & Michele (2015), *Great Plains, Agroforestry: Enhancing Resiliency in U.S*, *Agricultural Landscapes Under Changing Conditions*, p169-176
19. Grönroos (1984), *A service quality model and its marketing implications*, *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
20. Gunderson (2006), *Understanding How Farmers Evaluate and Value Services*, Ageconsearch No. 379-2016-21739.
21. Guion, L. A., Diehl, D. C., & McDonald, D. (2001), *Conducting an in-depth interview* (pp. 1-3). McCarty Hall, FL: University of Florida Cooperative Extension Service, Institute of Food and Agricultural Sciences, EDIS.
22. Hair và cộng sự (1998), *Multivariate Data Analysis*, Prentice - Hall International, Inc.
23. Kontogeorgos (2014), *Young Farmers' Perceived Service Quality of the Greek Ministry of Agriculture: A SERVQUAL Approach*, *Agricultural Economics Review*, 15(389-2016-23503), 60.



24. KREI (2018), *Development of Agricultural Research and Extension System of Korea*, Korea Rural Economic Institute.
25. Loke et al. (2011), *Service quality and customer satisfaction in a telecommunication service provider*, Paper presented at the International conference on financial management and economics.
26. Lotfy & Adeeb (2016), *Measuring Farmers' Satisfaction with the Services of Agricultural Service Providers in Minya and BeniSuef Governorates, Care.at*.
27. Mamun, Gao, & Alam (2018), *Service quality of public and private agricultural extension service providers in Bangladesh*, Journal of Agricultural Extension, 22(2).
28. Mauri (2013), *A Review of Literature on the Gaps Model on Service Quality: A 3-Decades Period: 1985–2013*, International Business Research, 6. doi:10.5539/ibr.v6n12p134
29. McDougall & Levesque (1995), *A revised view of service quality dimensions: An empirical investigation*, Journal of professional services marketing, 11(1), 189-210.
30. Mensah, Damoah & Aidoo (2012), *Assessing Farmers' Satisfaction of Agronomic Services Received in Ghana Using the SERVQUAL Model-a Case Study of Kumasi Metropolis*, International Journal of Business and Social Science, 3(19).
31. OECD (1995), *Governance in Transition: Public Management Reforms in OECD Countries*, OECD Paris, Page 7
32. OECD (2021), *Addressing the Challenges Facing Food Systems*, 18. Korea. Agricultural Policy Monitoring and Evaluation 2021
33. Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4 (Autumn, 1985), pp. 41-50
34. Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception*, Journal of retailing, 64(1), 12.

35. Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991), *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*, *Journal of retailing*, 67(4), 420-451.
36. Park (2011), *The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction*, *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 254-274.
37. Peter Humphreys (1998), *Improving Public Service Delivery*, Institute of Public Administration, Ireland
38. Rhee & Rha (2009), *Public service quality and customer satisfaction: exploring the attributes of service quality in the public sector*, *The service Industries journal*, 29(11), 1491-1512.
39. Rashmi (2017), *Agriculture extension system of USA*, Open Access
40. Salam (2012), *Measuring service quality of agricultural extension centers in Assiut governorate using Servperf scale*, *Journal of Agricultural Economics and Social Sciences*, 3(11), 1569-1579.
41. Scott Johnson (2020), *Improving Service Delivery in Public Sector Organizations*, Case Management for Government Agencies, Social Solutions.
42. Seth, Deshmukh, và Vrat (2005), *Service quality models: A review*, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 913-949
43. Simpson & Calitz (2015), *Adapted SERVQUAL for Evaluating the Provision of Information as an Agricultural Extension Service in South Africa*, *S.Afr Tydskr. Landbouvoorl./ S. Afr. J. Agric. Ext.*, Vol. 43, No. 2, 2015: 66 – 77
44. Statista (2021a), *Total area of farmland in South Korea from 2012 to 2020* (in million hectares).
45. Statista (2021b), *U.S agriculture - statistics & facts*, Statista.com
46. Statista (2022), *Production volum of rice in South Korea from 2017-2021*, by province (in 1,000 tons)

47. Sureshchandar (2002), *The relationship between service quality and customer satisfaction—a factor specific approach*, Journal of services marketing.
48. Venkatesan & Kampen (1998), *Evolution of Agricultural Services in Sub-Saharan Africa: Trends and Prospects*, World Bank Discussion Papers, No 390, Africa Region Series.
49. Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1988). *Communication and control processes in the delivery of service quality*. Journal of marketing, 52(2), 35-48.

**DANH MỤC CÔNG TRÌNH CÓ LIÊN QUAN ĐÃ CÔNG BỐ**

1. Nguyễn Thị Thanh (2020), *Chất lượng dịch vụ công phục vụ phát triển sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng*, Tạp chí Khoa học Nông nghiệp Việt Nam, 5, tr. 378-389
2. Nguyễn Thị Thanh (2020), *Tác động của chất lượng dịch vụ khuyến nông tới sự hài lòng của nông dân: Nghiên cứu ở Vùng Đồng bằng sông Hồng*, Tạp chí Kinh tế và Phát triển, 282, tr. 84-93
3. Nguyễn Thị Thanh, Lê Quốc Hội (2022), *Chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông phục vụ sản xuất nông nghiệp ở vùng Đồng bằng sông Hồng*, Tạp chí Châu Á – Thái Bình Dương. Số 612, 80-82. Tháng 6/2022
4. Nguyễn Thị Thanh, Lê Hoàng Lân (2022), *Một số giải pháp hoàn thiện khung chính sách cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp*, Tạp chí Công Thương, số 15, tr. 154-159
5. Nguyễn Thị Thanh (2022), *Chất lượng cung ứng dịch vụ công về bảo vệ thực vật ở vùng Đồng bằng sông Hồng*, Tạp chí Kinh tế và Dự báo, số 18, tr. 53-56

## PHỤ LỤC

### **Phụ lục 1: Phiếu khảo sát đánh giá của nông dân về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng.**

*Kính gửi Ông/Bà,*

Tôi là ....., nghiên cứu sinh tại Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương (CIEM) về chủ đề chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng. Mục đích của nghiên cứu này là nhằm góp phần cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ phát triển sản xuất nông nghiệp của vùng. Kính mong nhận được sự hỗ trợ của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi trong bảng khảo sát. Mọi thông tin sẽ được giữ bí mật và chỉ để phục vụ cho nghiên cứu.

#### **Phần 1. Thông tin chung**

1. Họ và tên người trả lời (đại diện chủ hộ):.....

Số điện thoại (nếu có):.....

2. Địa điểm thực hiện khảo sát:

2.1. Tỉnh:.....

2.2. Huyện:.....

2.3. Xã:.....

3. Giới tính:

Nam                       Nữ

4. Năm nay Ông/Bà bao nhiêu tuổi? .....tuổi

5. Trình độ học vấn cao nhất mà Ông/Bà đạt được là gì?

Tiểu học trở xuống

Cấp III

Cấp II

Đại học/Cao đẳng trở lên

6. Diện tích sản xuất nông nghiệp: ..... hecta (hoặc.....sào)  
(hoặc.....m<sup>2</sup>)

#### **Phần 2. Đánh giá về dịch vụ khuyến nông**

Dựa trên trải nghiệm thực tế, Ông/Bà vui lòng đánh giá dịch vụ khuyến nông tại địa phương mình bằng cách khoanh tròn vào các mức điểm tương ứng với mức độ đồng ý của Ông/Bà (1- Hoàn toàn không đồng ý; 2- Không đồng ý; 3- Bình thường (trung lập); 4- Đồng ý; 5- Hoàn toàn đồng ý) về các nội dung sau:

Mã	Nội dung câu hỏi	Mức độ đồng ý				
<i>I. Phương diện hữu hình của khuyến nông</i>						
KHH1	Trạm khuyến nông có trang thiết bị hiện đại	1	2	3	4	5
KHH2	Trạm khuyến nông có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang	1	2	3	4	5
KHH3	Nhân viên khuyến nông có tác phong và trang phục phù hợp	1	2	3	4	5
KHH4	Giảng viên tập huấn có tác phong và trang phục phù hợp	1	2	3	4	5
KHH5	Trạm khuyến nông có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động khuyến nông thu hút và hấp dẫn	1	2	3	4	5
KHH6	Tài liệu tập huấn khuyến nông hữu ích	1	2	3	4	5
KHH7	Địa điểm học tập, thực hành khuyến nông là phù hợp	1	2	3	4	5
<i>II. Sự tin cậy của khuyến nông</i>						
KTC1	Chương trình KN được tổ chức triển khai theo đúng kế hoạch đã thông báo	1	2	3	4	5
KTC2	Lớp tập huấn khuyến nông được tổ chức tốt	1	2	3	4	5
KTC3	Các lớp tập huấn có nhiều nội dung đa dạng và phù hợp	1	2	3	4	5
KTC4	Mô hình trình diễn được tổ chức tốt	1	2	3	4	5
KTC5	Các mô hình trình diễn phù hợp với điều kiện sản xuất địa phương	1	2	3	4	5
<i>III. Khả năng đáp ứng của khuyến nông</i>						
KĐU1	Ông/Bà được thông báo chính xác thời gian triển khai các hoạt động khuyến nông (tập huấn, trình diễn mô hình...)	1	2	3	4	5
KĐU2	Cán bộ KN giải quyết nhanh chóng vấn đề Ông/Bà gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ	1	2	3	4	5
KĐU3	Cán bộ khuyến nông luôn sẵn sàng giúp đỡ Ông/Bà	1	2	3	4	5
KĐU4	Cán bộ khuyến nông luôn sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của Ông/Bà	1	2	3	4	5
<i>IV. Năng lực phục vụ của khuyến nông</i>						

KNL1	Ông/Bà tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của giảng viên tập huấn	1	2	3	4	5
KNL2	Giảng viên tập huấn thân thiện, nhiệt tình	1	2	3	4	5
KNL3	Giảng viên tập huấn KN có đủ hiểu biết để trả lời các câu hỏi của nông dân	1	2	3	4	5
KNL4	Cán bộ phụ trách mô hình trình diễn có kỹ năng tốt trong chỉ đạo	1	2	3	4	5
<i>V. Sự đồng cảm của khuyến nông</i>						
KĐC1	Cán bộ KN nắm được tình hình sản xuất nông nghiệp của địa phương	1	2	3	4	5
KĐC2	Cán bộ KN hiểu được nhu cầu của hộ gia đình Ông/Bà	1	2	3	4	5
KĐC3	Trạm KN luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm	1	2	3	4	5
KĐC4	Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm KN thuận tiện cho Ông/Bà đến khi có nhu cầu	1	2	3	4	5
<i>VI. Kết quả dịch vụ khuyến nông</i>						
KKQ1	Hoạt động khuyến nông giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng	1	2	3	4	5
KKQ2	Hoạt động khuyến nông giúp nông hộ tiết giảm chi phí sản xuất	1	2	3	4	5
KKQ3	Hoạt động khuyến nông giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng	1	2	3	4	5
KKQ4	Hoạt động khuyến nông giúp nông hộ nâng cao kiến thức canh tác	1	2	3	4	5
<i>VII. Sự hài lòng của nông hộ về dịch vụ khuyến nông</i>						
KHL1	Ông/Bà hài lòng về hoạt động khuyến nông	1	2	3	4	5
KHL2	Ông/Bà sẽ tiếp tục tham gia các hoạt động do bên khuyến nông tổ chức (ví dụ tập huấn, trình diễn mô hình...)	1	2	3	4	5
KHL3	Ông/Bà sẽ giới thiệu dịch vụ khuyến nông tới các hộ gia đình khác	1	2	3	4	5
KHL4	Ông/Bà thấy rằng dịch vụ khuyến nông tại địa phương mình tốt hơn so với các nơi khác	1	2	3	4	5

Hộ gia đình Ông/Bà có áp dụng kiến thức tập huấn vào sản xuất không?

1. Không áp dụng     2. Ít áp dụng     3. Bình thường  
 4. Áp dụng tương đối     5. Áp dụng nhiều

Hộ gia đình Ông/Bà có áp dụng kỹ thuật học được từ mô hình trình diễn vào sản xuất không?

1. Không áp dụng       2. Ít áp dụng       3. Bình thường  
 4. Áp dụng tương đối       5. Áp dụng nhiều

Khả năng nhân rộng mô hình trình diễn đó ở địa phương?

1. Khó nhân rộng       2. Nhân rộng ít       3. Bình thường  
 4. Nhân rộng tương đối       5. Nhân rộng nhiều

### Phần 3. Đánh giá về dịch vụ bảo vệ thực vật

Dựa trên trải nghiệm thực tế, Ông/Bà vui lòng đánh giá dịch vụ bảo vệ thực vật tại địa phương mình bằng cách khoanh tròn vào các mức điểm tương ứng với mức độ đồng ý của Ông/Bà (1- Hoàn toàn không đồng ý; 2- Không đồng ý; 3- Bình thường (trung lập); 4- Đồng ý; 5- Hoàn toàn đồng ý) về các nội dung sau:

Mã	Nội dung câu hỏi	Mức độ đồng ý				
<i>I. Phương diện hữu hình của bảo vệ thực vật</i>						
BHH1	Trạm BVTV có trang thiết bị hiện đại	1	2	3	4	5
BHH2	Trạm BVTV có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang	1	2	3	4	5
BHH3	Nhân viên Trạm BVTV tác phong và trang phục phù hợp	1	2	3	4	5
BHH4	Giảng viên tập huấn tác phong và trang phục phù hợp	1	2	3	4	5
BHH5	Trạm BVTV có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động bảo vệ thực vật thu hút và hấp dẫn	1	2	3	4	5
BHH6	Tài liệu tập huấn về quản lý dịch hại là hữu ích	1	2	3	4	5
BHH7	Địa điểm học tập, thực hành quản lý dịch hại là phù hợp	1	2	3	4	5
<i>II. Sự tin cậy của bảo vệ thực vật</i>						
BTC1	Hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương được tổ chức theo đúng kế hoạch	1	2	3	4	5
BTC2	Lớp tập huấn quản lý dịch hại được tổ chức chu đáo	1	2	3	4	5



BTC3	Các hoạt động phòng trừ sâu bệnh được tổ chức tốt tại địa phương	1	2	3	4	5
BTC4	Ông/bà tin tưởng vào chất lượng thuốc BVTV được bày bán tại các cửa hàng ở địa phương	1	2	3	4	5
BTC5	Thông tin về tình hình sâu bệnh trên cây trồng được thông báo chính xác và kịp thời	1	2	3	4	5
<i>III. Khả năng đáp ứng của bảo vệ thực vật</i>						
BĐU1	Ông/Bà được thông báo chính xác thời gian triển khai các hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương	1	2	3	4	5
BĐU2	Cán bộ BVTV giải quyết nhanh chóng vấn đề Ông/Bà gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ	1	2	3	4	5
BĐU3	Cán bộ BVTV sẵn sàng hỗ trợ Ông/Bà trong công tác phòng trừ sâu bệnh	1	2	3	4	5
BĐU4	Cán bộ BVTV sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của Ông/Bà về vấn đề phòng trừ sâu bệnh	1	2	3	4	5
<i>IV. Năng lực phục vụ của bảo vệ thực vật</i>						
BNL1	Ông/Bà tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của cán bộ BVTV cơ sở	1	2	3	4	5
BNL2	Ông/Bà cảm thấy an tâm khi được cán bộ BVTV cơ sở hướng dẫn cách phòng trừ sâu bệnh	1	2	3	4	5
BNL3	Cán bộ BVTV cơ sở thân thiện, nhiệt tình	1	2	3	4	5
BNL4	Cán bộ BVTV cơ sở có đủ hiểu biết để trả lời các thắc mắc của Ông/Bà về vấn đề phòng trừ sâu bệnh	1	2	3	4	5
<i>V. Sự đồng cảm của bảo vệ thực vật</i>						
BĐC1	Trạm BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV đúng cách tại địa phương	1	2	3	4	5
BĐC2	Cán bộ BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV của hộ gia đình Ông/Bà	1	2	3	4	5
BĐC3	Trạm BVTV luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm	1	2	3	4	5

BDC4	Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm BVTV thuận tiện cho Ông/Bà đến khi có nhu cầu	1	2	3	4	5
<i>VI. Kết quả dịch vụ bảo vệ thực vật</i>						
BKQ1	Hoạt động BVTV giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng	1	2	3	4	5
BKQ2	Hoạt động BVTV giúp nông hộ tiết giảm chi phí sản xuất	1	2	3	4	5
BKQ3	Hoạt động BVTV giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng	1	2	3	4	5
BKQ4	Hoạt động BVTV giúp nông hộ nâng cao kiến thức phòng trừ sâu bệnh hiệu quả	1	2	3	4	5
<i>VII. Sự hài lòng của nông hộ về dịch vụ bảo vệ thực vật</i>						
BHL1	Ông/Bà hài lòng về hoạt động bảo vệ thực vật tại địa phương	1	2	3	4	5
BHL2	Ông/Bà sẽ tiếp tục tham gia các hoạt động do Trạm BVTV tổ chức	1	2	3	4	5
BHL3	Ông/Bà khuyến khích các nông hộ khác tham gia các hoạt động của Trạm BVTV	1	2	3	4	5
BHL4	Ông/Bà thấy rằng dịch vụ BVTV tại địa phương mình tốt hơn so với những nơi khác	1	2	3	4	5

Trân trọng cảm ơn Ông/Bà đã dành thời gian trả lời bảng khảo sát!

## **Phụ lục 2: Phiếu phỏng vấn đại diện đơn vị cung ứng dịch vụ khuyến nông**

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời phỏng vấn. Tôi tên là ....., hiện đang làm nghiên cứu về chủ đề chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng. Mục đích của nghiên cứu này là nhằm góp phần cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ phát triển sản xuất nông nghiệp của vùng. Kính mong nhận được sự hỗ trợ của Anh/Chị thông qua trả lời trả lời một số câu hỏi phỏng vấn về hoạt động khuyến nông của đơn vị.

Mọi thông tin trả lời phỏng vấn sẽ được giữ bí mật. Điều này có nghĩa là bất kỳ thông tin nào tôi đưa vào báo cáo đều không xác định đích danh người trả lời.

### **Phần 1. Thông tin chung**

- Họ và tên người trả lời:.....
- Giới tính:.....

- Vị trí và đơn vị công tác:.....
- Số năm công tác:.....

## **Phần 2. Câu hỏi phỏng vấn**

1. Hoạt động chính của đơn vị là gì?
2. Anh/Chị vui lòng chia sẻ một số hạn chế/khó khăn trong công tác khuyến nông?
  - a. Về cơ sở vật chất (văn phòng, trang thiết bị, tài liệu dịch vụ, trang phục...)
  - b. Triển khai mô hình khuyến nông (quá trình phối hợp tổ chức triển khai, lựa chọn điểm...)
  - c. Triển khai các khoá tập huấn cho nông dân
  - d. Công tác cán bộ (thừa-thiếu cán bộ, thái độ làm việc, năng lực chuyên môn của cán bộ, môi trường làm việc, chế độ đãi ngộ...)
  - e. Khác (nếu có)
3. Hoạt động khuyến nông của đơn vị hiện chưa đáp ứng tốt những nhu cầu gì của nông hộ? Vì sao?
4. Anh/Chị có đề xuất gì để cải thiện chất lượng công tác khuyến nông? Cần bổ sung hay thay đổi chính sách gì không?
5. Quan điểm của Anh/Chị về việc sáp nhập các Trạm KN, TT&BVTV, Chăn nuôi & Thú y vào TTDVNN huyện.

Anh/Chị có muốn bổ sung ý kiến hay thông tin gì thêm không?  
Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia phỏng vấn!

## **Phụ lục 3: Phiếu phỏng vấn đại diện đơn vị cung ứng dịch vụ bảo vệ thực vật**

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời phỏng vấn. Tôi tên là ....., hiện đang làm nghiên cứu về chủ đề chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp Vùng Đồng bằng sông Hồng. Mục đích của nghiên cứu này là nhằm góp phần cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ phát triển sản xuất nông nghiệp của vùng. Kính mong nhận được sự hỗ trợ của Anh/Chị thông qua trả lời một số câu hỏi phỏng vấn về dịch vụ BVTV của đơn vị.

Mọi thông tin trả lời phỏng vấn sẽ được giữ bí mật. Điều này có nghĩa là bất kỳ thông tin nào tôi đưa vào báo cáo đều không xác định đích danh người trả lời.

### **Phần 1. Thông tin chung**

- Họ và tên người trả lời:.....
- Giới tính:.....
- Vị trí và đơn vị công tác:.....

- Số năm công tác:.....

## Phần 2. Câu hỏi phỏng vấn

1. Hoạt động chính của đơn vị là gì?
2. Anh/Chị vui lòng chia sẻ một số hạn chế/khó khăn trong công tác BVTV?
  - a. Về cơ sở vật chất (văn phòng, trang thiết bị, tài liệu dịch vụ, trang phục...)
  - b. Dự tính, dự báo sinh vật hại
  - c. Thanh kiểm tra thuốc BVTV
  - d. Đào tạo, tập huấn cho nông dân
  - e. Công tác cán bộ (thừa-thiếu cán bộ, thái độ làm việc, năng lực chuyên môn của cán bộ, môi trường làm việc, chế độ đãi ngộ...)
  - f. Khác (nếu có)
3. Hoạt động TT&BVTV của đơn vị hiện chưa đáp ứng tốt những nhu cầu gì của nông hộ? Vì sao?
4. Anh/Chị có đề xuất gì để cải thiện chất lượng công tác TT&BVTV? Cần bổ sung hay thay đổi chính sách gì không?
5. Quan điểm của Anh/Chị về việc sáp nhập các Trạm KN, TT&BVTV, Chăn nuôi & Thú y vào TTDVNN huyện.

Anh/Chị có muốn bổ sung ý kiến hay thông tin gì thêm không?  
Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia phỏng vấn!

## Phụ lục 4: Kết quả phân tích các thang đo trong mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông

### 4.1. Phân tích độ tin cậy của các thang đo trong nghiên cứu

#### 4.1.1. Phương diện hữu hình của khuyến nông

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.914	.914	7

#### Summary Item Statistics

	Mean	Min	Max	Range	Max/Min	Variance	N of Items
Item Means	3.985	3.592	4.170	.578	1.161	.047	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KHH1_ Trạm KN có trang thiết bị hiện đại	24.30	27.044	.662	.909
KHH2_ Trạm KN có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang	24.12	26.885	.721	.903
KHH3_ Nhân viên trạm KN có tác phong và trang phục phù hợp	23.80	26.352	.748	.900
KHH4_ Giảng viên tập huấn có tác phong và trang phục phù hợp	23.78	26.843	.705	.905
KHH5_ Trạm KN có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động KN thu hút và hấp dẫn	23.82	25.508	.804	.894
KHH6_ Tài liệu tập huấn KN hữu ích	23.82	25.873	.785	.896
KHH7_ Địa điểm học tập, thực hành KN là phù hợp	23.72	26.557	.738	.901

*4.1.2. Sự tin cậy của khuyến nông***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.870	5

**Summary Item Statistics**

	Mean	Min	Max	Range	Max / Min	Variance	N of Items
Item Means	4.160	4.014	4.435	.420	1.105	.028	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KTC1_Chương trình KN được tổ chức triển khai theo đúng kế hoạch	16.36	12.431	.602	.865
KTC2_Lớp tập huấn KN được tổ chức tốt	16.60	11.382	.691	.844
KTC3_Các lớp tập huấn có nhiều nội dung đa dạng	16.75	10.813	.733	.834
KTC4_Mô hình trình diễn được tổ chức tốt	16.78	10.914	.741	.832
KTC5_Các mô hình trình diễn phù hợp với điều kiện sản xuất địa phương	16.69	11.178	.713	.839

*4.1.3. Khả năng đáp ứng của khuyến nông***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.893	.893	4

**Summary Item Statistics**

	Mean	Min	Max	Range	Max / Min	Variance	N of Items
Item Means	4.416	4.389	4.449	.060	1.014	.001	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

KĐU1_ Ông/Bà được thông báo chính xác thời gian triển khai các hoạt động KN	13.22	6.687	.743	.870
KĐU2_ Cán bộ KN giải quyết nhanh chóng vấn đề Ông/Bà gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ	13.23	6.525	.741	.870
KĐU3_ Cán bộ KN luôn sẵn sàng giúp đỡ Ông/Bà	13.27	6.021	.788	.853
KĐU4_ Các bộ KN luôn sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của Ông/Bà	13.28	6.030	.786	.853

#### 4.1.4. Năng lực phục vụ của khuyến nông

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.887	.888	4

##### Summary Item Statistics

	Mean	Min	Max	Range	Max / Min	Variance	N of Items
Item Means	4.323	4.099	4.452	.353	1.086	.025	4

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KNL1_ Ông/Bà tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của giảng viên tập huấn	12.87	6.246	.768	.848
KNL2_ Giảng viên tập huấn thân thiện, nhiệt tình	12.84	6.312	.761	.851

KNL3_Giảng viên tập huấn KN có đủ hiểu biết để trả lời các câu hỏi của nông dân	12.97	5.886	.830	.824
KNL4_Cán bộ phụ trách mô hình trình diễn có kỹ năng tốt trong chỉ đạo	13.19	6.320	.659	.892

#### 4.1.5. Sự đồng cảm của khuyến nông

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.931	.931	4

##### Summary Item Statistics

	Mean	Min	Max	Range	Max / Min	Variance	N of Items
Item Means	4.121	3.947	4.322	.375	1.095	.026	4

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KĐC1_Trạm KN nắm được tình hình sxnn của địa phương	12.16	10.959	.814	.917
KĐC2_Cán bộ KN hiểu được nhu cầu của hộ gia đình Ông/Bà	12.44	10.205	.815	.918
KĐC3_Trạm KN luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm	12.31	10.180	.900	.889
KĐC4_Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm KN thuận tiện cho Ông/Bà đến khi có nhu cầu	12.54	10.554	.826	.914

#### 4.1.6. Kết quả dịch vụ khuyến nông



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.954	.955	4

**Summary Item Statistics**

	Mean	Min	Max	Range	Max / Min	Variance	N of Items
Item Means	4.488	4.435	4.587	.152	1.034	.005	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KKQ1_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng	13.36	7.069	.868	.947
KKQ2_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ tiết giảm chi phí sản xuất	13.48	6.633	.873	.945
KKQ3_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng	13.52	6.293	.919	.931
KKQ4_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao kiến thức canh tác	13.49	6.421	.902	.936

*4.1.7. Sự hài lòng về dịch vụ khuyến nông***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.881	.883	4

**Summary Item Statistics**

	Mean	Min	Max	Range	Max / Min	Variance	N of Items
Item Means	4.174	3.876	4.399	.523	1.135	.054	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KHL1_ Ông/Bà hài lòng về hoạt động khuyến nông	12.58	8.031	.715	.858
KHL2_ Ông/Bà sẽ tiếp tục tham gia các hoạt động do bên KN tổ chức	12.30	8.110	.781	.834
KHL3_ Ông/Bà sẽ giới thiệu dịch vụ KN tới các hộ gia đình khác	12.39	7.898	.771	.837
KHL4_ Ông/Bà thấy rằng dịch vụ KN tại địa phương mình tốt hơn so với các nơi khác	12.82	7.943	.708	.862

**4.2. Kết quả phân tích nhân tố EFA****KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.934
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7867.257
	df	378
	Sig.	.000

**Total Variance Explained**

	Initial Eigenvalues	Extraction Sums of Squared Loadings	Rotation Sums of Squared Loadings

Component	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	14.626	52.236	52.236	14.626	52.236	52.236	5.200	18.570	18.570
2	2.346	8.380	60.616	2.346	8.380	60.616	4.835	17.267	35.837
3	1.697	6.059	66.675	1.697	6.059	66.675	4.652	16.614	52.451
4	1.248	4.457	71.132	1.248	4.457	71.132	4.197	14.991	67.442
5	1.114	3.978	75.109	1.114	3.978	75.109	2.147	7.667	75.109
6	.818	2.922	78.031						
7	.746	2.664	80.695						
8	.652	2.328	83.023						
9	.582	2.080	85.103						
10	.478	1.706	86.809						
11	.438	1.566	88.375						
12	.413	1.476	89.851						
13	.322	1.149	91.000						
14	.293	1.045	92.045						
15	.285	1.018	93.063						
16	.268	.959	94.022						
17	.221	.790	94.811						
18	.208	.742	95.553						
19	.197	.705	96.259						
20	.175	.624	96.883						
21	.161	.573	97.456						
22	.150	.534	97.990						
23	.136	.485	98.476						
24	.111	.395	98.871						
25	.104	.372	99.243						
26	.078	.277	99.520						
27	.073	.262	99.782						
28	.061	.218	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component				
	1	2	3	4	5
KKQ3_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng	.865				

KKQ1_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng	.845			
KKQ2_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ tiết giảm chi phí sản xuất	.844			
KKQ4_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao kiến thức canh tác	.836			
KTC1_Chương trình KN được tổ chức triển khai theo đúng kế hoạch	.621			
KĐU1_Ông/Bà được thông báo về thời gian triển khai các hoạt động KN	.548			
KHH2_Trạm KN có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang		.799		
KHH1_Trạm KN có trang thiết bị hiện đại		.790		
KHH5_Trạm KN có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động KN thu hút và hấp dẫn		.726		
KHH3_Nhân viên trạm KN có tác phong và trang phục phù hợp		.720		
KHH4_Giảng viên tập huấn có tác phong và trang phục phù hợp		.688		
KHH6_Tài liệu tập huấn KN hữu ích		.643		
KHH7_Địa điểm học tập, thực hành KN là phù hợp		.635		
KĐC2_Cán bộ KN hiểu được nhu cầu của hộ gia đình Ông/Bà			.717	
KĐC4_Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm KN thuận tiện cho Ông/Bà đến khi có nhu cầu			.707	
KĐC3_Trạm KN luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm	.520		.699	
KTC4_Mô hình trình diễn được tổ chức tốt			.668	
KTC5_Các mô hình trình diễn phù hợp với điều kiện sản xuất địa phương			.665	
KTC3_Các lớp tập huấn có nhiều nội dung đa dạng			.588	
KĐC1_Trạm KN quan tâm tới tình hình sxnn của địa phương	.532		.567	
KNL2_Giảng viên tập huấn thân thiện, nhiệt tình				.777

KNL1_ Ông/Bà tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của giảng viên tập huấn				.772	
KNL3_ Giảng viên tập huấn KN có đủ hiểu biết để trả lời các câu hỏi của nông dân				.751	
KĐU2_ Cán bộ KN giải quyết nhanh chóng vấn đề Ông/Bà gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ				.535	
KTC2_ Lớp tập huấn KN được tổ chức tốt					
KNL4_ Cán bộ phụ trách mô hình trình diễn có kỹ năng tốt trong chỉ đạo					
KĐU4_ Các bộ KN luôn sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của Ông/Bà				.505	.680
KĐU3_ Cán bộ KN luôn sẵn sàng giúp đỡ Ông/Bà				.574	.596

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

**Kết quả chạy lại EFA sau khi loại bỏ các biến xấu KĐC3, KĐC1, KTC2, KNL4, KĐU4 và KĐU3**

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.922
Bartlett's Test of Sphericity		5597.744
	Approx. Chi-Square	
	df	231
	Sig.	.000

#### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11.455	52.067	52.067	11.455	52.067	52.067	4.678	21.264	21.264
2	2.136	9.711	61.778	2.136	9.711	61.778	4.643	21.106	42.370

3	1.495	6.796	68.573	1.495	6.796	68.573	3.673	16.698	59.068
4	1.059	4.815	73.389	1.059	4.815	73.389	3.151	14.321	73.389
5	.816	3.710	77.099						
6	.684	3.110	80.209						
7	.649	2.952	83.161						
8	.565	2.567	85.728						
9	.443	2.011	87.739						
10	.370	1.680	89.419						
11	.317	1.440	90.859						
12	.300	1.363	92.222						
13	.280	1.273	93.496						
14	.252	1.144	94.640						
15	.222	1.009	95.649						
16	.183	.832	96.481						
17	.174	.791	97.272						
18	.166	.754	98.027						
19	.143	.648	98.675						
20	.116	.528	99.203						
21	.108	.492	99.695						
22	.067	.305	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
KKQ3_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng	.867			
KKQ1_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng	.866			
KKQ2_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ tiết giảm chi phí sản xuất	.856			
KKQ4_Hoạt động KN tại địa phương giúp nông hộ nâng cao kiến thức canh tác	.838			
KTC1_Chương trình KN được tổ chức triển khai theo đúng kế hoạch	.662			
KĐU1_Ông/Bà được thông báo chính xác về thời gian triển khai các hoạt động KN	.595			
KHH2_Trạm KN có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang		.804		

KHH1_Trạm KN có trang thiết bị hiện đại	.771		
KHH3_Nhân viên KN tác phong và trang phục phù hợp	.759		
KHH5_Trạm KN có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động KN thu hút và hấp dẫn	.730		
KHH4_Giảng viên tập huấn tác phong và trang phục phù hợp	.721		
KHH7_Địa điểm học tập, thực hành KN là phù hợp	.667		
KHH6_Tài liệu tập huấn KN hữu ích	.663		
KTC5_Các mô hình trình diễn phù hợp với điều kiện sản xuất địa phương		.740	
KTC4_Mô hình trình diễn được tổ chức tốt		.732	
KTC3_Các lớp tập huấn có nhiều nội dung đa dạng và phù hợp		.665	
KĐC4_Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm KN thuận tiện cho Ông/Bà đến khi có nhu cầu		.642	
KĐC2_Cán bộ KN hiểu được nhu cầu của hộ gia đình Ông/Bà		.638	
KĐU2_Cán bộ KN giải quyết nhanh chóng vấn đề Ông/Bà gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ		.515	
KNL2_Giảng viên tập huấn thân thiện, nhiệt tình			.825
KNL1_Ông/Bà tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của giảng viên tập huấn			.789
KNL3_Giảng viên tập huấn KN có đủ hiểu biết để trả lời các câu hỏi của nông dân			.754

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

### 4.3. Tạo biến đại diện cho các nhân tố trong mô hình chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông

```
COMPUTE KKQ=mean(KKQ3, KKQ1, KKQ2, KKQ4, KTC1, KĐU1).
VARIABLE LABELS KKQ 'Kết quả dịch vụ '.
EXECUTE.
```

COMPUTE KHH=mean(KHH2,KHH1,KHH3,KHH5,KHH4,KHH7,KHH6).  
 VARIABLE LABELS KHH 'Phương diện hữu hình'.  
 EXECUTE.

COMPUTE KTC&ĐC=mean(KTC5,KTC4,KTC3, KĐC4, KĐC2,KĐU2).  
 VARIABLE LABELS KTC 'Sự tin cậy và đồng cảm'.  
 EXECUTE.

COMPUTE KNL=mean(KNL2,KNL1,KNL3).  
 VARIABLE LABELS KNL 'Năng lực phục vụ'.  
 EXECUTE.

COMPUTE KHL=mean(KHL1,KHL2,KHL3,KHL4).  
 VARIABLE LABELS KHL 'Sự hài lòng về KN'.  
 EXECUTE.

#### 4.4. Kết quả phân tích hồi quy

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.754 <sup>a</sup>	.569	.562	.611	1.414

a. Predictors: (Constant), KNL, KHH, KKQ, KTCĐC

b. Dependent Variable: Sự hài lòng về KN

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	137.049	4	34.262	91.636	.000 <sup>b</sup>
	Residual	103.943	278	.374		
	Total	240.992	282			

a. Dependent Variable: Sự hài lòng về KN

b. Predictors: (Constant), KNL, KHH, KKQ, KTCĐC

**Coefficients<sup>a</sup>**



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.173	.229		.754	.451		
1 KHH	.091	.060	.084	1.523	.129	.515	1.942
KKQ	.141	.065	.122	2.153	.032	.484	2.067
KTCĐC	.254	.067	.250	3.795	.000	.358	2.790
KNL	.452	.062	.409	7.336	.000	.498	2.008

a. Dependent Variable: Sự hài lòng về KN

### Kết quả chạy lại hồi quy sau khi loại biến không có ý nghĩa KHH

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.752 <sup>a</sup>	.565	.560	.613	1.424

a. Predictors: (Constant), KNL, KKQ, KTCĐC

b. Dependent Variable: Sự hài lòng về KN

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136.182	3	45.394	120.837	.000 <sup>b</sup>
	Residual	104.810	279	.376		
	Total	240.992	282			

a. Dependent Variable: Sự hài lòng về KN

b. Predictors: (Constant), KNLnew3, KKQnew, KTCĐCnew3

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	-------------------------

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.249	.224		1.108	.269		
1 KKQ	.159	.064	.137	2.461	.014	.500	2.000
KTCĐC	.295	.061	.290	4.799	.000	.427	2.341
KNL	.461	.061	.418	7.505	.000	.503	1.989

a. Dependent Variable: Sự hài lòng về KN

## Phụ lục 5: Kết quả phân tích các thang đo trong mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ bảo vệ thực vật

### 5.1. Phân tích độ tin cậy của các thang đo trong nghiên cứu

#### 5.1.1. Phương diện hữu hình của BVTV

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.913	7

##### Summary Item Statistics

	Mean	Min	Max	Range	Max / Min	Variance	N of Items
Item Means	4.121	3.728	4.336	.608	1.163	.061	7

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BHH1_ Trạm BVTV có trang thiết bị hiện đại	25.12	24.557	.642	.910
BHH2_ Trạm BVTV có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang	25.03	23.403	.773	.896

BHH3_Nhân viên Trạm BVTV tác phong và trang phục phù hợp	24.65	24.272	.723	.901
BHH4_Giảng viên tập huấn tác phong và trang phục phù hợp	24.53	24.853	.685	.905
BHH5_Trạm BVTV có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động BVTV thu hút và hấp dẫn	24.68	23.317	.766	.896
BHH6_Tài liệu tập huấn về quản lý dịch hại hữu ích	24.55	23.830	.766	.896
BHH7_Địa điểm học tập, thực hành quản lý dịch hại là phù hợp	24.51	23.861	.794	.894

### 5.1.2. Sự tin cậy của BVTV

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.725	.738	5

#### Summary Item Statistics

	Mean	Min	Max	Range	Max / Min	Variance	N of Items
Item Means	4.435	4.269	4.657	.389	1.091	.035	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

BTC1_Hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương được tổ chức theo đúng kế hoạch	17.91	5.389	.585	.639
BTC2_Lớp tập huấn quản lý dịch hại được tổ chức chu đáo	17.82	6.711	.478	.681
BTC3_Các hoạt động phòng trừ sâu bệnh được tổ chức tốt tại địa phương	17.57	6.913	.575	.651
BTC4_Ông/Bà tin tưởng vào chất lượng thuốc BVTV được bày bán tại các cửa hàng ở địa phương	17.90	7.326	.326	.740
BTC5_Thông tin về tình hình sâu bệnh trên cây trồng được thông báo chính xác và kịp thời	17.52	7.364	.540	.670

### 5.1.3. Khả năng đáp ứng của BVTV

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.834	.848	4

#### Summary Item Statistics

	Mean	Min	Max	Range	Max / Min	Variance	N of Items
Item Means	4.640	4.484	4.809	.325	1.072	.028	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BĐU1_Ông/Bà được thông báo chính xác thời gian triển khai các hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương	13.75	4.180	.670	.806

BĐU2_ Cán bộ BVTV giải quyết nhanh chóng vấn đề nông hộ gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ	13.80	3.982	.595	.820
BĐU3_ Cán bộ BVTV sẵn sàng hỗ trợ Ông/Bà trong công tác phòng trừ sâu bệnh	14.05	2.916	.767	.741
BĐU4_ Cán bộ BVTV sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của Ông/Bà về vấn đề phòng trừ sâu bệnh	14.08	2.916	.715	.774

#### 5.1.4. Năng lực phục vụ của BVTV

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.882	.886	4

##### Summary Item Statistics

	Mean	Min	Max	Range	Max / Min	Variance	N of Items
Item Means	4.483	4.390	4.532	.142	1.032	.004	4

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BNL1_ Ông/Bà tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của cán bộ BVTV cơ sở	13.41	4.429	.833	.816
BNL2_ Ông/Bà cảm thấy an tâm khi được cán bộ BVTV cơ sở hướng dẫn cách phòng trừ sâu bệnh	13.40	4.725	.774	.840

BNL3_Cán bộ BVTV cơ sở thân thiện, nhiệt tình	13.54	4.463	.675	.879
BNL4_Cán bộ BVTV cơ sở có đủ hiểu biết để trả lời các thắc mắc của Ông/Bà về vấn đề phòng trừ sâu bệnh	13.44	4.489	.715	.861

### 5.1.5. Sự đồng cảm của BVTV

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.843	.848	4

#### Summary Item Statistics

	Mean	Min	Max	Range	Max / Min	Variance	N of Items
Item Means	4.444	4.159	4.675	.516	1.124	.045	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BĐC1_Trạm BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV đúng cách tại địa phương	13.10	5.014	.658	.818
BĐC2_Cán bộ BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV của hộ gia đình Ông/Bà	13.31	4.107	.687	.797
BĐC3_Trạm BVTV luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm	13.30	4.141	.718	.783

BĐC4_ Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm BVTV thuận tiện cho Ông/Bà đến khi có nhu cầu	13.62	4.060	.681	.801
---	-------	-------	------	------

### 5.1.6. Kết quả dịch vụ BVTV

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.940	.940	4

#### Summary Item Statistics

	Mean	Min	Max	Range	Max / Min	Variance	N of Items
Item Means	4.657	4.590	4.735	.145	1.032	.004	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BKQ1_ Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng	13.89	5.698	.826	.932
BKQ2_ Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ tiết giảm chi sản xuất	13.96	5.250	.881	.913
BKQ3_ Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng	14.04	4.910	.901	.907

BKQ4_Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao kiến thức phòng trừ sâu bệnh hiệu quả	13.99	5.255	.827	.931
--	-------	-------	------	------

### 5.1.7. Sự hài lòng về dịch vụ BVTV

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.819	.835	4

#### Summary Item Statistics

	Mean	Min	Max	Range	Max / Min	Variance	N of Items
Item Means	4.398	3.940	4.671	.731	1.186	.101	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BHL1_ Ông/Bà hài lòng về hoạt động BVTV tại địa phương	13.09	4.889	.748	.729
BHL2_ Ông/Bà sẽ tiếp tục tham gia các hoạt động do bên BVTV tổ chức	12.92	5.008	.750	.732
BHL3_ Ông/Bà sẽ giới thiệu dịch vụ BVTV tới các hộ gia đình khác	13.12	4.770	.667	.761
BHL4_ Ông/Bà thấy rằng dịch vụ BVTV tại địa phương mình tốt hơn so với những nơi khác	13.65	4.943	.470	.870



## 5.2. Kết quả phân tích nhân tố EFA

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.907
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6976.169
	df	378
	Sig.	.000

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12.039	42.997	42.997	12.039	42.997	42.997	5.627	20.097	20.097
2	3.533	12.617	55.614	3.533	12.617	55.614	5.428	19.386	39.484
3	2.102	7.506	63.121	2.102	7.506	63.121	3.851	13.754	53.238
4	1.395	4.983	68.103	1.395	4.983	68.103	3.266	11.665	64.903
5	1.091	3.896	71.999	1.091	3.896	71.999	1.987	7.096	71.999
6	.961	3.433	75.432						
7	.818	2.922	78.354						
8	.732	2.613	80.967						
9	.579	2.070	83.037						
10	.537	1.918	84.954						
11	.501	1.790	86.744						
12	.435	1.555	88.299						
13	.399	1.426	89.725						
14	.335	1.197	90.923						
15	.322	1.150	92.072						
16	.276	.987	93.059						
17	.272	.970	94.029						
18	.260	.930	94.959						
19	.218	.777	95.736						
20	.200	.714	96.450						
21	.194	.693	97.143						
22	.164	.587	97.729						
23	.153	.546	98.275						
24	.138	.494	98.768						

25	.113	.404	99.172					
26	.089	.316	99.489					
27	.084	.301	99.790					
28	.059	.210	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component				
	1	2	3	4	5
BTC2_Lớp tập huấn quản lý dịch hại tổng hợp được tổ chức chu đáo	.815				
BHH2_Trạm BVTV có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang	.797				
BHH7_Địa điểm học tập, thực hành quản lý dịch hại là phù hợp	.793				
BHH3_Nhân viên BVTV tác phong và trang phục phù hợp	.777				
BHH6_Tài liệu tập huấn về quản lý dịch hại tổng hợp IPM hữu ích	.772				
BHH4_Giảng viên tập huấn tác phong và trang phục phù hợp	.763				
BHH5_Trạm BVTV có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động BVTV thu hút và hấp dẫn	.720				
BHH1_Trạm BVTV có trang thiết bị hiện đại	.717				
BNL1_Ông/Bà tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của cán bộ BVTV cơ sở		.793			
BNL4_Cán bộ BVTV cơ sở có đủ hiểu biết để trả lời các thắc mắc của Ông/Bà về vấn đề phòng trừ sâu bệnh		.762			
BNL2_Ông/Bà cảm thấy an tâm khi được cán bộ BVTV cơ sở hướng dẫn cách phòng trừ sâu bệnh		.730			
BĐU4_Cán bộ BVTV sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của Ông/Bà về vấn đề phòng trừ sâu bệnh		.684			
BNL3_Cán bộ BVTV cơ sở thân thiện, nhiệt tình		.661			
BĐU3_Cán bộ BVTV sẵn sàng hỗ trợ Ông/Bà trong công tác phòng trừ sâu bệnh		.656			

BĐC2_ Cán bộ BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV của hộ gia đình Ông/Bà	.625			
BĐC1_ Trạm BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV đúng cách tại địa phương	.557			
BTC4_ Ông/Bà tin tưởng vào chất lượng thuốc BVTV được bày bán tại các cửa hàng ở địa phương				
BTC3_ Các hoạt động phòng trừ sâu bệnh được tổ chức tốt tại địa phương				
BKQ2_ Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ tiết giảm chi sản xuất	.899			
BKQ3_ Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng	.891			
BKQ4_ Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao kiến thức phòng trừ sâu bệnh hiệu quả	.872			
BKQ1_ Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng	.850			
BTC1BĐU2_ Hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương được tổ chức theo đúng kế hoạch			.794	
BTC5_ Thông tin về tình hình sâu bệnh trên cây trồng được thông báo chính xác và kịp thời			.763	
BĐU1_ Ông/Bà được thông báo chính xác về thời gian triển khai các hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương			.726	
BĐC3_ Trạm BVTV luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm			.565	
BĐU2BTC1_ Cán bộ BVTV giải quyết nhanh chóng vấn đề Ông/Bà gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ				.779
BĐC4_ Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm BVTV thuận tiện cho Ông/Bà đến khi có nhu cầu				.501

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

**Kết quả chạy lại EFA sau khi loại bỏ các biến xấu BTC4 và BTC3**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.906
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6615.009
	df	325
	Sig.	.000

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11.380	43.769	43.769	11.380	43.769	43.769	5.390	20.732	20.732
2	3.510	13.501	57.270	3.510	13.501	57.270	5.092	19.583	40.315
3	2.004	7.709	64.979	2.004	7.709	64.979	3.680	14.152	54.468
4	1.385	5.328	70.306	1.385	5.328	70.306	3.136	12.061	66.529
5	1.091	4.194	74.501	1.091	4.194	74.501	2.073	7.972	74.501
6	.818	3.145	77.646						
7	.763	2.934	80.580						
8	.628	2.416	82.997						
9	.562	2.160	85.157						
10	.462	1.777	86.934						
11	.423	1.627	88.560						
12	.363	1.396	89.956						
13	.327	1.258	91.214						
14	.280	1.077	92.291						
15	.279	1.072	93.363						
16	.264	1.016	94.379						
17	.226	.870	95.250						
18	.203	.779	96.029						
19	.195	.751	96.780						
20	.175	.671	97.451						
21	.157	.604	98.055						
22	.150	.578	98.633						
23	.117	.451	99.085						
24	.090	.346	99.431						
25	.088	.338	99.769						

26	.060	.231	100.00 0					
----	------	------	-------------	--	--	--	--	--

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component				
	1	2	3	4	5
BTC2_Lớp tập huấn quản lý dịch hại tổng hợp được tổ chức chu đáo	.804				
BHH2_Trạm BVTV có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang	.803				
BHH7_Địa điểm học tập, thực hành quản lý dịch hại là phù hợp	.787				
BHH3_Nhân viên BVTV tác phong và trang phục phù hợp	.782				
BHH4_Giảng viên tập huấn tác phong và trang phục phù hợp	.759				
BHH6_Tài liệu tập huấn về quản lý dịch hại tổng hợp IPM hữu ích	.758				
BHH1_Trạm BVTV có trang thiết bị hiện đại	.723				
BHH5_Trạm BVTV có tài liệu và sách ảnh giới thiệu về các hoạt động BVTV thu hút và hấp dẫn	.710				
BNL1_Ông/Bà tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của cán bộ BVTV cơ sở		.798			
BNL4_Cán bộ BVTV cơ sở có đủ hiểu biết để trả lời các thắc mắc của Ông/Bà về vấn đề phòng trừ sâu bệnh		.769			
BNL2_Ông/Bà cảm thấy an tâm khi được cán bộ BVTV cơ sở hướng dẫn cách phòng trừ sâu bệnh		.740			
BĐU4_Cán bộ BVTV sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của Ông/Bà về vấn đề phòng trừ sâu bệnh		.683			
BNL3_Cán bộ BVTV cơ sở thân thiện, nhiệt tình		.661			
BĐU3_Cán bộ BVTV sẵn sàng hỗ trợ Ông/Bà trong công tác phòng trừ sâu bệnh		.651			

BĐC2_Cán bộ BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV của hộ gia đình Ông/Bà	.629			
BĐC1_Trạm BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV đúng cách tại địa phương	.557			
BKQ2_Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ tiết giảm chi sản xuất	.906			
BKQ3_Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng	.893			
BKQ4_Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao kiến thức phòng trừ sâu bệnh hiệu quả	.868			
BKQ1_Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng	.848			
BTC1_Hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương được tổ chức theo đúng kế hoạch			.809	
BTC5_Thông tin về tình hình sâu bệnh trên cây trồng được thông báo chính xác và kịp thời			.769	
BĐU1_Ông/Bà được thông báo chính xác về thời gian triển khai các hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương			.744	
BĐC3_Trạm BVTV luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm			.553	
BĐU2_Cán bộ BVTV giải quyết nhanh chóng vấn đề Ông/Bà gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ				.794
BĐC4_Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm BVTV thuận tiện cho Ông/Bà đến khi có nhu cầu				.517

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

### 5.3. Tạo biến đại diện cho các nhân tố trong mô hình chất lượng cung ứng dịch vụ bảo vệ thực vật

COMPUTE

BHH=mean(BTC2,BHH2,BHH7,BHH3,BHH6,BHH4,BHH5,BHH1).

VARIABLE LABELS BHH 'Phương diện hữu hình'.  
EXECUTE.

COMPUTE  
BNL=mean(BNL1,BNL4,BNL2,BĐU4,BNL3,BĐU3,BĐC2,BĐC1).  
VARIABLE LABELS BNL 'Năng lực phục vụ'.  
EXECUTE.

COMPUTE BKQ=mean(BKQ1,BKQ2,BKQ3,BKQ4).  
VARIABLE LABELS BKQ 'Kết quả dịch vụ'.  
EXECUTE.

COMPUTE BTC=mean(BTC2,BTC5,BĐU1,BĐC3).  
VARIABLE LABELS BĐU 'Sự tin cậy'.  
EXECUTE.

COMPUTE BĐUĐC=mean(BĐU2,BĐC4).  
VARIABLE LABELS BĐU 'Sự đáp ứng và đồng cảm'.

EXECUTE.

COMPUTE BHL=mean(BHL1,BHL2,BHL3,BHL4).  
VARIABLE LABELS BHL 'Sự hài lòng về BVTV'.  
EXECUTE.

#### 5.4. Kết quả phân tích hồi quy

Kết quả hồi quy lần 1

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.689 <sup>a</sup>	.475	.465	.524	1.657

a. Predictors: (Constant), BĐUĐC, BKQnew, Phương diện hữu hình, BTCnew, Năng lực phục vụ

b. Dependent Variable: Sự hài lòng về BVTV

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	68.783	5	13.757	50.067	.000 <sup>b</sup>

Residual	76.109	277	.275		
Total	144.892	282			

a. Dependent Variable: Sự hài lòng về BVTV

b. Predictors: (Constant), BDUĐC, BKQ, BHH, BTC, BNL

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.820	.248		3.310	.001		
BHH	.251	.050	.284	5.050	.000	.598	1.672
BNL	.543	.077	.495	7.054	.000	.385	2.594
1 BKQ	.087	.046	.092	1.890	.060	.792	1.263
BTC	-.063	.049	-.074	1.280	.202	.562	1.781
BDUĐC	-.011	.048	-.014	-.234	.815	.511	1.958

a. Dependent Variable: Sự hài lòng về BVTV

#### Kết quả chạy lại hồi quy sau khi loại 2 biến không có ý nghĩa BTC và BDUĐC

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.686 <sup>a</sup>	.471	.466	.524	1.606

a. Predictors: (Constant), BKQ, BHH, BNL

b. Dependent Variable: Sự hài lòng về BVTV

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	68.281	3	22.760	82.887	.000 <sup>b</sup>
Residual	76.611	279	.275		
Total	144.892	282			



a. Dependent Variable: Sự hài lòng về BVTV

b. Predictors: (Constant), BKQ, BHH, BNL

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.813	.247		3.293	.001		
	BHH	.242	.048	.274	5.072	.000	.651	1.537
	BNL	.492	.064	.448	7.703	.000	.559	1.788
	BKQ	.078	.046	.083	1.714	.088	.809	1.236

a. Dependent Variable: Sự hài lòng về BVTV

Giải nghĩa thuật ngữ trong kết quả chạy mô hình

STT	Thuật ngữ Tiếng Anh	Ý nghĩa Tiếng Việt
1	Reliability Statistics	Thống kê độ tin cậy của thang đo
2	Cronbach's Alpha	Hệ số Cronbach's Alpha
3	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	Hệ số Cronbach's Alpha dựa trên các biến đã chuẩn hoá
4	N of Items	Số lượng các biến
5	Summary Item Statistics	Tóm tắt thống kê biến
6	Mean	Giá trị trung bình
7	Min	Giá trị nhỏ nhất
8	Max	Giá trị lớn nhất
9	Range	Khoảng biến thiên
10	Variance	Phương sai
11	Item-Total Statistics	Thống kê biến – tổng
12	Scale Mean if Item Deleted	Trung bình thang đo nếu loại biến
13	Scale Variance if Item Deleted	Phương sai thang đo nếu loại biến
14	Corrected Item-Total Correlation	Hệ số tương quan biến – tổng
15	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Hệ số Cronbach's Alpha nếu xoá biến
16	KMO and Bartlett's Test	Kiểm định KMO và Bartlett

17	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	Hệ số KMO thước đo mức độ thích hợp của việc lấy mẫu
18	Bartlett's Test of Sphericity	Kiểm định Barlett xem xét mối tương quan giữa các biến quan sát trong nhân tố
19	df	Bậc tự do (degrees of freedom)
20	Sig.	Hệ số mức ý nghĩa thống kê
21	Total Variance Explained	Tổng phương sai trích
22	Component	Nhân tố
23	Initial Eigenvalues	Giá trị eigenvalue ban đầu (khi nhân tố chưa được trích, chưa được xoay)
24	Extraction Sums of Squared Loadings	Các chỉ số sau khi trích nhân tố
25	Rotation Sums of Squared Loadings	Các chỉ số sau khi xoay nhân tố
26	% of Variance	Phần trăm phương sai
27	Cumulative %	Phần trăm tích lũy
28	Rotated Component Matrix <sup>a</sup>	Ma trận xoay nhân tố
29	R Square	Hệ số R bình phương
30	Adjusted R Square	Hệ số R bình phương điều chỉnh
31	Std. Error of the Estimate	Ước lượng sai số chuẩn
32	Durbin-Watson	Kiểm định Durbin Watson
33	F	Thống kê F
34	Coefficients <sup>a</sup>	Hệ số tương quan
35	Unstandardized Coefficients	Hệ số tương quan chưa chuẩn hoá
36	Standardized Coefficients	Hệ số tương quan chuẩn hoá
37	Collinearity Statistics	Thống kê đa cộng tuyến
38	Dependent Variable	Biến phụ thuộc
39	Predictors	Biến độc lập