

Chất lượng cung ứng dịch vụ công về bảo vệ thực vật ở vùng Đồng bằng sông Hồng

NGUYỄN THỊ THANH*

Tóm tắt

Bài viết nhằm đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công về bảo vệ thực vật (BVTV) dưới góc độ người sử dụng dịch vụ ở vùng Đồng bằng sông Hồng (ĐBSH), trên 6 khía cạnh là: Phương diện hữu hình; Sự tin cậy; Khả năng đáp ứng; Năng lực phục vụ; Sự đồng cảm; Kết quả dịch vụ. Kết quả nghiên cứu cho thấy, đánh giá của nông hộ về các tiêu chí chất lượng đều khá cao. Điều này thể hiện, công tác BVTV đã phần nào đáp ứng được nhu cầu của nông hộ và có những đóng góp tích cực cho nền sản xuất nông nghiệp tại địa phương. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất một số khuyến nghị nhằm cải thiện hơn nữa chất lượng cung ứng dịch vụ BVTV.

Từ khóa: chất lượng cung ứng dịch vụ công, bảo vệ thực vật, Đồng bằng sông Hồng

Summary

This paper aims to assess the quality of public service delivery on plant protection in the Red River Delta from the perspective of service users in terms of six dimensions of quality, namely Tangible aspects, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Service outcomes. The results show that farmers' evaluation on the aforementioned dimensions is quite high. This means that plant protection has partly met the needs of farmers and has made positive contributions to local agricultural production. From those findings, the author proposes a number of recommendations to improve the quality of plant protection service.

Keywords: quality of public service, plant protection, Red River Delta

GIỚI THIỆU

BVTV là hoạt động phòng, chống sinh vật gây hại thực vật (Luật Bảo vệ và Kiểm dịch thực vật năm 2013), có ý nghĩa quan trọng đối với sản xuất nông nghiệp nói chung và trồng trọt nói riêng. Hoạt động BVTV không chỉ giúp cải thiện năng suất, chất lượng cây trồng, mà còn có ý nghĩa quan trọng trong bảo vệ môi trường và sức khỏe cộng đồng.

Chiến lược phát triển nông nghiệp và nông thôn bền vững giai đoạn 2021-2030 hướng tới mục tiêu xây dựng nền sản xuất nông nghiệp hàng hóa có năng suất, chất lượng, hiệu quả, bền vững và có sức cạnh tranh cao trong khu vực và trên thế giới. Vì vậy, cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công về BVTV cần trở thành một nhiệm vụ thường xuyên của hệ thống cơ quan chuyên ngành BVTV của Việt Nam nói chung và các tỉnh vùng ĐBSH nói riêng.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết về chất lượng cung ứng dịch vụ công về BVTV

Dịch vụ công về BVTV là những dịch vụ được tài trợ toàn bộ hoặc một phần từ ngân sách nhà nước. Nếu dịch vụ do tư nhân thực hiện, nhưng nhận được hỗ trợ từ ngân sách chính phủ và phải tuân theo những tiêu chuẩn, quy định của Nhà nước, thì vẫn được coi là dịch vụ công. Nhà nước đảm bảo việc cung ứng nhưng không nhất thiết phải trực tiếp thực hiện (Tạ Thị Đoàn, 2018).

Chất lượng cung ứng dịch vụ công về BVTV là sự phù hợp với nhu cầu của các đối tượng sản xuất nông nghiệp và phù hợp với 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 và Tayplor, 1992) và kết quả dịch vụ (Gronroos, 1984; Hoàng Vũ Quang và Vũ Trọng Bình, 2011). Các tiêu chí chất lượng được

* Trường Đại học Thương mại

Ngày nhận bài: 25/5/2022; Ngày phản biện: 05/6/2022; Ngày duyệt đăng: 12/6/2022

BẢNG 1: PHƯƠNG DIỆN HỮU HÌNH CỦA BVTV

STT	Các quan sát	Cỡ mẫu	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Trạm BVTV có trang thiết bị hiện đại	283	3,73	1,035
2	Trạm BVTV có văn phòng và cơ sở vật chất khang trang	283	3,82	1,036
3	Nhân viên BVTV tác phong và trang phục phù hợp	283	4,20	0,980
4	Tài liệu tập huấn hữu ích	283	4,29	0,990
5	Địa điểm tập huấn phù hợp	283	4,34	0,959

BẢNG 2: SỰ TIN CẬY CỦA CÔNG TÁC BVTV

STT	Các quan sát	Cỡ mẫu	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương được tổ chức theo đúng kế hoạch	283	4,56	0,635
2	Lớp tập huấn được tổ chức chu đáo	283	4,36	0,925
3	Các hoạt động phòng trừ sâu bệnh được tổ chức tốt tại địa phương	283	4,61	0,775
4	Nông hộ tin tưởng vào chất lượng thuốc BVTV được bày bán tại các cửa hàng ở địa phương	283	3,88	0,846
5	Thông tin tình hình sâu bệnh được thông báo chính xác và kịp thời	283	4,66	0,689

Nguồn: Tính toán của tác giả

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 BVTV.

Phương pháp nghiên cứu

Thông tin cấp trong bài viết chủ yếu thu thập từ các báo cáo hàng vụ (đông, mùa) của chi cục trồng trọt và BVTV các tỉnh vùng 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. Thời gian điều tra, khảo sát được tiến hành trong quý IV/2019. 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.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Phương diện hữu hình

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 khang trang (3,82/5) và trang thiết bị hiện đại (3,73/5) (Bảng 1).

Theo báo cáo tổng hợp của chi cục trồng trọt và BVTV các tỉnh vùng ĐBSH, trang thiết bị và phương tiện cho công tác BVTV bao gồm: bể ươm, máy tính (máy bàn và xách tay) và tỷ lệ kết nối internet. Trong đó, bể ươm 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 bể ươm (nhiều nhất là ở Hà Nội với 18 bể ươm), tuy nhiên, số 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.

Sự thiếu thốn về cơ sở vật chất được nhắc đến trong các báo cáo của các chi cục trồng trọt và 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 Trồng trọt và BVTV tỉnh Nam Định, 2020); Trang thiết bị để phục vụ cho công tác còn thiếu, lực lượng cán bộ kỹ thuật mỏng nên làm việc khá vất vả (Chi cục Trồng trọt và BVTV tỉnh Hưng Yên, 2020); Cơ sở vật chất vẫn còn hạn chế, thiếu máy chiếu phục vụ công tác tập huấn (phỏng vấn Phó Giám đốc Trung tâm Dịch vụ nông nghiệp huyện Cẩm Giàng, Hưng Yên)...

Sự tin cậy

Sự tin cậy của công tác BVTV thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ đã hứa một cách đáng tin cậy và chính xác. 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) (Bảng 2). Điều này cho thấy, công tác thanh kiểm tra về vật tư nông nghiệp là cần thiết và cần được tăng cường.

Báo cáo tự đánh giá của chi cục trồng trọt và 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 Trồng trọt và BVTV tỉnh Ninh Bình, 2020); 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 Trồng trọt và BVTV tỉnh Hưng Yên, 2020)...

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 Trồng trọt và BVTV tỉnh 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... (Chi cục Trồng trọt và BVTV TP. Hà Nội, 2020).

Khả năng đáp ứng

Khả năng đáp ứng của công tác BVTV 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 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) (Bảng 3).

Một trong những yêu cầu quan trọng đối với công tác BVTV là cần phải nắm chắc tình hình phát sinh diễn biến của dịch hại trên các cây trồng chính, phần đầu dự báo sớm, thông báo kịp thời, chính xác từ 15-20 ngày trước thời gian phát sinh (Chi cục Trồng trọt và BVTV tỉnh Hưng Yên, 2020), trên cơ sở đó, tổ chức và hướng dẫn nông hộ phòng trừ sâu bệnh hiệu quả. Đặc biệt, trong

BẢNG 3: KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG CỦA CÔNG TÁC BVTV

STT	Các quan sát	Cỡ mẫu	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Nông hộ được thông báo về thời gian triển khai các hoạt động phòng trừ sâu bệnh tại địa phương	283	4,81	0,525
2	Cán bộ BVTV giải quyết nhanh chóng vấn đề nông hộ gặp phải trong quá trình sử dụng dịch vụ	283	4,49	0,635
3	Nhân viên BVTV sẵn sàng hỗ trợ nông hộ trong công tác phòng trừ sâu bệnh	283	4,51	0,856
4	Nhân viên BVTV sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của nông hộ về vấn đề phòng trừ sâu bệnh	283	4,48	0,893

BẢNG 4: NĂNG LỰC PHỤC VỤ CỦA CÔNG TÁC BVTV

STT	Các quan sát	Cỡ mẫu	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Nông hộ tin tưởng vào năng lực và trình độ chuyên môn của nhân viên BVTV cơ sở	283	4,51	0,778
2	Nông hộ cảm thấy an tâm khi được nhân viên BVTV cơ sở hướng dẫn cách phòng trừ sâu bệnh	283	4,53	0,740
3	Nhân viên BVTV thân thiện, nhiệt tình	283	4,39	0,881
4	Nhân viên BVTV có đủ hiểu biết để trả lời các thắc mắc của nông hộ về vấn đề phòng trừ sâu bệnh	282	4,49	0,840

BẢNG 5: SỰ ĐỒNG CẢM CỦA CÔNG TÁC BVTV

STT	Các quan sát	Cỡ mẫu	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Trạm BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV đúng cách tại địa phương	283	4,67	0,642
2	Cán bộ BVTV quan tâm tới tình hình sâu bệnh và việc sử dụng thuốc BVTV của nông hộ	283	4,47	0,876
3	Trạm BVTV luôn đặt lợi ích của nông dân làm trung tâm	283	4,47	0,843
4	Thời gian mở cửa hoạt động của Trạm BVTV thuận tiện cho nông hộ đến khi có nhu cầu	283	4,16	0,895

BẢNG 6: KẾT QUẢ CÔNG TÁC BVTV

STT	Các quan sát	Cỡ mẫu	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao năng suất cây trồng	283	4,73	0,746
2	Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ tiết giảm chi phí sản xuất	283	4,67	0,814
3	Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao chất lượng cây trồng	283	4,59	0,880
4	Hoạt động BVTV tại địa phương giúp nông hộ nâng cao kiến thức phòng trừ sâu bệnh hiệu quả	283	4,64	0,850

Nguồn: Tính toán của tác giả

các cao điểm phòng chống sâu bệnh, chi cục trồng trọt và BVTV ở các địa phương đều tăng cường cử cán bộ nhân viên BVTV tới cơ sở (xã, phường, thị trấn) 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 (Chi cục Trồng trọt và BVTV các tỉnh Hưng Yên/ Vĩnh Phúc..., 2020).

Năng lực phục vụ

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 4).

Sự đồng cảm

Kết quả ở Bảng 5 cho thấy, đối với công tác BVTV, sự quan tâm cá nhân tới tình hình phòng trừ sâu bệnh của từng nông hộ là khó thực hiện, đặc biệt là khi số lượng cán bộ hạn chế và phạm vi sản xuất nông nghiệp phân tán và nhỏ lẻ. 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; nhu cầu đến trực tiếp trạm BVTV không thường xuyên.

Kết quả dịch vụ

Kết quả công tác BVTV 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 4 quan sát đầu, 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 6).

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Kết quả nghiên cứu đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công về BVTV từ góc độ người sử dụng dịch vụ cho thấy, đánh giá của nông hộ về các tiêu chí chất lượng đều khá cao, phần lớn là trên 4. Điều này cho thấy, công tác BVTV đã phần nào đáp ứng được nhu cầu của nông hộ và có những đóng góp tích cực cho nền sản xuất nông nghiệp tại địa phương. Tuy nhiên, để cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công về BVTV ở vùng ĐBSH, một số khía cạnh cần được quan tâm, như sau:

Về phương diện hữu hình, cảm nhận của khách hàng và báo cáo từ phía cung ứng đều cho thấy những mặt còn hạn chế về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác BVTV. Vì vậy, cần quan tâm đầu tư hơn nữa cơ sở vật chất kỹ thuật, ứng dụng công nghệ 4.0 để giám sát dịch bệnh kịp thời, hiệu quả.

Về công tác cán bộ, cần tiếp tục đào tạo tập huấn cán bộ để nâng cao trình độ chuyên môn và thái độ phục vụ của cán bộ nhân viên nhằm cải thiện năng lực phục vụ của công tác BVTV. Bên cạnh đó, cần thúc đẩy hợp tác với các bên liên quan, như: phòng kinh tế, phòng nông nghiệp và phát triển nông thôn, các trung tâm dịch vụ nông nghiệp huyện, hội nông dân, báo, đài truyền hình, phát thanh... trong việc chỉ đạo, tuyên truyền, hướng dẫn các biện pháp phòng chống dịch hại.

Về hoạt động triển khai dịch vụ, cần duy trì tốt công tác phát hiện, dự báo và hướng dẫn phòng trừ sâu bệnh; tiếp tục cải thiện công tác thanh kiểm tra vật tư nông nghiệp, thuốc BVTV được bày bán tại các đại lý. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chi cục Trồng trọt và BVTV (2020). *Báo cáo Tổng kết công tác BVTV vụ mùa/vụ đông 2020 của 11 tỉnh Vùng Đồng bằng sông Hồng*
2. 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*, 241(7), 59-67
3. 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*, Học viện Chính trị khu vực I, Hà Nội 2018, MS: 01X-10/04-2016-3
4. Cronin, Taylor (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension, *Journal of marketing*, 56(3), 55-68
5. Grönroos (1984). A service quality model and its marketing implications, *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44
6. Parasuraman, Berry, Zeithaml (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale, *Journal of retailing*, 67(4), 420-451