

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

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

Hà Nội, 2022

Công trình được hoàn thành tại
Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương

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

Phản biện 1: PGS.TS Trần Kim Chung

Phản biện 2: PGS.TS Nguyễn Thị Minh Hiền

Phản biện 3: TS. Trần Công Thắng

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng đánh giá luận án tiến sĩ cấp Viện họp tại Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương, số 68 Phan Đình Phùng – Ba Đình – Hà Nội vào hồi giờ ngày tháng năm 202

Có thể tìm hiểu luận án tại:

- Thư viện Quốc gia Hà Nội
- Thư viện Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung

MỞ ĐẦU

1. Lý do nghiên cứu của đề tài luận án

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.

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, vẫn 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.

Vì vậy việc nghiên cứu đề tài “*Chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng*” là cần thiết, có ý nghĩa cả về lý luận và thực tiễn.

2. Những điểm mới của luận án

2.1. Về lý luận

1) Luận án hệ thống hoá và làm rõ hơn những vấn đề lý luận về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp cũng như các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng cung ứng.

2) 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. 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.

3) 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 hộ nông dân.

2.2. Về thực tiễn

1) Luận án phân tích được thực trạng cung ứng và chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng, 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.

2) 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.

3) Kết quả nghiên cứu đề tài luận án cũng có thể là tài liệu tham khảo 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: Tổng quan các công trình nghiên cứu và hướng nghiên cứu của luận án.

Chương 2: Cơ sở lý luận và thực tiễn về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp.

Chương 3: Thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng.

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

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. Các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ

Các tác giả điển hình gồm Parasuraman, Zeithaml, Gronroos, Cronin và Taylor... đã tiến hành nhiều nghiên cứu định tính và định lượng để thiết lập mô hình và thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ từ góc độ người sử dụng.

Thang đo chất lượng Servqual hoặc Servperf xác định 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), Khả năng đáp ứng (responsiveness). Tuy nhiên, các thang đo mới tập trung vào quá trình cung ứng, chưa đề cập tới kết quả đầu ra của dịch vụ cung ứng.

1.1.2. Các nghiên cứu về chất lượng cung ứng dịch vụ công

Nghiên cứu theo hướng này có thể theo cách tiếp cận đánh giá từ chính tổ chức cung ứng dịch vụ với các tiêu chí định trước, hoặc dựa trên phản ánh của người sử dụng. Trong đó, các nghiên cứu dựa trên phản ánh của người sử dụng được nhiều nghiên cứu sử dụng, thông qua hoạt động khảo sát, dựa trên các mô hình lý thuyết như Servqual, từ đó xác định được mức độ chất lượng và các yếu tố có ảnh hưởng tới sự hài lòng của khách hàng.

1.1.3. Các nghiên cứu về chất lượng cung ứng dịch vụ công trong ngành nông nghiệp

Các nghiên cứu theo hướng này khá đa dạng, gồm đánh giá hiệu quả dịch vụ công, xây dựng chỉ số dịch vụ công nông nghiệp nông thôn, đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công trong ngành nông nghiệp, đánh giá chất lượng dịch vụ của cơ quan nông nghiệp, đánh giá chất lượng dịch vụ khuyến nông, v.v. Trong đó, các nghiên cứu đều thực hiện khảo sát các nhóm đối tượng thụ hưởng dịch vụ, như các hộ nông dân. Nhiều nghiên cứu nước ngoài sử dụng thang đo chất lượng Servqual hoặc Servperf để đánh giá chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực nông nghiệp, như khuyến nông, từ góc độ người sử dụng

dịch vụ. Nghiên cứu trong nước dựa trên khung lý thuyết này vẫn còn rất hạn chế.

1.1.4. Các nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng cung ứng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Các nghiên cứu theo hướng này cho thấy 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. 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. 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 thường kéo theo sự tăng giảm sự hài lòng của khách hàng.

1.1.5. Những khoảng trống nghiên cứu

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. Tùy 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.

1.2. Mục tiêu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu

1.2.1. Mục tiêu nghiên cứu

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.

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

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

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

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.

Khách hàng là trung tâm của mọi nỗ lực cải thiện chất lượng cung ứng.

Tiếp cận có sự tham gia của các bên liên quan có ảnh hưởng tới chất lượng cung ứng dịch vụ.

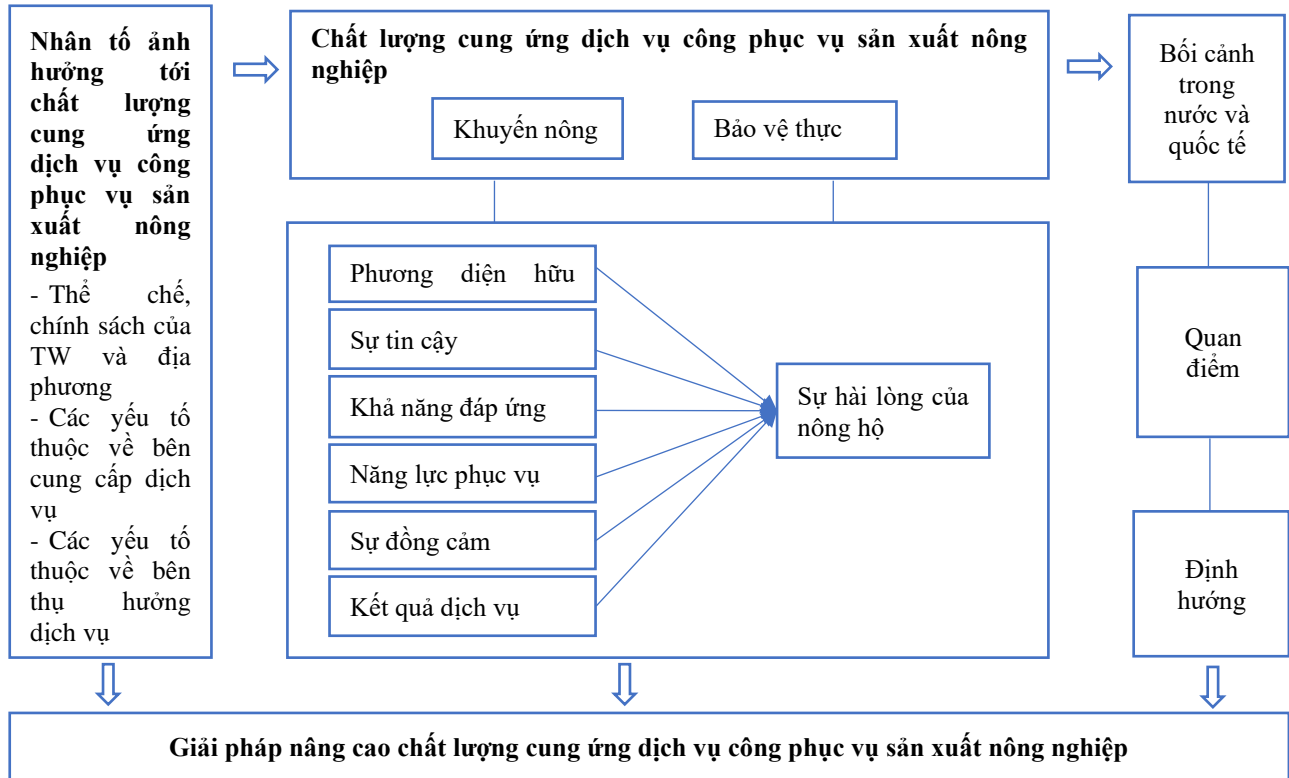
Sử dụng kết hợp giữa nghiên cứu định tính và định lượng.

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 Đồng bằng sông Hồng, 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.

Hệ thống dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp khá đa dạng, trong đó tiêu biểu có dịch vụ khuyến nông và bảo vệ thực vật được luận án tập trung nghiên cứu. 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 bổ trợ cho những kết quả đánh giá từ phía người sử dụng.



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

Một số nguồn dữ liệu thứ cấp 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.

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

Khảo sát tại 3 tỉnh đại diện vùng ĐBSH, bao gồm Hà Nội, Thái Bình và Hà Nam. 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.

c) Quy mô mẫu điều tra

Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Tổng số phiếu phát ra là 300 phiếu, tổng số phiếu thu về hợp lệ 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.

d) Nội dung điều tra khảo sát

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.

1.3.3.2. Phỏng vấn sâu đối tượng cung ứng dịch vụ

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. Đối tượng phỏng vấn là đại diện bên cung ứng dịch vụ gồm cán bộ quản lý và cán bộ triển khai dịch vụ, gồm 6 đại diện của khuyến nông và 6 đại diện của bảo vệ thực vật.

1.3.4. Phương pháp phân tích thông tin, số liệu

1.3.4.1. Phương pháp phân tích thống kê mô tả (Descriptive Statistics)

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.

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 hồi quy đa biến trên phần mềm SPSS.

Chương 2

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ 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

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, 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.

Hai là, thường là những dịch vụ tối cần thiết cho một nền nông nghiệp phát triển bền vững, phục vụ lợi ích chung cho cả cộng đồng làm nông nghiệp.

Ba là, không nhằm mục tiêu tìm kiếm lợi nhuận.

Bốn là, Nhà nước đảm bảo việc cung ứng nhưng không nhất thiết phải trực tiếp sản xuất ra chúng.

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 do cơ quan nhà nước trực tiếp cung ứng; dịch vụ công do các tổ chức phi chính phủ và tư nhân cung cấp; dịch vụ công do cả nhà nước, tổ chức phi chính phủ, tổ chức tư nhân phối hợp thực hiện.

Căn cứ theo mức độ đóng phí của người sử dụng dịch vụ: dịch vụ miễn phí, dịch vụ đóng phí một phần, và dịch vụ đóng phí toàn bộ.

Căn cứ theo lĩnh vực chuyên môn: khuyến nông, trồng trọt và bảo vệ thực vật, chăn nuôi và thú y.

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

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.

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

Trong lĩnh vực trồng trọt, cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp bao gồm cung ứng dịch vụ khuyến nông (chuyên giao tiến bộ kỹ thuật công nghệ cho đối tượng sản xuất nông nghiệp) và dịch vụ bảo vệ thực vật (hỗ trợ chủ thực vật phòng trừ sinh vật gây hại).

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

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

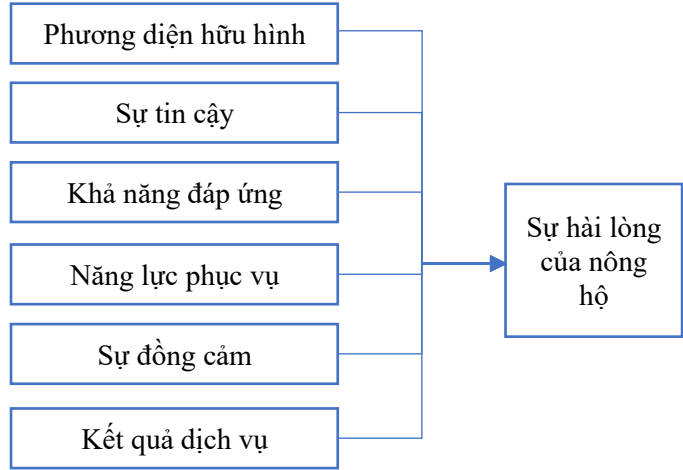
Chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp phản ánh cảm nhận của khách hàng về các khía cạnh cụ thể của dịch vụ, thể hiện mức độ đáp ứng những đòi hỏi và làm hài lòng khách hàng. Khách hàng ở đây là các chủ thể sản xuất nông nghiệp có thể là cá nhân hoặc tổ chức.

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

Đảm bảo chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp có vai trò quan trọng đối với (i) quản lý nhà nước, (ii) đơn vị cung ứng, và (iii) người sử dụng dịch vụ.

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

Nghiên cứu tổng quan các công trình về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ công lĩnh vực nông nghiệp cho phép tác giả thiết lập mô hình đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp từ góc độ người sử dụng. Đồng thời nghiên cứu các yếu tố chất lượng có ảnh hưởng tới sự hài lòng của nông hộ để bổ sung cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp cải thiện chất lượng cung ứng.



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)

2.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp gồm (1) Các yếu tố từ thể chế chính sách của Nhà nước; (2) Nhóm các yếu tố từ bên cung cấp dịch vụ ; (3) Nhóm các yếu tố từ bên thụ hưởng dịch vụ.

2.2. Kinh nghiệm thực tiễn về nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp

Luận án đã nghiên cứu các kinh nghiệm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp của một số vùng nông nghiệp trên thế giới (vùng nông nghiệp phía nam Hàn Quốc, vùng nông nghiệp miền trung Thái Lan, vùng Great Plains ở Mỹ) và một số vùng, địa phương trong nước (vùng Đồng bằng sông Cửu Long, vùng Tây Nguyên) từ đó rút ra một số bài học kinh nghiệm về việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng.

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

Theo báo cáo thống kê 2019, 37,2% diện tích đất Vùng Đồng bằng sông Hồng là dành cho hoạt động sản xuất nông nghiệp, với 789.800 ha, chiếm 6,9% đất nông nghiệp chung của cả nước. Các loại cây trồng chính của Vùng gồm lúa, ngô, cây rau màu và cây ăn quả. Diện tích đất sản xuất nông nghiệp có xu hướng giảm, nhưng năng suất cây trồng có xu hướng tăng.

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

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: khuyến nông, trồng trọt và BVTV, chăn nuôi và thú y. Hệ thống tổ chức cung ứng được thành lập theo ngành dọc từ trung ương tới địa phương. Dịch vụ được cung ứng qua hệ thống này một cách trực tiếp, cùng với các cơ chế hợp tác với các bên.

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**

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. Do đặc thù sản xuất nông nghiệp của vùng ĐBSH, nên các lớp đào tạo, tập huấn cho lĩnh vực trồng trọt thường chiếm tỷ trọng cao nhất, sau đó là chăn nuôi và thủy sản.

3.2.1.2. Xây dựng và nhân rộng mô hình khuyến nông

Mô hình trong cả ba lĩnh vực nông nghiệp (trồng trọt, chăn nuôi, thủy sản), số lượng nhiều nhất ở lĩnh vực trồng trọt. Các mô hình trong lĩnh vực trồng trọt đang tập trung vào phát triển các giống cây trồng mới năng suất chất lượng, sản xuất theo chuỗi giá trị gắn với tiêu thụ sản phẩm, thực hành sản xuất nông nghiệp tốt và cấp giấy chứng nhận...

3.2.1.3. Thông tin tuyên truyền

Cơ quan khuyến nông tại các địa phương trong vùng sử dụng các kênh thông tin tuyên truyền khác nhau gồm hệ thống truyền thông đại chúng (truyền hình, báo, đài địa phương); 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. Nhiều địa phương (Hưng Yên, Hải Dương,...) lồng ghép đào tạo tập huấn với công tác thông tin, tuyên truyền.

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.

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

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

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

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, v.v.

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.

3.2.2.4. *Công tác khác*: thanh tra, kiểm tra các cơ sở kinh doanh vật tư nông nghiệp; công tác kiểm dịch thực vật nội địa.

3.3. Đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng

3.3.1. Thực trạng 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

Phương diện hữu hình của dịch vụ khuyến nông: Chưa có đủ cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị phục vụ hoạt động khuyến nông theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại. Tài liệu phục vụ công tác khuyến nông cần được cải thiện về cả nội dung và hình thức.

Sự tin cậy của dịch vụ khuyến nông: Hoạt động khuyến nông (đào tạo, triển khai mô hình, tuyên truyền) được triển khai phù hợp với mùa vụ và điều kiện sản xuất nông nghiệp của từng địa phương. Tuy nhiên, tính tin cậy của hoạt động khuyến nông còn hạn chế ở một số khía cạnh liên quan tới nội dung tập huấn; công tác tổ chức, phối hợp triển khai các mô hình; sự phân tán, nhỏ lẻ và hàm lượng kỹ thuật chưa cao của mô hình; hoặc khó khăn trong chọn điểm triển khai các mô hình lớn hoặc công nghệ cao do phần đa nông hộ nhỏ lẻ.

Khả năng đáp ứng của dịch vụ khuyến nông: Hệ thống khuyến nông được tổ chức tới từng địa phương cấp huyện, xã. Với mỗi hoạt động đều có cán bộ phụ trách cụ thể, trực tiếp hỗ trợ các nông hộ tham gia mô hình, giải đáp các thắc mắc trong suốt quá trình triển khai. Tuy nhiên, một số hạn chế còn tồn tại liên quan tới khả năng đáp ứng như một số địa phương vẫn thiếu cán bộ phục vụ hoạt động khuyến nông; kết nối giữa nông dân và cán bộ khuyến nông cần được cải thiện; một số dự án, chương trình khuyến nông chậm so với kế hoạch đặt ra.

Năng lực phục vụ của dịch vụ khuyến nông: 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. Tuy nhiên, một số khía cạnh vẫn cần được cải thiện như lực lượng cán bộ mỏng, thiếu cán bộ đúng chuyên ngành, hạn chế trong kỹ năng tổ chức quản lý và triển khai mô hình, năng lực tư vấn, kiến thức kinh tế và chuyển đổi số.

Sự đồng cảm của dịch vụ khuyến nông: Qua tiếp xúc trực tiếp với nông dân, cán bộ nắm bắt được nhu cầu của nông dân về nội dung tập huấn, chủ động nghiên cứu những mô hình mới, những tiến bộ kỹ thuật tiến tiến để tham mưu xây dựng mô hình phù hợp cho địa phương. Tuy nhiên, hạn chế về ngân sách cũng khiến cho nhiều nhu cầu chưa đáp ứng hết.

Kết quả dịch vụ khuyến nông: Nông hộ ghi nhận tốt về những đóng góp của khuyến nông địa phương, giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng, tiết giảm chi phí sản xuất, nâng cao kiến thức canh tác và nâng cao chất lượng cây trồng. Tuy nhiên, một số khía cạnh còn tồn tại như 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.

3.3.1.2. Ảnh hưởng của các thành tố chất lượng dịch vụ khuyến nông tới sự hài lòng của nông dân

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 ($\beta = 0,418$, sig. = 0,000 < 0,01) có tác động mạnh nhất. Nhân tố sự tin cậy – đồng cảm ($\beta = 0,290$, sig. = 0,000 < 0,01) có tác động mạnh thứ hai. Nhân tố kết quả dịch vụ ($\beta = 0,137$, sig. = 0,015 < 0,05) có tác động mạnh thứ ba.

3.3.2. Thực trạng 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

Phương diện hữu hình của dịch vụ BVTV: 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. Trang phục và tài liệu phục vụ công tác BVTV cần được qua tâm đầu tư.

Sự tin cậy của dịch vụ BVTV: Nông hộ đánh giá cao sự tin cậy của dịch vụ BVTV, thể hiện trên một số phương diện như công tác điều tra, phát hiện, dự báo sinh vật gây hại được thực hiện tốt; thông tin về tình hình sâu bệnh được thông báo chính xác và kịp thời; sự quan tâm hỗ trợ nông hộ xử lý vấn đề sâu bệnh của cán bộ BVTV. Tuy nhiên, còn tồn tại sự thiếu tin tưởng của nông hộ vào chất lượng thuốc BVTV ở địa phương. 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.

Khả năng đáp ứng của dịch vụ BVTV: Nông dân đánh giá cao khả năng đáp ứng của công tác BVTV, thể hiện trên một số phương diện như công tác tổ chức phòng trừ sâu bệnh được tổ chức theo đúng kế hoạch tại địa phương, thông tin về thời điểm tổ chức được thông báo tới từng nông hộ, sự sẵn sàng hỗ trợ nông hộ giải đáp các thắc mắc và xử lý vấn đề sâu bệnh.

Năng lực phục vụ của dịch vụ BVTV: Nông hộ có cảm nhận tích cực đối với năng lực và thái độ của cán bộ BVTV, họ cảm thấy an tâm khi được nhân viên BVTV cơ sở hướng dẫn cách phòng trừ sâu bệnh. Tuy nhiên, tại một số địa phương, số lượng cán bộ còn mỏng so với quy mô địa bàn và sự phức tạp của sâu bệnh; ảnh hưởng của việc sáp nhập vào TTDVNN huyện tới công tác BVTV; chế độ cho cán bộ.

Sự đồng cảm của dịch vụ BVTV: Nông hộ ghi nhận sự quan tâm của cán bộ và Trạm BVTV đối với tình hình phòng trừ sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV tại địa phương. 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. 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.

Kết quả dịch vụ BVTV: Kết quả 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, tiết giảm chi phí sản xuất, nâng cao kiến thức phòng trừ

sâu bệnh và nâng cao chất lượng cây trồng. 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.

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

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 ($\beta=0,448$, sig. = 0,000 < 0,01) có tác động mạnh nhất. Nhân tố phương diện hữu hình ($\beta=0,274$, sig. = 0,000 < 0,01) có tác động mạnh thứ hai. Nhân tố kết quả dịch vụ ($\beta = 0,038$, sig. = 0,083 < 0,1) có tác động mạnh thứ ba.

3.4. Đánh giá chung về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng

3.4.1. Những kết quả đạt được

- Hệ thống cung ứng dịch vụ được tổ chức từ trung ương tới cơ sở.
- Năng lực cung ứng của hệ thống ngày càng được củng cố.
- Nội dung và phương thức cung ứng dịch vụ ngày một hoàn thiện góp phần nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.
- Chất lượng dịch vụ cơ bản đáp ứng nhu cầu của nông hộ.

3.4.2. Những hạn chế, bất cập

- Hệ thống cung ứng dịch vụ chưa thực sự đồng bộ
- Hạn chế về phương diện hữu hình của dịch vụ
- Hạn chế về năng lực phục vụ của đội ngũ cán bộ
- Kết quả dịch vụ mang lại chưa đạt như kỳ vọng
- Mức độ tin cậy về dịch vụ chưa thực sự cao
- Sự đồng cảm của dịch vụ chưa được quan tâm nhiều
- Khả năng đáp ứng của dịch vụ còn có phần hạn chế

- Dịch vụ cung ứng chưa toàn diện, chưa đáp ứng yêu cầu đặt ra hiện nay
- Hoạt động triển khai dịch vụ chưa thực sự hiệu quả

3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế, bất cập

Nguyên nhân từ thể chế chính sách của Nhà nước: cơ chế chính sách hỗ trợ phát triển nông nghiệp chưa đồng bộ, chưa đủ mạnh; 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; thiếu cơ chế phối hợp giữa các bên liên quan dẫn tới hiệu quả triển khai chưa cao; cơ chế thực thi chính sách về xã hội hoá cung ứng dịch vụ công trong ngành nông nghiệp vẫn còn thiếu và yếu; 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.

Nguyên nhân từ bên cung cấp dịch vụ: Hạn chế về khả năng nắm bắt và định hướng nhu cầu cho các đối tượng sản xuất nông nghiệp; khả năng thiết kế các gói dịch vụ và cam kết về chất lượng dịch vụ; và khả năng triển khai dịch vụ

Nguyên nhân từ bên thụ hưởng dịch vụ: Trình độ, độ tuổi, sự tham gia của người làm nông nghiệp còn hạn chế; sự manh mún nhỏ lẻ của sản xuất nông nghiệp trong vùng.

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 ở 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

Bối cảnh quốc tế: hội nhập kinh tế quốc tế yêu cầu nông nghiệp Việt Nam phải chấp nhận cạnh tranh mạnh mẽ hơn, tuân thủ tiêu chuẩn ngày càng cao của thị trường trong nước và quốc tế.

Bối cảnh trong nước: chủ trương chuyển đổi tư duy "sản xuất nông nghiệp" sang tư duy "kinh tế nông nghiệp"; chuyển đổi số trong nông nghiệp; biến đổi khí hậu; sản xuất nông nghiệp theo chuỗi giá trị.

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.

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

Một là, 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.

Hai là, 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.

Ba là, 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.

Bốn là, cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ gắn với ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong 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

Một là, 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.

Hai là, dịch vụ công nông nghiệp được cung cấp để hỗ trợ thị trường trong việc cung ứng chứ không hướng tới mục tiêu cạnh tranh với tư nhân.

Ba là, 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.

Bốn là, phân tách dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp với dịch vụ hành chính công.

Năm là, phát triển hệ thống cung ứng dịch vụ công nông nghiệp chất lượng, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả.

4.3. Giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở 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

Một là, 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.

Hai là, Xây dựng cơ chế hoạt động thống nhất cho hệ thống cung ứng DVCNN.

Ba là, Tăng cường cơ chế phối hợp và thúc đẩy hoạt động xã hội hoá trong cung ứng DVCNN.

Bốn là, Áp dụng cơ chế quản lý chất lượng tổng thể (TQM).

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

Một là, Cải thiện khả năng nắm bắt và định hướng nhu cầu cho các đối tượng sản xuất nông nghiệp.

Hai là, Cải thiện khả năng thiết kế các gói dịch vụ và tiêu chuẩn chất lượng đáp ứng nhu cầu nông hộ.

Ba là, Nâng cao năng lực tổ chức triển khai dịch vụ tại các địa phương theo chuẩn chất lượng dịch vụ đã thiết kế.

Bốn là, Cải thiện các thành tố chất lượng ảnh hưởng tới sự hài lòng.

- *Năng lực phục vụ*: (i) 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; (ii) tăng cường đào tạo cho lớp cán bộ cơ sở và cán bộ triển khai dịch vụ; (iii) xây dựng cơ chế tạo động lực cho nhà quản lý và cán bộ triển khai.

- *Phương diện hữu hình*: 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.

- *Kết quả dịch vụ*: Thiết lập các tiêu chuẩn kết quả dịch vụ. Tiến hành đánh giá các dịch vụ, chương trình, dự án dựa trên các tiêu chuẩn đã thiết kế. Xây dựng hệ thống báo cáo thống nhất về các KPIs kết quả 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

- Khuyến khích người trẻ khởi nghiệp trong nông nghiệp

- 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

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Với mục tiêu nghiên cứu đã được 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 về chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp từ góc độ người sử

dụng, gồm 6 phương diện: 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: Nghiên cứu thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp ở Vùng Đồng bằng sông Hồng cho thấy một số ưu điểm: năng lực cung ứng của hệ thống ngày càng được củng cố, nội dung và phương thức cung ứng dịch vụ ngày càng được hoàn thiện. 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.

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.

Bốn là: Nghiên cứu đã đề xuất một số giải pháp về cơ chế chính sách nhà nước, đổi mới đơn vị cung ứng và đổi mới người sử dụng dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công phục vụ sản xuất nông nghiệp.

2. Một số hạn chế của luận án

Phạm vi nghiên cứu mới dừng lại ở khuyến nông và bảo vệ thực vật. Đánh giá dựa trên góc độ người sử dụng là chủ yếu. 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.

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.

**DANH MỤC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN
ĐẾN LUẬN ÁN**

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, số 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, số 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, tr. 80-82
4. Nguyễn Thị Thanh, Lê Hoàng Luân (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