

Chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông phục vụ sản xuất nông nghiệp ở vùng Đồng bằng sông Hồng

Nguyễn Thị Thanh

Trường Đại học Thương mại

Lê Quốc Hội

Trường Đại học Kinh tế quốc dân

Bài viết nhằm đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông dưới góc độ người sử dụng dịch vụ, tại vùng Đồng bằng sông Hồng, trên 6 chiều 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. Trên cơ sở đó, xác định những mặt còn hạn chế và đề xuất một số khuyến nghị nhằm cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông.

1. Cơ sở lý thuyết về chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông

Chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông phản ánh sự phù hợp của dịch vụ với nhu cầu của các đối tượng sản xuất nông nghiệp và tuân thủ các tiêu chuẩn đặt ra của bên cung ứng dịch vụ. Từ góc độ người sử dụng, chất lượng cung ứng dịch vụ có thể được đánh giá trên các khía cạnh: phương diện hữu hình, sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm (Parasuman và cộng sự, 1991; Cronin & Tayplor, 1992) và kết quả dịch vụ (Gronroos, 1984; Hoàng Vũ Quang & Vũ Trọng Bình, 2011). Các tiêu chí chất lượng được xây dựng và phát triển dựa trên cơ sở lý thuyết từ các nghiên cứu trước và được điều chỉnh phù hợp với lĩnh vực dịch vụ khuyến nông.

2. Phương pháp nghiên cứu

Thông tin thứ cấp trong bài viết chủ yếu thu thập từ Báo cáo thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm khuyến nông các tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng (ĐBSH). Thông tin sơ cấp thu thập từ điều tra khảo sát đối tượng thụ hưởng dịch vụ tại 3 tỉnh đại diện vùng ĐBSH, bao gồm Hà Nội, Thái Bình và Hà Nam. Tổng số phiếu phát ra là 300 phiếu, tổng số phiếu thu về là 283 phiếu, đạt tỷ lệ trả lời là 94.33%. Thang đo Likert 5 bậc có giá trị từ 1 (hoàn toàn không đồng ý) đến 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.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. 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.

Bảng 1: Phương diện hữu hình của khuyến nông

	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Trạm KN có trang thiết bị hiện đại	3,59	1,059
Trạm KN có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang	3,77	1,012
Nhân viên KN có tác phong và trang phục phù hợp	4,09	1,046
Tài liệu tập huấn KN hữu ích	4,07	1,061
Địa điểm học tập, thực hành KN là phù hợp	4,17	1,033

Theo báo cáo khuyến nông của các tỉnh trong vùng, phía cung ứng cũng tự nhận thấy những hạn chế liên quan tới phương diện hữu hình của dịch vụ. Trong đó, nổi bật có 2 khía cạnh liên quan tới cơ sở vật chất và tài liệu khuyến nông.

Thứ nhất, chưa có đủ cơ sở hạ tầng, vật chất kỹ thuật và trang thiết bị phục vụ hoạt động khuyến nông theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại; nhu cầu được 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; cơ sở vật chất bị xuống cấp ở một số Trạm KN như An Lão, Thủy Nguyên và Vĩnh Bảo.

Thứ hai, tài liệu tập huấn và các ấn phẩm khuyến nông cần được cải thiện về nội dung và hình thức. Trong đó, nội dung cần đa dạng, nhưng theo phương châm ngắn gọn, rõ ràng, ít chữ, nhiều hình ảnh dễ hiểu, dễ nhớ, dễ áp dụng (TTKN Quốc gia, 2020).

3.2. 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. Theo kết quả khảo sát, có 3 quan sát ghi nhận giá trị thấp nhất là mô hình trình

diễn được tổ chức tốt (4,01/5), sự quan tâm hỗ trợ nông hộ giải quyết khó khăn trong sản xuất nông nghiệp (4,04/5), các lớp tập huấn có nhiều nội dung đa dạng (4,05/5). Trong khi đó, quan sát ghi nhận giá trị cao nhất là thời gian tổ chức các lớp khuyến nông phù hợp với mùa vụ (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, cải thiện sự kết nối giữa cán bộ khuyến nông và nông hộ, cải thiện nội dung cũng như phương pháp tập huấn.

Bảng 2: Sự tin cậy của khuyến nông

	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Cán bộ KN hỗ trợ giải quyết khó khăn trong SXNN	4,04	1,172
Lớp tập huấn KN được tổ chức tốt	4,19	1,018
Thời gian tổ chức các lớp KN phù hợp với mùa vụ	4,43	0,933
Các lớp tập huấn có nhiều nội dung đa dạng	4,05	1,077
Cải giải đáp kỹ thuật, tư vấn thỏa đáng và có ích	4,17	1,013
Mô hình trình diễn được tổ chức tốt	4,01	1,052
Mô hình trình diễn phù hợp với điều kiện địa phương	4,11	1,033
Chiều lượng vật tư đầu vào qua kênh KN là đảm bảo	4,16	1,007

Báo cáo tổng kết của Trung tâm khuyến nông các tỉnh trong vùng đã chỉ ra một số vấn đề liên quan tới hoạt động triển khai mô hình trình diễn: 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, 2020); Công tác phối hợp giữa các phòng các trạm còn chưa tốt; giữa Trung tâm khuyến nông với các ban, ngành và các địa phương trong công tác chỉ đạo, quản lý và triển khai các nhiệm vụ khuyến nông còn chưa chặt chẽ bài bản (TTKN Hải Phòng, 2020).

3.3. 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, theo đúng kế hoạch. Kết quả khảo sát cho thấy ghi nhận của người dân về các khía cạnh đáp ứng của dịch vụ khuyến nông khá cao và đồng đều, 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 về thời gian triển khai các hoạt động khuyến nông” (4,45/5), xếp sau là “chương trình khuyến nông được tổ chức triển khai theo đúng kế hoạch” (4,43/5). Theo kết quả này, để cải thiện khả năng đáp ứng của khuyến nông, cần cải thiện sự kết nối của khuyến nông và nông hộ, và tăng cường tính chủ động của cán bộ khuyến nông trong quá trình hỗ trợ nông hộ.

Bảng 3: Khả năng đáp ứng của dịch vụ khuyến nông

Các quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Nông hộ được thông báo về thời gian triển khai các hoạt động KN	4,45	0,879
Chương trình KN được triển khai theo đúng kế hoạch	4,43	0,918
Cán bộ KN luôn sẵn sàng giúp đỡ nông hộ	4,39	0,992
Cán bộ KN sẵn sàng giải đáp thắc mắc của nông hộ	4,39	0,992

Nghiên cứu Báo cáo khuyến nông của các tỉnh thành trong vùng cho thấy công tác tổ chức triển khai các dự án, chương trình khuyến nông, đặc biệt là việc triển khai các mô hình trình diễn và công tác tập huấn, đôi khi vẫn chậm so với kế hoạch đặt ra (TTKN Hưng Yên/Thái Bình/Ninh Bình, 2020); Việc tư vấn, hướng dẫn về sản xuất chế biến, bảo quản, tiêu thụ sản phẩm nông nghiệp của Trung tâm chưa được thường xuyên (TTKN Hưng Yên, 2020), v.v. Nguyên nhân khách quan từ ảnh hưởng của dịch Covid-19 khiến hoạt động tập huấn và mô hình phải thay đổi khung kế hoạch, và chủ quan từ năng lực tổ chức triển khai của đơn vị.

3.4. 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 4: Năng lực phục vụ của dịch vụ khuyến nông

	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Nông hộ tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của giảng viên tập huấn	4,42	0,917
Nông hộ thấy an tâm khi được giảng viên hướng dẫn	4,39	0,921
Giảng viên tập huấn thân thiện, nhiệt tình	4,45	0,907
Giảng viên tập huấn KN có đủ hiểu biết để trả lời các câu hỏi của nông dân	4,32	0,949
Cán bộ phụ trách mô hình trình diễn có kỹ năng chỉ đạo	4,10	0,995
Cán bộ KN cơ sở có năng lực	4,32	0,906
Cán bộ KN cơ sở có thái độ làm việc tốt	4,37	0,896

Liên quan tới công tác cán bộ trong lĩnh vực khuyến nông, báo cáo khuyến nông các tỉnh trong vùng cho thấy 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.

3.5. Sự đồng cảm của dịch vụ khuyến nông

Sự đồng cảm thể hiện khả năng cung cấp sự quan tâm, chăm sóc tới khách hàng cá nhân. 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 quan tâm tới tình hình sản xuất nông nghiệp của cá nhân nông hộ” (4,04/5).

Bảng 5: Sự đồng cảm của dịch vụ khuyến nông

	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Trạm KN quan tâm tới tình hình sxnu của địa phương	4,32	1,114
Cán bộ KN quan tâm tới tình hình sxnu của nông hộ	4,04	1,240
Trạm KN luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm	4,17	1,162
Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm KN thuận tiện cho nông hộ đến khi có nhu cầu	3,95	1,170

Liên quan tới vấn đề này, nghiên cứu có thực hiện câu hỏi khảo sát bổ sung về nhu cầu cần sự hỗ trợ trực tiếp từ Trạm Khuyến nông, gần 50% có ý kiến không bao giờ hoặc hiếm khi cần tới sự hỗ trợ trực tiếp từ Trạm KN, gần 42% ghi nhận là thì thoảng cần tới sự hỗ trợ từ phía KN, và chỉ 10% cần sự hỗ trợ từ Trạm KN một cách thường xuyên. Điều này cho thấy nhu cầu giao tiếp trực tiếp của nông hộ với Trạm KN còn hạn chế.

3.6. 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. Giá trị cao nhất được ghi nhận ở bốn quan sát đầu tiên, 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). Tuy nhiên, kết quả chất lượng cảm nhận lại thấp ở các khía cạnh “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 ở địa phương” (2,95/5). Độ lệch chuẩn của ba quan sát này cũng khá cao, cho thấy sự phân hoá khá lớn trong đánh giá của người trả lời.

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.

Bảng 6: Kết quả dịch vụ khuyến nông

	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Hoạt động KN giúp nâng cao năng suất cây trồng	4,59	0,826
Hoạt động KN giúp tiết giảm chi phí sản xuất	4,47	0,912
Hoạt động KN giúp nâng cao chất lượng cây trồng	4,43	0,948
Hoạt động KN giúp nâng cao kiến thức canh tác	4,46	0,934
Khả năng áp dụng kiến thức tập huấn vào SXNN	3,67	1,139
Khả năng áp dụng kỹ thuật học được vào sản xuất	3,25	1,131
Khả năng nhân rộng mô hình trình diễn ở địa phương	2,97	1,153

4. Kết luận và khuyến nghị

Nghiên cứu đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ khuyến nông phục vụ sản xuất nông nghiệp vùng ĐBSH từ góc độ người sử dụng dịch vụ, trên các chiều chất lượng gồm phương diện hữu hình, sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và kết quả hoạt động khuyến nông. Kết quả cho

thấy một số vấn đề trong công tác khuyến nông cần được quan tâm hơn nữa để cải thiện chất lượng cung ứng: Một là, cần đầu tư cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác khuyến nông theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại; nâng cấp nội dung và hình thức tài liệu tập huấn và các ấn phẩm khuyến nông. Hai là, cần hoàn thiện quy trình triển khai các mô hình khuyến nông, tăng cường cơ chế phối hợp giữa các bên liên quan; thúc đẩy xã hội hoá khuyến nông, thu hút các tổ chức trong nước và quốc tế tham gia chuyển giao công nghệ. Ba là, đào tạo cán bộ khuyến nông các cấp về cả kiến thức và kỹ năng, tăng cường các nội dung đào tạo tổ chức sản xuất nhằm phát triển chuỗi liên kết sản xuất; cải thiện cơ chế lương thưởng để có thể thu hút các cán bộ có năng lực./.

Tài liệu tham khảo

Cronin & Taylor (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.

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.

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420-451.

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 của Trung tâm khuyến nông tỉnh.