

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

HOÀNG PHƯỚC ĐẠI

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHỤC VỤ NÔNG NGHIỆP TẠI
CÁC HỢP TÁC XÃ DỊCH VỤ SẢN XUẤT NÔNG
NGHIỆP Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐÀ NẴNG – NĂM 2010

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

HOÀNG PHƯỚC ĐẠI

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHỤC VỤ NÔNG NGHIỆP TẠI
CÁC HỢP TÁC XÃ DỊCH VỤ SẢN XUẤT NÔNG
NGHIỆP Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.05

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. VÕ XUÂN TIẾN

ĐÀ NẴNG – NĂM 2010

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh: “*Phát triển dịch vụ phục vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp ở thành phố Đà Nẵng*” là kết quả của quá trình học tập, nghiên cứu khoa học của riêng tôi.

Các số liệu trong luận văn là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng, được trích dẫn và có tính kế thừa, phát triển từ các tài liệu đã được công bố.

Đà Nẵng, tháng 01 năm 2010
Tác giả

Hoàng Phước Đại

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG.....	vii
LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
5. Kết cấu của đề tài	3
CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NÔNG NGHIỆP TẠI CÁC HỢP TÁC XÃ DỊCH VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP....	4
1.1. Một số vấn đề lí luận liên quan đến dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp.....	4
1.1.1. Một số khái niệm về dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp	4
1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp	7
1.2. Nội dung của phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp.....	10
1.2.1. Cung ứng thêm dịch vụ mới.....	10
1.2.1.1. Khái niệm	10
1.2.1.2. Nội dung	10
1.2.1.3. Vấn đề cần lưu ý khi cung ứng dịch vụ mới	10
1.2.2. Tăng chất lượng dịch vụ	11
1.2.2.1. Khái niệm.....	11
1.2.2.2. Nội dung	11
1.2.2.3. Vấn đề cần lưu ý khi tăng chất lượng dịch vụ	12
1.2.3. Mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ	13
1.2.3.1. Khái niệm.....	13

1.2.3.2. Nội dung	12
1.2.3.3. Vấn đề cần lưu ý khi mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ	13
1.2.4. Tăng thêm một số khách hàng	13
1.2.4.1. Khái niệm	13
1.2.4.2. Nội dung	13
1.2.4.3. Vấn đề cần lưu ý khi tăng thêm một số khách hàng	13
1.2.5. Thay đổi cách thức phục vụ	14
1.2.5.1. Khái niệm	14
1.2.5.2. Nội dung	14
1.2.5.3. Vấn đề cần lưu ý khi thay đổi cách thức phục vụ	14
1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp	14
1.3.1. Vốn kinh doanh	14
1.3.2. Nguồn nhân lực	15
1.3.3. Khoa học công nghệ	15
1.4. Ý nghĩa của việc phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp	16
1.5. Một số kinh nghiệm về phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã nông nghiệp trên thế giới	17
1.5.1. Kinh nghiệm ở Indonexia	17
1.5.2. Kinh nghiệm Thái Lan	17
1.5.3. Kinh nghiệm Nhật Bản	18
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NÔNG NGHIỆP TẠI CÁC HỢP TÁC XÃ DỊCH VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG	21
2.1. Đặc điểm của sản xuất NN tại thành phố Đà Nẵng ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ nông nghiệp	21
2.1.1. Đặc điểm tự nhiên	21
2.1.2. Cơ sở hạ tầng sản xuất nông nghiệp	26
2.1.3. Đặc điểm sản xuất nông nghiệp thành phố Đà Nẵng	27
2.2. Đặc điểm của các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp tại thành phố Đà Nẵng	31
2.2.1. Đặc điểm của các nguồn lực	31

2.2.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh dịch vụ nông nghiệp.....	35
2.3. Thực trạng phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp tại thành phố Đà Nẵng.....	39
2.3.1. Thực trạng của việc cung cấp thêm dịch vụ mới	39
2.3.2. Thực trạng tăng chất lượng dịch vụ	40
2.3.3. Thực trạng mở rộng thị trường dịch vụ	46
2.3.4. Thực trạng tăng số lượng khách hàng	46
2.3.5. Thực trạng của việc thay đổi cách thức phục vụ.....	47
2.4. Nguyên nhân của thực trạng	48
CHƯƠNG 3 : MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NÔNG NGHIỆP TẠI CÁC HTX DỊCH VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG.....	50
3.1. Căn cứ cho việc đề xuất giải pháp phát triển hoạt động dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp trong thời gian tới.....	50
3.1.1. Căn cứ và định hướng phát triển của Đà Nẵng.....	50
3.1.2 Căn cứ và xu hướng phát triển dịch vụ nông nghiệp	51
3.1.3 Căn cứ và xu hướng phát triển các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp	53
3.2. Các giải pháp cụ thể	54
3.2.1 Giải pháp phát triển dịch vụ mới.....	54
3.2.2. Tăng cường chất lượng các hoạt động dịch vụ	56
3.2.3. Mở rộng thị trường.....	59
3.2.4. Tăng số lượng khách hàng	59
3.2.5. Thay đổi cách thức phục vụ	60
3.2.6. Một số giải pháp hỗ trợ khác.....	60
3.3. Một số kiến nghị.....	61
3.3.1. Chính sách đất đai	61
3.3.2. Tài chính công nợ.....	62
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	63
QUYẾT ĐỊNH GIAO ĐỀ TÀI LUẬN VĂN.....	64
PHỤ LỤC	66

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

DVSXNN	Dịch vụ sản xuất nông nghiệp
HTX DVSXNN	Hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp
HTX	Hợp tác xã
NN	Nông nghiệp
SXNN	Sản xuất nông nghiệp

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1	Số giờ nắng các tháng trong năm	23
Bảng 2.2	Tổng lượng mưa các tháng trong năm	23
Bảng 2.3	Độ ẩm trung bình các tháng trong năm	24
Bảng 2.4	Diện tích đất sản xuất nông nghiệp	25
Bảng 2.5	Dân số trung bình thành phố Đà Nẵng	26
Bảng 2.6	Tình hình vốn kinh doanh	33
Bảng 2.7	Trình độ cán bộ Ban quản lý HTX	34
Bảng 2.8	Hiệu quả hoạt động kinh doanh HTX	36
Bảng 2.9	Phân bổ phiếu điều tra chất lượng DV	40
Bảng 2.10	Tổng hợp điều tra chất lượng dịch vụ	42
Bảng 2.11	Đánh giá chất lượng dịch vụ	44

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp có vai trò quan trọng trong hoạt động sản xuất nông nghiệp. Sự ra đời và tồn tại của các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp là tất yếu khách quan, là sự hợp tác tự nguyện giữa các nông dân nhằm mục tiêu hỗ trợ, phát triển có hiệu quả kinh tế của nông dân. Nó tồn tại trên cơ sở những lợi ích kinh tế mà nó mang lại cho các thành viên trong phát triển kinh doanh và nâng cao đời sống. Tuy nhiên, các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp hiện nay vẫn còn nhiều khó khăn yếu kém, lúng túng trong phương thức hoạt động, chưa làm tốt vai trò hỗ trợ dịch vụ nông nghiệp.

Một trong những nguyên nhân cơ bản làm cho dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp hoạt động kém hiệu quả là do trình độ tổ chức sản xuất còn hạn chế, trang bị kỹ thuật trong sản xuất nông nghiệp còn thô sơ, chất lượng của đội ngũ lao động (nhất là lao động quản lý hợp tác xã) chưa đáp ứng được yêu cầu của thực tiễn. Hoạt động dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp vừa thiếu, vừa yếu nên rất cần được sớm cải thiện, rất cần có sự nghiên cứu để làm cơ sở đề xuất những giải pháp phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp ở thành phố Đà Nẵng, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp.

Vấn đề đặt ra hiện nay là phải tìm ra các giải pháp để phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp, góp phần thúc đẩy phát triển mạnh hơn nữa các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp trong nền kinh tế thị trường theo định hướng Xã hội chủ nghĩa ở Việt Nam hiện nay. Vì vậy, việc nghiên cứu đề tài “***Phát triển dịch vụ nông nghiệp tại***

các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp ở thành phố Đà Nẵng ” là rất cần thiết.

2. Mục đích nghiên cứu

- Hệ thống hoá các vấn đề lý luận về việc phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN.

- Nghiên cứu thực trạng việc phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng.

- Đề xuất giải pháp để phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là các vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến việc phát triển dịch vụ nông nghiệp tại HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng hiện nay.

Phạm vi nghiên cứu

Đề tài chỉ nghiên cứu một số nội dung cơ bản để phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng.

Về không gian: Nghiên cứu việc phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng.

Về thời gian: Các giải pháp được đề xuất trong đề tài được áp dụng để phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng từ nay đến năm 2015.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử.

- Đồng thời sử dụng các phương pháp thống kê, phân tích, tổng hợp.

5. Kết cấu của đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, nội dung đề tài gồm có ba chương :

- Chương 1: Một số vấn đề lí luận về phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN

- Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng

- Chương 3: Các giải pháp phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng trong thời gian tới.

CHƯƠNG 1

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NÔNG NGHIỆP TẠI CÁC HỢP TÁC XÃ DỊCH VỤ SẢN XUẤT NÔNG NGHIỆP

1.1. Một số vấn đề lý luận liên quan đến dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

1.1.1. Một số khái niệm về dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

Dịch vụ

Dịch vụ bao gồm rất nhiều loại hình hoạt động và nghiệp vụ thương mại khác nhau. Dịch vụ là bất kỳ hoạt động hoặc lợi ích gì mà một bên có thể cung cấp cho bên kia, thực chất là có tính chất vô hình và không dẫn đến sự chiếm đoạt hay sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể hoặc không hề bị ràng buộc với một sản phẩm vật chất.

Khi các bạn thuê phòng ở khách sạn, đi du lịch bằng máy bay, đi khám bệnh... tất cả đều bao hàm việc mua một dịch vụ.

Trong sản xuất kinh doanh tại các HTX DV SXNN, dịch vụ bao gồm các hoạt động như cung ứng lao động, khoa học kỹ thuật, vật tư hàng hoá, thông tin thị trường... nhằm đáp ứng nhu cầu hoạt động sản xuất kinh doanh của thành viên. Cũng có thể xem nó như những hoạt động trợ giúp nhằm hoàn thiện và khuyến khích trương hoạt động sản xuất kinh doanh của HTX DV SXNN.

Dịch vụ nông nghiệp

SXNN gắn liền với cơ thể sống mà sự tồn tại và phát triển của nó tuân theo các quá trình sinh học. Quá trình SXNN được phân chia thành nhiều khâu, trong đó có những khâu cần thiết phải có sự hợp tác lao động, phải sử dụng dịch vụ mới đạt hiệu quả cao. Chẳng hạn trong ngành trồng trọt, quá trình sản xuất trực tiếp có thể chia thành ba giai đoạn :

Giai đoạn cày cấy

Giai đoạn chăm sóc

Giai đoạn thu hoạch

Trong giai đoạn đầu do tính chất thời vụ, người lao động cần phải sử dụng các dịch vụ như làm đất, giống... để đảm bảo cày cấy, gieo trồng kịp thời vụ.

Giai đoạn chăm sóc cần phải sử dụng các dịch vụ như nước tưới, phân bón, bảo vệ thực vật.

Ở giai đoạn thu hoạch rõ ràng cần phải sử dụng các dịch vụ như thu hoạch, bảo quản, chế biến, để khắc phục những thiệt hại do thu hoạch chậm.

Ngoài ra, trong sản xuất hàng hóa, SXNN phải gắn liền với thị trường. Do vậy, ngoài các dịch vụ trên, còn có các dịch vụ như cung ứng vốn, phân bón, thuốc trừ sâu và tiêu thụ sản phẩm trên thị trường.

Các hoạt động dịch vụ SXNN hiện nay:

- Dịch vụ thủy lợi.
- Dịch vụ giống cây trồng và vật nuôi.
- Dịch vụ làm đất.
- Dịch vụ tiêu thụ nông sản.
- Dịch vụ vật tư nông nghiệp.
- Dịch vụ thú y, bảo vệ thực vật.
- Các dịch vụ khác...

Hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

HTX DV SXNN là tổ chức kinh tế tự chủ, do nông dân và những người lao động có nhu cầu, lợi ích chung, tự nguyện cùng góp vốn, góp sức lập ra theo quy định của pháp luật để phát huy sức mạnh của tập thể và của từng xã viên, nhằm giúp nhau thực hiện có hiệu quả các hoạt động dịch vụ hỗ trợ cho xã viên trong lĩnh vực sản xuất, chế biến, tiêu thụ sản phẩm nông nghiệp.

Từ khái niệm trên có thể rút ra những đặc trưng sau đây của HTX DV SXNN:

- HTX DV SXNN là tổ chức liên kết kinh tế tự nguyện của những nông hộ, nông trại có chung yêu cầu về những dịch vụ cho sản xuất kinh doanh và đời sống của mình mà bản thân từng nông hộ, nông trại không làm được hoặc làm nhưng kém hiệu quả.

- Cơ sở thành lập của HTX DV SXNN là dựa vào việc cùng góp vốn của các thành viên và quyền làm chủ hoàn toàn bình đẳng giữa các xã viên theo nguyên tắc mỗi xã viên một phiếu biểu quyết không phân biệt lượng vốn góp ít hay nhiều.

- Mục đích kinh doanh của HTX DV SXNN là nhằm trước hết cung cấp dịch vụ cho xã viên, đáp ứng đủ và kịp thời số lượng, chất lượng dịch vụ, đồng thời cũng phải tuân theo nguyên tắc bảo toàn vốn và tái sản xuất mở rộng.

- HTX DV SXNN thành lập và hoạt động theo nguyên tắc dân chủ và cùng có lợi.

- HTX DV SXNN là một tổ chức liên kết kinh tế, chỉ liên kết những xã viên thực sự có nhu cầu, có mong muốn, không lệ thuộc vào nơi ở và cũng chỉ liên kết ở những dịch vụ cần thiết và đủ khả năng quản lý kinh doanh. Như vậy trong mỗi thôn, mỗi xã có thể cùng tồn tại nhiều loại hình HTX DV SXNN có nội dung kinh doanh khác nhau, có số lượng xã viên không như nhau, trong đó một số nông hộ, nông trại đồng thời là xã viên của một số HTX.

Phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN

Nhận rõ vai trò quan trọng của SXNN và HTX DV SXNN trong phát triển nông nghiệp và nông thôn, ngày 5/4/1988, Bộ Chính trị đã ra Nghị quyết 10-NQ/TW về đổi mới quản lý kinh tế nông nghiệp, các HTX DV SXNN

được coi là một mô hình kinh tế, là đơn vị kinh tế tự chủ, tự quyết định các vấn đề từ hình thức, qui mô, kế hoạch sản xuất đến phân phối sản phẩm.

Các HTX DV SXNN đã góp phần tạo nên những thay đổi đáng kể trong quá trình SXNN như động viên và tạo điều kiện cho xã viên chuyển đổi cơ cấu sản xuất, cây trồng, vật nuôi. Hướng dẫn các xã viên ứng dụng công nghệ mới vào sản xuất làm tăng giá trị sản lượng trên mỗi đơn vị diện tích.

Tuy nhiên, các dịch vụ nông nghiệp do HTX DV SXNN cung cấp vẫn còn thiếu về số lượng và kém về chất lượng. Dẫn đến năng suất cây trồng vật nuôi không cao. Người dân chưa thật sự tin tưởng sử dụng các dịch vụ do HTX DV SXNN cung ứng. Một vấn đề không kém phần quan trọng là nông sản chủ yếu được bán ra trên thị trường dưới dạng thô và người sản xuất phải tự tìm kiếm thị trường tiêu thụ.

Với chủ trương đưa nông nghiệp nước ta phát triển theo hướng sản xuất hàng hóa lớn, hoạt động dịch vụ vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN cần tiếp tục đổi mới cả số lượng và chất lượng mới đáp ứng được yêu cầu của nông hộ và nông trại.

1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

Đặc điểm của dịch vụ

Tính vô hình: Các dịch vụ đều vô hình, không nhìn thấy được, không nếm được, không ngửi thấy. Đây chính là một bất lợi khi bán một dịch vụ so với khi bán một hàng hoá hữu hình. Lý do là khách hàng khó thử dịch vụ trước khi mua, khó cảm nhận được chất lượng, khó lựa chọn dịch vụ, nhà cung cấp dịch vụ khó quảng cáo cho khách hàng về dịch vụ. Vì vậy, nhiệm vụ của những người cung cấp dịch vụ là hữu hình hóa dịch vụ để củng cố niềm tin cho khách hàng.

Tính không tách rời được: Việc cung cấp và tiêu dùng dịch vụ diễn ra đồng thời, trong khi sản phẩm vật chất có thể sản xuất ra, nhập kho rồi mới tiêu thụ. Nhà sản xuất có thể đạt được tính kinh tế theo quy mô do sản xuất tập trung và quản lý chất lượng sản phẩm tập trung trên cơ sở sản xuất hàng loạt. Nhà sản xuất cũng có thể sản xuất khi nào thuận tiện rồi cất trữ vào kho và đem bán khi có nhu cầu, do vậy họ dễ thực hiện việc cân đối cung cầu. Nhưng đối với kinh doanh dịch vụ tình hình lại khác hẳn.

Tính không ổn định về chất lượng: Dịch vụ không thể được cung cấp hàng loạt, tập trung như sản xuất hàng hoá. Do vậy, nhà cung cấp khó kiểm tra chất lượng theo một tiêu chuẩn thống nhất. Mặt khác, chất lượng dịch vụ không ổn định, bởi vì nó phụ thuộc vào tâm sinh lý của cả người cung cấp dịch vụ và khách hàng, phụ thuộc vào thời gian và không gian thực hiện dịch vụ đó.

Tính không lưu trữ được: Do việc sản xuất và tiêu dùng diễn ra đồng thời nên dịch vụ không thể lưu trữ được. Trong trường hợp nhu cầu dịch vụ gia tăng hoặc giảm thất thường, HTX DV SXNN sẽ khó khăn trong khâu cung cấp dịch vụ, nhiều khi không đáp ứng nhu cầu.

Đặc điểm dịch vụ nông nghiệp

Nông nghiệp là một trong hai ngành sản xuất vật chất chủ yếu của xã hội. Xuất phát từ đặc điểm của SXNN, dịch vụ nông nghiệp có những đặc điểm sau đây:

- SXNN được tiến hành trên địa bàn rộng lớn, phức tạp, phụ thuộc vào điều kiện tự nhiên nên mang tính khu vực rõ rệt. Đặc điểm này đòi hỏi quá trình tổ chức chỉ đạo SXNN, tổ chức dịch vụ cần phải chú ý các vấn đề kinh tế - kỹ thuật. Việc xây dựng phương hướng sản xuất kinh doanh, cơ sở vật chất kỹ thuật, tổ chức cung ứng dịch vụ phải phù hợp với đặc điểm và yêu cầu SXNN ở từng vùng.

- Trong nông nghiệp, ruộng đất là tư liệu sản xuất chủ yếu không thể thay thế được. Ruộng đất bị giới hạn về mặt diện tích, con người không thể tăng thêm, theo ý muốn chủ quan, nhưng con người có thể khai thác chiều sâu của ruộng đất, ứng dụng khoa học kỹ thuật nhằm thoả mãn nhu cầu tăng lên của loài người về nông sản phẩm.

- Đối tượng của SXNN là cơ thể sống - cây trồng và vật nuôi. Các loại cây trồng và vật nuôi phát triển theo qui luật sinh học nhất định (sinh trưởng, phát triển và diệt vong). Chúng rất nhạy cảm với yếu tố ngoại cảnh, mọi sự thay đổi về điều kiện thời tiết, khí hậu đều tác động trực tiếp đến phát triển và diệt vong. Bên cạnh đó, năng suất, chất lượng cây trồng và vật nuôi phụ thuộc vào cây, con giống. Vì vậy, đòi hỏi phải thường xuyên chọn lọc, bồi dục các giống hiện có, nhập nội những giống tốt, tiến hành lai tạo để tạo ra những giống mới có năng suất cao, chất lượng tốt thích hợp với điều kiện từng vùng và từng địa phương.

- SXNN mang tính thời vụ cao. Đó là nét đặc thù điển hình nhất của SXNN. Để đảm bảo chất lượng và năng suất cây trồng con vật nuôi, đòi hỏi các khâu dịch vụ như thủy lợi, làm đất, giống... cần phải được cung cấp đúng thời điểm. Việc thực hiện kịp thời vụ cũng dẫn đến tình trạng căng thẳng về lao động đòi hỏi phải có giải pháp tổ chức lao động hợp lý, cung ứng vật tư - kỹ thuật kịp thời, trang bị công cụ, máy móc thích hợp, đồng thời phải coi trọng việc bố trí cây trồng hợp lý, phát triển ngành nghề dịch vụ, tạo thêm việc làm ở những thời kỳ nông nhàn.

Đặc điểm hoạt động dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN

Dịch vụ sản xuất kinh doanh nông nghiệp ngoài những đặc điểm chung của dịch vụ còn có những đặc điểm riêng xuất phát từ đặc điểm của SXNN đòi hỏi chúng ta cần quan tâm khi tổ chức hoạt động. Đó là:

- Hoạt động dịch vụ cho SXNN có tính thời vụ. Điều này do đặc điểm của đối tượng tiếp nhận dịch vụ chi phối. Đặc điểm này dẫn đến nhu cầu dịch vụ tập trung tại những thời điểm nhất định, các HTX DV SXNN tổ chức cung ứng dịch vụ phải huy động cao hơn mức bình quân của họ.

- Hoạt động dịch vụ trong sản xuất kinh doanh nông nghiệp có trình tự theo quy trình SXNN. Mặt khác kết quả của khâu dịch vụ này có ảnh hưởng trực tiếp đến chi phí và kết quả của khâu dịch vụ sau. (ví dụ: dịch vụ làm đất tốt sẽ giảm chi phí cho dịch vụ làm cỏ...).

- Một số hoạt động dịch vụ rất khó xác định số lượng và chất lượng chính xác, rất khó khăn trong đánh giá kết quả và công bằng giữa những người tiếp nhận dịch vụ.

- Mức độ huy động và cung ứng dịch vụ chịu sự tác động của các yếu tố tự nhiên (ví dụ: mưa thuận gió hoà ít dịch vụ thuỷ lợi, nắng nóng khô hạn tăng cường dịch vụ thuỷ lợi...).

1.2. Nội dung của phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

1.2.1. Cung ứng thêm dịch vụ mới

1.2.1.1. Khái niệm

Cung ứng thêm dịch vụ mới là việc doanh nghiệp cung ứng cho khách hàng bất kỳ một dịch vụ nào có mức độ thay đổi từ nhỏ đến các thay đổi cơ bản so với dịch vụ đã có.

Với những thay đổi rất nhanh chóng của thị hiếu người tiêu dùng và cạnh tranh thị trường, các HTX DV SXNN không thể chỉ dựa vào những dịch vụ hiện có của mình được. Người nông dân luôn mong muốn và chờ đợi những dịch vụ mới hoàn thiện hơn. Các đối thủ sẽ làm hết sức mình để tung ra những dịch vụ có khả năng cạnh tranh cao. Vì vậy mỗi HTX cần có một chương trình phát triển dịch vụ mới.

Dịch vụ mới xem xét ở đây bao gồm dịch vụ mới hoàn toàn, dịch vụ cải tiến mà HTX DV SXNN đang triển khai thông qua các nỗ lực nghiên cứu của mình.

1.2.1.2. Nội dung

Loại dịch vụ mới hoàn toàn: Những dịch vụ được HTX DV SXNN cung ứng cho khách hàng lần đầu tiên trên một thị trường đã có sẵn.

Bổ sung loại dịch vụ hiện có: Những dịch vụ mới bổ sung thêm vào các loại dịch vụ hiện có của HTX DV SXNN.

Cải tiến dịch vụ hiện có: Những dịch vụ mới có những tính năng tốt hơn hay giá trị nhận được cao hơn và thay thế những dịch vụ hiện có.

1.2.1.3. Vấn đề cần lưu ý khi cung cấp dịch vụ

Xuất phát từ những đặc điểm khác biệt của dịch vụ so với hàng hoá, khi phát triển dịch vụ mới chúng ta cần quan tâm đến các vấn đề sau:

- Do tính vô hình, có thể phát triển vô số dịch vụ mới có khác biệt ít nhiều so với sản phẩm hiện hành. Điều này có thể dẫn tới sự nhầm lẫn của khách hàng.

- Do tính không tách rời giữa sản xuất và tiêu dùng dịch vụ, các nhân viên ở tuyến đầu thường xuyên giao tiếp với khách hàng trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ. Như vậy, họ có nhiều cơ hội để xác định các dịch vụ mới đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Nguồn thông tin từ các nhân viên này là các gợi ý quan trọng để phát triển các dịch vụ mới.

- Cần thiết kế dịch vụ mới sao cho đáp ứng được nhu cầu của các khách hàng.

1.2.2. Tăng chất lượng dịch vụ

1.2.2.1. Khái niệm

Tăng chất lượng dịch vụ là tăng mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ do HTX cung cấp. Đối với ngành dịch vụ,

chất lượng phụ thuộc nhiều vào nhân viên cung cấp dịch vụ và các yếu tố như môi trường cung ứng dịch vụ, phương tiện thiết bị...

1.2.2.2. Nội dung

Tăng chất lượng dịch vụ bao gồm tăng chất lượng trên phương diện kỹ thuật và tăng chất lượng trên phương diện chức năng.

Tăng chất lượng trên phương diện kỹ thuật được thể hiện qua việc tăng mức độ hài lòng của khách hàng thông qua các chỉ tiêu như thời gian chờ đợi của khách hàng để được phục vụ, thời gian thực hiện dịch vụ. Mức độ nhanh chóng, chính xác, an toàn của các dịch vụ.

Tăng chất lượng trên phương diện chức năng được thể hiện qua việc tăng mức độ hài lòng của khách hàng thông qua các yếu tố cảm nhận như phong cách phục vụ, sự quan tâm, sự thông cảm đến khách hàng đang chờ đợi được phục vụ.

Những HTX DV SXNN quan tâm đến tăng chất lượng dịch vụ, luôn đặt ra những tiêu chuẩn cao về dịch vụ để theo đuổi. Thường xuyên theo dõi kết quả thực hiện dịch vụ và giải quyết đầy đủ những khiếu nại của khách hàng cũng như thỏa mãn lợi ích của khách hàng và nhân viên.

1.2.2.3. Vấn đề cần lưu ý khi tăng chất lượng dịch vụ

Tăng chất lượng dịch vụ là để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Việc thỏa mãn khách hàng giúp HTX DV SXNN giữ vững sự trung thành của khách hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh. Nếu như chất lượng dịch vụ ngày càng hoàn hảo, có chất lượng cao thì khách hàng sẽ gắn bó lâu dài và chấp nhận nhà cung ứng đó. Những lời khen, sự thỏa mãn về chất lượng của khách hàng hiện hữu sẽ được thông tin tới những khách hàng tiềm năng khác.

Tuy nhiên, cần chú ý đối với ngành dịch vụ, chất lượng phụ thuộc nhiều vào nhân viên cung cấp dịch vụ, do vậy khó đảm bảo tính ổn định.

Đồng thời chất lượng mà khách hàng cảm nhận phụ thuộc nhiều vào yếu tố như phương tiện thiết bị, thái độ của nhân viên phục vụ.

1.2.3. Mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ

1.2.3.1. Khái niệm

Mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ của HTX DV SXNN chính là mở rộng phạm vi cung cấp dịch vụ cho các khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ và khả năng thanh toán.

1.2.3.2. Nội dung

HTX DV SXNN có thể sử dụng các chỉ tiêu thị phần và mức độ nhận biết thương hiệu để đánh giá mức độ mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ.

Đối với công tác kinh doanh, thị trường chính là khách hàng, để mất khách hàng chính là để mất thị trường, nâng cao tỷ lệ chiếm lĩnh trên thị trường hay nâng cao thị phần chính là mở rộng thị trường.

Bên cạnh thị phần, mức độ nhận biết thương hiệu đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển của HTX DV SXNN. Mức độ nhận biết thương hiệu cho biết vị trí của HTX DV SXNN như thế nào trong tâm trí người tiêu dùng. Mức độ nhận biết càng cao, hình ảnh của HTX DV SXNN càng đậm nét.

1.2.3.3. Vấn đề cần lưu ý khi mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ

Việc mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ chỉ có thể thành công khi dịch vụ cung ứng có chất lượng cao với hình thức đa dạng, giá cả hợp lý. Bên cạnh đó, cần tăng cường tiếp thị, quảng cáo, mở rộng hệ thống phân phối, mạng lưới cung ứng dịch vụ để người tiêu dùng có thể tiếp cận dễ dàng với chi phí thấp nhất.

1.2.4. Tăng thêm một số khách hàng

1.2.4.1. Khái niệm

Tăng thêm một số khách hàng chính là thu hút thêm một số khách hàng mới tham gia sử dụng dịch vụ do HTX cung cấp.

1.2.4.2. Nội dung

Đối với HTX DV SXNN nội dung tăng thêm một số khách hàng bao gồm xây dựng các chính sách bán hàng, quảng cáo sản phẩm, nhằm mở rộng khách hàng sử dụng dịch vụ. Các khách hàng này có thể là những xã viên chưa sử dụng dịch vụ của HTX hoặc những nông hộ, nông trại không phải là xã viên HTX.

1.2.4.3. Vấn đề cần lưu ý khi tăng thêm một số khách hàng

Tăng thêm một số khách hàng thành công khi xác định được khách hàng mục tiêu và nhu cầu của họ, từ đó tìm cách thoả mãn nhu cầu và mong muốn đó bằng các phương thức có ưu thế hơn so với đối thủ cạnh tranh. Thực tế chứng minh sự hài lòng của khách hàng không chỉ mang lại lợi ích nhất thời mà là con đường tất yếu dẫn đến sự tăng trưởng lâu dài và sự phồn vinh của HTX DV SXNN.

1.2.5. Thay đổi cách thức phục vụ

1.2.5.1. Khái niệm

Thay đổi cách thức phục vụ là thay đổi thái độ nhân viên cũng như quy trình phục vụ, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

1.2.5.2. Nội dung

Nội dung của thay đổi cách thức phục vụ bao gồm hoàn thiện quy trình cung ứng dịch vụ cho khách hàng sao cho khách hàng hài lòng với dịch vụ mà mình sử dụng. Việc thay đổi cách thức phục vụ còn được thực hiện thông qua các biện pháp đào tạo nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên cung ứng dịch vụ. Với một đội ngũ khách hàng giỏi thì với bất cứ dịch vụ nào được đưa ra

cũng sẽ tìm được đủ lượng khách hàng mua. Khách hàng luôn hài lòng với cái mình mua được.

1.2.5.3. Vấn đề cần lưu ý khi thay đổi cách thức phục vụ

Việc thay đổi cách thức phục vụ phải được thực hiện thường xuyên và toàn diện, vì thực tế nhu cầu khách hàng luôn thay đổi và đòi hỏi cao hơn.

1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

Có thể khái quát các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN như sau:

1.3.1. Vốn kinh doanh

Vốn kinh doanh của HTX được thể hiện bằng tiền toàn bộ tài sản của đơn vị dùng trong hoạt động sản xuất kinh doanh dịch vụ. Vốn kinh doanh có tầm ảnh hưởng đặc biệt đối với các đơn vị. Do đặc điểm của ngành nông nghiệp, hoạt động dịch vụ của các HTX DV SXNN đòi hỏi nhu cầu về vốn kinh doanh rất lớn, thường thì vốn quay vòng chậm và dễ bị chiếm dụng. Để khắc phục tình trạng này, ngoài vốn góp của xã viên, HTX phải vay ngân hàng, các tổ chức tín dụng.

1.3.2. Nguồn nhân lực

Con người vừa với tư cách là chủ thể của quá trình sản xuất vừa là yếu tố đầu vào của quá trình sản xuất, có tính quyết định đến hiệu quả kinh doanh của mỗi HTX. Ngày nay tuy kỹ thuật và công nghệ đã can thiệp hoặc thay thế một phần lao động của con người trên nhiều lĩnh vực, nhưng nó cũng chỉ là công cụ, phương tiện giúp con người trong hoạt động. Đội ngũ cán bộ là yếu tố không thể thiếu và góp phần không nhỏ quyết định mọi thành công hay thất bại kinh doanh dịch vụ của HTX DV SXNN.

Trình độ tổ chức, quản lý của bộ máy quản lý HTX có vai trò quyết định sự thành công của HTX. Trình độ tổ chức quản lý của HTX biểu hiện

trên các mặt: cơ cấu tổ chức hợp lý, gọn nhẹ, bao quát hết các chức năng quản lý, không chồng chéo và tiết kiệm chi phí; tổ chức sản xuất hợp lý sẽ tiết kiệm các yếu tố đầu vào, tăng sản lượng đầu ra góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh; phân công lao động hợp lý, sắp xếp lao động vào các vị trí phù hợp sẽ tạo động lực cho từng cá nhân phát triển, góp phần nâng cao hiệu quả chung của HTX.

1.3.3. Khoa học công nghệ

Trình độ công nghệ, kỹ thuật mà HTX DV SXNN sử dụng trong hoạt động cung cấp dịch vụ là nhân tố quan trọng có ý nghĩa tạo ra năng lực phát triển của HTX DV SXNN. Nếu tư liệu sản xuất của HTX DV SXNN đạt trình độ tiên tiến thì HTX sẽ có khả năng cạnh tranh cao trên thương trường và phát triển bền vững. Trong trường hợp ngược lại, HTX sẽ không có khả năng cạnh tranh, dễ gặp nhiều rủi ro trong kinh doanh và khó phát triển bền vững.

Làm chủ khoa học công nghệ là một đòi hỏi tất yếu để nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ nông nghiệp của các HTX DV SXNN. Công nghệ và thiết bị phù hợp với HTX có tính quyết định đến chất lượng dịch vụ, năng suất lao động, năng suất cây trồng, vật nuôi, chi phí sản xuất...

1.4. Ý nghĩa của việc phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã dịch vụ sản xuất nông nghiệp

HTX DV SXNN có ý nghĩa rất quan trọng trong phát triển kinh tế nông nghiệp. Nghị quyết 10-NQ/TW, ngày 5/4/1988 của Bộ Chính trị với chủ trương giao đất cho hộ nông dân và các tổ chức, buộc HTX phải chuyển sang cung cấp dịch vụ nông nghiệp. Ở mức độ khác nhau, HTX DV SXNN đã thể hiện được vai trò quan trọng trong việc hướng dẫn chuyển giao tiến bộ kỹ thuật vào sản xuất, chuyển đổi cơ cấu cây trồng vật nuôi, theo hướng sản xuất hàng hoá và hiệu quả kinh tế; góp phần tích cực thực hiện chuyển dịch cơ cấu

kinh tế nông nghiệp, nông thôn. Nhiều HTX đã tham gia cung ứng các dịch vụ thiết yếu cho xã viên.

Cùng với quá trình đổi mới và phát triển, đã xuất hiện nhiều HTX DV SXNN là những nhân tố điển hình, có tác động thiết thực đến phát triển kinh tế của các thành viên, tạo động lực thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế trên địa bàn và xây dựng nông thôn mới.

HTX DV SXNN thực sự là tổ chức để các nông hộ, nông trại liên kết lại để tự giúp mình, giúp đỡ lẫn nhau cùng vươn lên làm giàu cho mình, cho xã hội, xóa đói giảm nghèo một cách bền vững.

HTX DV SXNN chính là con đường thúc đẩy SXNN phát triển. Là tổ chức mà các nông hộ, nông trại, những đối tượng chiếm số đông nhưng lại có tiềm lực yếu, năng lực cạnh tranh thấp, dễ bị tổn thương trong nền kinh tế thị trường, cần lựa chọn. Để có thể tồn tại và phát triển, họ phải tập hợp nhau lại trên các nguyên tắc hợp tác để giúp đỡ, tương trợ lẫn nhau trong sản xuất, lưu thông, đối phó lại những khó khăn của tự nhiên, với sức ép của kinh tế thị trường, sự cạnh tranh của các đối thủ kinh tế nhằm bảo vệ lợi ích của chính mình.

1.5. Một số kinh nghiệm về phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các hợp tác xã nông nghiệp trên thế giới

1.5.1. Kinh nghiệm ở Indonexia

Ở Indonexia, trong lĩnh vực nông nghiệp các HTX DV SXNN phát triển với 2 mô hình chủ yếu: HTX dịch vụ tổng hợp và HTX dịch vụ chuyên ngành.

HTX dịch vụ tổng hợp: HTX thực hiện cung cấp vốn cho xã viên, huy động tiền nhàn rỗi của nhân dân, cung ứng vật tư nông nghiệp, thu gom chế biến và tiêu thụ sản phẩm, bảo hiểm SXNN cho hộ xã viên. Tất cả những hoạt động trên nhằm lợi ích của xã viên, nông dân.

HTX nông nghiệp dịch vụ chuyên ngành bao gồm: HTX trồng trọt (cây dài ngày, cây ăn quả), HTX chăn nuôi (chăn nuôi bò sữa, gà...)

1.5.2. Kinh nghiệm Thái Lan

SXNN đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển nền kinh tế của Thái Lan. Nền tảng hình thành HTX nông nghiệp được phôi thai từ 1915 và sau đó HTX đầu tiên được thành lập năm 1916. Năm 2000, Thái Lan có tổng số 5.610 HTX với trên 8 triệu xã viên. Trong đó, HTX nông nghiệp là 3.546 HTX với 4,95 triệu xã viên, còn lại là các HTX phi nông nghiệp.

Hoạt động HTX nông nghiệp rất đa dạng và phong phú. Mỗi HTX đều có rất nhiều loại dịch vụ đáp ứng nhu cầu của các xã viên, đặc biệt là hoạt động tín dụng đáp ứng kịp thời nhu cầu vay vốn của xã viên và chế biến, tiêu thụ sản phẩm. Các trung tâm mua, bán nông sản của HTX đã đem lại quyền lợi thiết thực cho xã viên trong việc cạnh tranh giá cả.

1.5.3. Kinh nghiệm Nhật Bản

Ở Nhật Bản, các HTX nông nghiệp được tổ chức theo ba cấp: Liên đoàn toàn quốc HTX nông nghiệp; Liên đoàn HTX nông nghiệp tỉnh; HTX nông nghiệp cơ sở. Các HTX nông nghiệp cơ sở gồm hai loại: đơn chức năng và đa chức năng. Từ năm 1961 trở về trước các HTX đơn chức năng khá phổ biến. Nhưng từ năm 1961 trở về đây, do chính phủ Nhật Bản khuyến khích hợp nhất các HTX nông nghiệp nhỏ thành HTX nông nghiệp lớn, nên mô hình hoạt động chủ yếu của HTX nông nghiệp Nhật Bản hiện nay là đa chức năng. Các HTX nông nghiệp đa chức năng chịu trách nhiệm đối với nông dân trên tất cả các lĩnh vực dịch vụ như cung cấp nông cụ, tín dụng, giúp nông dân chế biến, tiêu thụ sản phẩm và bảo hiểm cho hoạt động của nông dân.

Các HTX nông nghiệp đa chức năng của Nhật Bản thường đảm đương các nhiệm vụ sau:

- Cung cấp dịch vụ tư vấn nhằm giáo dục, hướng dẫn nông dân trồng trọt, chăn nuôi có năng suất, hiệu quả cao cũng như giúp họ hoàn thiện kỹ năng quản lý hoạt động sản xuất. Thông qua các cố vấn của mình, các HTX nông nghiệp đã giúp nông dân trong việc lựa chọn chương trình phát triển nông nghiệp theo khu vực; lập chương trình sản xuất cho nông dân; thống nhất trong nông dân sử dụng nông cụ và kỹ thuật sản xuất tiên tiến,... Các tổ chức Liên hiệp tỉnh và Trung ương thường quan tâm đào tạo bồi dưỡng cố vấn cho HTX nông nghiệp cơ sở.

- Mục tiêu của HTX là giúp nông dân tiêu thụ hàng hoá có lợi nhất. Do đó, mặc dù các HTX nông nghiệp là đơn vị hạch toán lấy thu bù chi nhưng các HTX không đặt lợi nhuận là mục tiêu hàng đầu mà chủ yếu là trợ giúp nông dân. Các hình thức giao dịch giữa HTX với nông dân khá linh hoạt. Nông dân có thể ký gửi hàng hoá cho HTX, HTX sẽ thanh toán cho nông dân theo giá bán thực tế với một mức phí nhỏ; nông dân cũng có thể gửi HTX bán theo giá họ mong muốn và HTX lấy hoa hồng; thông thường nông dân ký gửi và thanh toán theo giá cả thống nhất và hợp lý của HTX.

Để nâng cao khả năng cạnh tranh của hàng nông sản do HTX tiêu thụ, HTX đã đề nghị nông dân sản xuất theo kế hoạch với chất lượng và tiêu chuẩn thống nhất với nhau và ưu tiên bán cho HTX. Về phần mình, HTX định tỷ lệ hoa hồng thấp. Các HTX tiêu thụ nông sản theo quy mô lớn, không chỉ ở chợ địa phương mà thông qua liên đoàn tiêu thụ trên toàn quốc với các khách hàng lớn như xí nghiệp, bệnh viện,... HTX đã mở rộng hệ thống phân phối hàng hoá khá tốt ở Nhật Bản.

- HTX nông nghiệp cung cấp tín dụng cho các xã viên của mình và nhận tiền gửi của họ với lãi suất thấp. Các khoản vay có phân biệt: cho xã viên khó khăn vay với lãi suất thấp (có khi chính phủ trợ cấp cho HTX để bù vào phần lỗ do lãi suất cho vay thấp). HTX nông nghiệp cũng được phép sử dụng tiền gửi của xã viên để kinh doanh. Ở Nhật Bản có tổ chức một trung tâm ngân hàng HTX nông nghiệp để giúp các HTX quản lý số tín dụng cho tốt. Trung tâm này có thể được quyền cho các tổ chức kinh tế công nghiệp vay nhằm phát triển nông nghiệp.

- HTX nông nghiệp còn sở hữu các phương tiện SXNN và chế biến nông sản để tạo điều kiện giúp nông dân sử dụng các phương tiện này hiệu quả nhất, hạn chế sự chi phối của tư nhân. Các loại phương tiện thuộc sở hữu HTX thường là: Máy cày cỡ lớn, phân xưởng chế biến, máy bơm nước, máy phân loại, đóng gói nông sản. HTX trực tiếp quản lý việc sử dụng các tài sản này.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NÔNG NGHIỆP TẠI CÁC HTX DV SXNN Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

2.1. Đặc điểm của sản xuất nông nghiệp tại thành phố Đà Nẵng ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ nông nghiệp

2.1.1. Đặc điểm tự nhiên

Vị trí địa lý

Thành phố Đà Nẵng nằm ở vị trí 15°55' đến 16°14' vĩ độ Bắc, 107°18' đến 108°20' kinh Đông, phía Bắc giáp tỉnh Thừa Thiên - Huế, phía Tây và Nam giáp tỉnh Quảng Nam, phía Đông giáp Biển Đông. Nằm trên trục giao thông xuyên quốc gia cả về đường bộ, đường sắt, đường biển và đường hàng không, thành phố Đà Nẵng có nhiều lợi thế trong việc giao lưu kinh tế với các tỉnh trong khu vực. Đây cũng chính là động lực để Đà Nẵng trở thành một trong những trung tâm kinh tế quan trọng của khu vực miền Trung.

Địa hình thành phố Đà Nẵng vừa có đồng bằng vừa có núi. Vùng núi cao và dốc tập trung ở phía Tây và Tây Bắc, từ đây có nhiều dãy núi chạy dài ra biển, một số đồi thấp xen kẽ vùng đồng bằng ven biển hẹp.

Địa hình đồi núi chiếm diện tích lớn (đất đồi núi chiếm 48,54 % diện tích đất tự nhiên), độ cao khoảng từ 700-1.500m so với mặt nước biển, độ dốc lớn, là nơi tập trung nhiều rừng đầu nguồn và có ý nghĩa bảo vệ môi trường sinh thái của thành phố.

Hệ thống sông ngòi ngắn và dốc, bắt nguồn từ phía Tây, Tây bắc và tỉnh Quảng Nam.

Đồng bằng ven biển là vùng đất thấp chịu ảnh hưởng của biển, bị nhiễm mặn, là vùng tập trung nhiều cơ sở nông nghiệp, công nghiệp, dịch vụ, quân sự, đất ở và các khu chức năng của thành phố.

Khí hậu

Đà Nẵng nằm trong vùng khí hậu nhiệt đới gió mùa điển hình, nhiệt độ cao và ít biến động. Đà Nẵng là nơi chuyển tiếp đan xen giữa khí hậu miền Bắc và miền Nam, với tính trội là khí hậu nhiệt đới điển hình ở phía Nam. Mỗi năm có 2 mùa rõ rệt: mùa mưa kéo dài từ tháng 8 đến tháng 12 và mùa khô từ tháng 1 đến tháng 7, thỉnh thoảng có những đợt rét mùa đông nhưng không đậm và không kéo dài. Thường xuyên chịu ảnh hưởng của các cơn bão xuất hiện vào các tháng 9,10,11,12 kèm theo mưa to, gây lũ lụt cho một số khu vực.

Nhiệt độ trung bình hàng năm khoảng $25,9^{\circ}\text{C}$; cao nhất vào các tháng 6, 7, 8, trung bình từ $28-30^{\circ}\text{C}$; thấp nhất vào các tháng 12, 1, 2, trung bình từ $18-23^{\circ}\text{C}$. Riêng vùng rừng núi Bà Nà ở độ cao gần 1.500m, nhiệt độ trung bình khoảng 20°C .

Độ ẩm không khí trung bình là 82%; cao nhất vào các tháng 10, 11, trung bình từ 85,67 - 87,67%; thấp nhất vào các tháng 6, 7, trung bình từ 76,67 - 77,33%.

Lượng mưa trung bình hàng năm là 2.504,57 mm/năm; lượng mưa cao nhất vào các tháng 10, 11, trung bình từ 550 - 1.000 mm/tháng; thấp nhất vào các tháng 1, 2, 3, 4, trung bình từ 23-40 mm/tháng.

Bảng 2.1: Số giờ nắng các tháng trong năm
Đơn vị : giờ

Chỉ tiêu	Năm			
	2005	2006	2007	2008
Cả năm	2.124,8	1.965,6	2.193,3	2.000,1
Tháng 1	94,9	157,1	94,2	45,8
Tháng 2	153,0	171,6	115,0	181,8
Tháng 3	133,9	150,7	163,5	173,5
Tháng 4	215,0	193,4	240,4	180,5
Tháng 5	283,2	245,7	260,8	231,0
Tháng 6	238,9	220,2	289,8	277,2
Tháng 7	218,0	216,6	199,4	290,1
Tháng 8	242,0	170,3	177,8	170,4
Tháng 9	162,3	181,1	172,4	199,8
Tháng 10	146,8	109,2	193,3	75,6
Tháng 11	111,5	138,0	209,4	48,8
Tháng 12	125,3	11,7	77,3	125,6

Nguồn: Niên giám thống kê thành phố Đà Nẵng 2005-2008

Bảng 2.2: Tổng lượng mưa các tháng trong năm

Đơn vị : mm

Chỉ tiêu	Năm			
	2005	2006	2007	2008
Cả năm	1.375,1	1.870,9	2.233,8	3.064,4
Tháng 1	87,9	36,0	97,9	153,3
Tháng 2	6,9	5,8	33,8	0,4
Tháng 3	9,5	36,4	2,2	58,0
Tháng 4	12,8	12,0	9,2	55,3
Tháng 5	43,7	20,2	68,7	156,4
Tháng 6	154,3	22,0	68,7	156,4
Tháng 7	244,1	136,3	127,3	24,1
Tháng 8	69,1	209,8	346,2	152,2
Tháng 9	128,6	236,0	394,4	252,8
Tháng 10	266,1	510,1	618,8	1.147,7
Tháng 11	258,1	432,2	278,6	893,6
Tháng 12	94,0	241,1	254,4	163,8

Nguồn: Niên giám thống kê thành phố Đà Nẵng 2005-2008

Bảng 2.3: Độ ẩm trung bình các tháng trong năm

Đơn vị : %

<i>Chỉ tiêu</i>	<i>Năm</i>			
	<i>2005</i>	<i>2006</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>
<i>Cả năm</i>	82	82	81	82
Tháng 1	86	84	86	87
Tháng 2	84	85	85	83
Tháng 3	85	84	84	85
Tháng 4	84	83	81	80
Tháng 5	80	77	77	80
Tháng 6	76	71	73	74
Tháng 7	80	80	71	76
Tháng 8	78	78	82	78
Tháng 9	83	82	82	81
Tháng 10	83	86	84	87
Tháng 11	86	86	82	85
Tháng 12	85	88	82	85

Nguồn: Niên giám thống kê thành phố Đà Nẵng 2005-2008

Đất đai

Đất đai của thành phố chủ yếu là đất hình thành từ ven biển, cửa sông nên rời rạc, độ phì và khả năng giữ nước kém...ít phù hợp cho SXNN.

Tổng diện tích đất tự nhiên là 125.654 ha. Trong đó diện tích đất nông nghiệp là 9.240,37 ha chiếm 7,35%; diện tích đất lâm nghiệp 60.989,75 ha chiếm 48,54%; diện tích đất chuyên dùng và đất ở là 48.470,73 ha chiếm 38,57%; còn lại đất chưa sử dụng chủ yếu là đất sông suối, đồi núi 6.958,33 ha chiếm 5,54%.

Bảng 2.4: Diện tích đất sản xuất nông nghiệp 01/01/ 2008

Đơn vị: ha

	Tổng số	Chia ra		
		Chia ra		Đất trồng cây lâu năm
		Tổng số	Lúa	
Toàn thành phố	9.240,37	7.525,23	5.200,88	1.715,14
Quận Hải Châu	23,36			23,36
Quận Thanh Khê	18,03	10,22		7,81
Quận Sơn Trà	40,19	19,46		20,73
Quận Ngũ Hành Sơn	1.092,52	946,97	640,56	145,55
Quận Liên Chiểu	676,15	556,72	332,52	119,43
Quận Cẩm Lệ	825,53	752,75	536,12	72,78
Huyện Hòa Vang	6.564,59	5.239,11	3.691,68	1.325,48

Nguồn: Niên giám thống kê thành phố Đà Nẵng 2008

Dân số và lao động

Thành phố Đà Nẵng có 8 quận, huyện với 56 xã phường, trong đó có 31 xã phường có hoạt động sản xuất nông lâm nghiệp. Tổng dân số của thành phố 806.744 người. Trong đó khu vực thành thị là 45 phường với 699.834 người và nông thôn là 11 xã với 106.910 người.

Tổng lao động bình quân đang làm việc trong các ngành năm 2008 là 365.130 người, trong đó khu vực nông lâm thủy sản là 47.300 người.

Bảng 2.5: Dân số trung bình thành phố Đà Nẵng năm 2005-2008

Chỉ tiêu	Năm			
	2005	2006	2007	2008
Toàn thành phố	764.549	779.019	792.572	806.744
Thành thị	607.897	672.640	686.723	699.834
Nông thôn	156.652	106.379	105.849	106.910

Nguồn: Niên giám thống kê thành phố Đà Nẵng 2005-2008

2.1.2. Cơ sở hạ tầng sản xuất nông nghiệp

Đường giao thông nông thôn

Trong những năm qua, hệ thống đường giao thông nông thôn được chú trọng đầu tư. Tổng số km đường giao thông nông thôn toàn thành phố là 807 km, trong đó liên huyện 94,5 km, liên xã 63,46 km, liên thôn 302,69 km, kiệt hẻm 347 km.

Đến cuối năm 2008, hệ thống giao thông nông thôn từ đường liên xã, liên thôn, nội thôn đến kiệt hẻm cơ bản đã được kiên cố hoá bằng nhựa hoặc bê tông đáp ứng nhu cầu đi lại, phát triển sản xuất và đời sống của nhân dân. Tỷ lệ xã có đường ô tô đến nông thôn đạt 100% và tỷ lệ xã có đường liên thôn, nhựa hoá từ 80% trở lên đạt 100% (năm 2001 chỉ đạt 14,3%).

Hạ tầng điện nông thôn

Hệ thống lưới điện trên địa bàn nông thôn Đà Nẵng đã được đầu tư gồm 145 km đường dây trung áp, 140 trạm biến áp với tổng dung lượng 29.430 KVA, trên 216 km đường dây hạ áp. Tổng số hộ nông nghiệp sử dụng điện lưới quốc gia là 32.978 hộ, đạt 100%. Mức tiêu thụ điện trung bình của mỗi hộ dân nông thôn là 78,4KWh/tháng.

Hệ thống thuỷ lợi

Thành phố Đà Nẵng có 91 công trình đầu mối thuỷ lợi gồm: 21 hồ chứa nước lớn nhỏ, 27 trạm bơm điện, 26 đập dâng, 17 cống ngăn mặn. Đảm bảo tưới chủ động cho 8.000 ha/năm diện tích trồng lúa.

Về hệ thống kênh mương thủy lợi: Tổng km kênh mương thủy lợi trên địa bàn thành phố là: 637 km, trong đó kênh cấp 1 là 23,3 km, kênh cấp 2 là 162,1 km và 451,6 km kênh nội đồng. Đã thực hiện kiên cố 15,2 km kênh cấp 1, kênh cấp 2 là 123,9 km và kênh nội đồng chỉ mới kiên cố được 29 km.

Về đê, kè: Hệ thống đê, kè sông trên địa bàn thành phố Đà Nẵng là 66,4 km gồm: Sông Cu Đê 16 km; sông Hàn 7 km, sông Vĩnh Điện 11 km, sông Yên 8,4 km, Sông Cẩm Lệ 9 km, sông Quá Giáng 3km, sông Tuý Loan 12km.

Về cơ sở hạ tầng thương mại nông thôn

Trên địa bàn nông thôn Đà Nẵng hiện có 32 chợ, trong đó có 19 chợ kiên cố, 13 chợ tạm. Tỷ lệ xã có công trình chợ đạt 100 %.

Toàn thành phố có chợ đầu mối nông sản Hoà Cường, với chức năng tập kết và phân phối hàng nông sản trên địa bàn thành phố và các tỉnh lân cận Quảng Nam, Quảng Ngãi...

Nhìn chung, hệ thống các chợ nông thôn Đà Nẵng cùng với các cửa hàng bán lẻ đến tận thôn, xóm đã đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, mua sắm của nông dân.

2.1.3. Đặc điểm sản xuất nông nghiệp thành phố Đà Nẵng

Sau khi được tách ra thành đơn vị hành chính trực thuộc Trung ương năm 1997, do tốc độ đô thị hóa diễn ra rất nhanh, trong cơ cấu kinh tế - xã hội của thành phố, tỷ trọng GDP của ngành nông nghiệp ngày càng giảm từ 7,9% năm 2000 xuống còn 4,2% năm 2008; tỷ lệ dân số trong nông nghiệp đến năm 2008 chỉ còn 106.910 người chiếm 13,25% trong tổng số dân của toàn thành phố; diện tích đất nông thôn thu hẹp nên diện tích đất trồng trọt cũng như mặt nước nuôi trồng thủy sản nước ngọt giảm mạnh. Mặt khác do xây dựng và mở rộng các dự án du lịch ven biển nên diện tích mặt nước biển dùng cho sản xuất tôm giống cũng như nuôi trồng thủy sản nước mặn, nước lợ hoàn toàn không còn, làm cho sản xuất và đời sống của nông dân gặp nhiều khó khăn.

Trồng trọt

Tập trung phát triển cây thực phẩm, chuyển từ sản xuất nhỏ lẻ sang hình thành các vùng chuyên canh, sản xuất tập trung, đã hình thành 100 ha chuyên rau ở 16 cánh đồng của 9 xã, phường: Hoà Tiến, Hoà Phong, Hoà Khương, Hoà Châu, Hoà Xuân, Hoà Quý, Khuê Mỹ, Hoà Phước, Hoà Hiệp Bắc, năng suất trồng rau tăng từ 112,5 tạ/ha lên 120 tạ/ha. Nhìn chung sản xuất rau an toàn đạt hiệu quả cao hơn so với trồng lúa và cây màu khác, đối với rau ăn lá, vòng quay 6 vòng/năm; năng suất 120 tạ/ha, rau ăn quả vòng quay 2 vòng/năm, năng suất 220 tạ/ha, thu nhập đạt từ 100-120 triệu đồng/1 ha gieo trồng/năm. Tuy nhiên, việc tổ chức sản xuất - tiêu thụ chưa đồng bộ, mới giải quyết cơ bản về sản xuất, còn khâu chế biến, tiêu thụ chưa được chú trọng, nhiều vùng rau chưa phát huy diện tích sản xuất, chưa gắn giữa sản xuất với bảo quản, chế biến và tiêu thụ sản phẩm cho nông dân.

Về trồng hoa chuyên canh, đến nay đã hình thành 25 ha trồng hoa chuyên canh tại các xã: Hoà Tiến (6ha); Hoà Phước (9ha); Hoà Châu (5 ha); Hoà Thọ (5ha) và 05 ha trồng hoa, cây cảnh tại các quận Cẩm Lê, Hải Châu, bên cạnh đối tượng chính là hoa cúc các loại, các hộ dân đã đầu tư trồng thử nghiệm hoa ly, hoa đồng tiền, hoa lan... bước đầu thành công, được tiêu thụ mạnh và hiệu quả kinh tế khá.

Về chăn nuôi

Chăn nuôi của Đà Nẵng đã chuyển biến nhanh về phương thức chăn nuôi, từ chăn nuôi gia đình nhỏ lẻ là phổ biến, nay chuyển dần sang nuôi công nghiệp - bán công nghiệp. Hiện có 154 trang trại chăn nuôi, trong đó nuôi bò thịt 25 trang trại (có qui mô đàn bò/1 trang trại từ 50 -300con); nuôi heo có 57 trang trại (qui mô đàn heo /trang trại từ 100 - 500con); nuôi gia cầm, chim cút 67 trang trại (qui mô đàn/trang trại từ 1.000 - 20.000 con).

Bên cạnh tổ chức lại sản xuất chăn nuôi theo phương thức công nghiệp, công tác giết mổ gia súc gia cầm cũng được sắp xếp một bước. Hiện trên địa bàn thành phố có 3 cơ sở giết mổ gia súc gia cầm tập trung, gồm 1 cơ sở lớn tại Đà Sơn, Hoà Khánh với năng lực giết mổ 1.000 con/ngày và 2 cơ sở có qui mô nhỏ của HTX DV SXNN Hoà Tiến 2 và HTX DV SXNN Hoà Phong 2 có công suất 100 - 200 con/ngày đêm.

Ứng dụng công nghệ vào sản xuất nông nghiệp

Nhờ ứng dụng khoa học công nghệ vào SXNN, một mặt đã làm gia tăng đáng kể về năng suất, sản lượng cây trồng, mặt khác tiết kiệm chi phí đầu vào do áp dụng các biện pháp kỹ thuật tiên tiến. Điểm nổi bật trong việc ứng dụng khoa học là công nghệ sinh học giống cây trồng và vật nuôi, trong sản xuất lúa có đến 90% diện tích gieo trồng lúa sử dụng giống cấp 1 (thay thóc ăn trước đây), sản xuất rau, hoa và ngô sử dụng 100% giống lai F1. Năng suất lúa tăng từ 47 tạ/ha năm 2002 lên 57,5 tạ/ha năm 2008, bình quân mỗi năm tăng 2 tạ/ha; diện tích ngô tăng từ 400 ha năm 2002 lên 830 ha năm 2006, năng suất tăng từ 52 tạ/ha lên 58,5 tạ/ha; năng suất lúa Đông xuân 2006 -2007 đạt 57,9 tạ/ha bằng Đông xuân 2005 -2006 và là vụ đạt năng suất lúa cao nhất. Năm 2008 năng suất bình quân đạt 53,9 tạ/ha.

Các trang trại chăn nuôi heo, gia cầm sử dụng các loại giống có năng suất cao, chất lượng tốt; chất lượng con giống bò cũng đã được cải tiến một bước nhờ công tác lai tạo giống trong nhiều năm qua. Đã áp dụng một số mô hình sản xuất: sản xuất rau, hoa trong nhà lưới, trái bạc plastic, công nghệ tưới phun mưa, nhỏ giọt tiết kiệm nước, công nghệ chuồng lồng, xử lý môi trường bằng công nghệ khí sinh học biogas... nhưng chưa được phổ biến rộng rãi. Riêng một số đối tượng nuôi mới như đà điểu, ba ba, ếch thương phẩm,... được khuyến khích phát triển, tạo được sản phẩm hàng hóa đa dạng nhu cầu của thành phố.

Công tác khuyến nông từng bước được đổi mới, củng cố theo hướng là cầu nối giữa nông dân với khoa học công nghệ, đã xây dựng nhiều mô hình sản xuất có hiệu quả như: Sản xuất giống lúa chất lượng cao ở Hòa Phú, Hòa Phong, Hòa Quý, Hòa Liên; trồng hoa ở Hòa Phước, Hòa Tiến; Trồng tre lấy măng ở Hòa Bắc; sản xuất nông lâm kết hợp ở Hòa Phú; sản xuất nấm rơm ở Hòa Xuân, Hòa Châu, Hòa Tiến; nuôi bò vỗ béo bò thịt ở Hòa Nhơn, Hòa Phú; Nuôi heo sinh sản hướng nạc ở Hòa Khương, Hòa Phong, Hòa Ninh, Hòa Tiến; nuôi ếch thương phẩm ở Hòa Khương, Hòa Sơn, nuôi cá xen lúa ở Hòa Liên; nuôi cá tra bằng lồng trên sông Cẩm Lệ - Hòa Cường; sản xuất rau theo tiêu chuẩn GAP ở Hòa Tiến... Có thể nói công tác khuyến nông lâm ngư đã có sự đổi mới về nội dung, phương pháp, đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ, kỹ thuật sản xuất tiên tiến, giúp nông ngư dân nâng cao kiến thức, kỹ năng sản xuất và tiếp nhận tiến bộ kỹ thuật mới nâng hiệu quả, tăng thu nhập cho nông dân.

Để đảm bảo chất lượng cây trồng con vật nuôi, thành phố đã xây dựng các trại giống gia súc, gia cầm, thủy sản và cây giống gồm:

- Trại giống heo hướng nạc (cấp giống ông bà) có qui mô 200 nái cơ bản, để tạo ra con giống heo bố mẹ cung cấp cho người chăn nuôi nhân giống thương phẩm nuôi thịt;

- Trại giống cây ăn quả Bà Nà có năng lực sản xuất 1.500-2.000 cây ăn quả ghép mắt các loại/ năm, vườn ươm cây giống lâm nghiệp tại Hoà Liên đã đưa vào hoạt động.

- Trại giống cá nước ngọt Hoà Khương.

Ngoài các cơ sở giống của nhà nước nêu trên, nhiều chủ trang trại và doanh nghiệp tư nhân đã đầu tư xây dựng được một số cánh đồng chuyên sản xuất giống lúa và hằng năm đã sản xuất trên 1.000 tấn giống lúa sản xuất của Đà Nẵng và cung cấp ra ngoài tỉnh từ 500 - 700 tấn giống, góp phần tăng thu

nhập cho nông dân, đầu tư các cơ sở giống ba ba, heo, đà điểu, giun quế, ương cá, nuôi heo bán hoang dã...

Cơ giới hoá trong sản xuất nông nghiệp

Đến nay tổng số máy móc nông nghiệp có 350 chiếc (trong đó máy cày 232 chiếc, công suất bình quân 15CV/chiếc và máy thu hoạch lúa có 118 chiếc), đưa tỷ lệ khâu làm đất và thu hoạch bằng cơ giới lên khoảng 60% năm. Số lượng máy nông nghiệp tăng đáng kể nhờ thực hiện chủ trương hỗ trợ lãi suất vay cho các HTX mua máy cày, máy gặt. Các HTX chú trọng đến đầu tư máy móc phục vụ kinh doanh dịch vụ đều rơi vào các HTX mạnh như HTX DV SXNN Hòa Tiến I, HTX DV SXNN Hòa Tiến II

2.2. Đặc điểm của các HTX DV SXNN tại thành phố Đà Nẵng

Toàn thành phố Đà Nẵng hiện có 25 HTX DV SXNN. Trong đó, có 21 HTX chuyển đổi, chiếm 84 %; 4 HTX thành lập mới, chiếm 16%. Các HTX thành lập mới đó là: Dương Sơn, Hoà Khương, Thanh Nhu, An Hải Đông.

Các HTX DV SXNN thành phố Đà Nẵng phân bố không đều, tập trung chủ yếu ở huyện Hoà Vang, có đến 13 HTX, chiếm 52% tổng số HTX của thành phố Đà Nẵng, quận Ngũ Hành Sơn có 4 HTX, quận Sơn Trà có 3 HTX, quận Cẩm Lệ có 2 HTX, quận Liên Chiểu có 2 HTX, quận Hải Châu có 1 HTX.

2.2.1. Đặc điểm của các nguồn lực

Vốn kinh doanh của các HTX DV SXNN

Vốn là một yếu tố rất quan trọng có ảnh hưởng đến kết quả và hiệu quả hoạt động kinh doanh của các HTX DV SXNN. Qua khảo sát cho thấy vốn trong các HTX hiện nay đang là vấn đề bức xúc, thiếu vốn làm cho hoạt động sản xuất kinh doanh dịch vụ gặp nhiều khó khăn. Tình trạng đó dẫn đến HTX không mở rộng được hoạt động dịch vụ, hiệu quả hoạt động thấp, khả năng đáp ứng nhu cầu dịch vụ cho xã viên hạn chế. Hơn nữa, trong điều kiện mới

khi HTX chuyển sang các hoạt động gắn với cơ chế thị trường, thực hiện liên kết, hợp tác liên doanh với các doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế khác rất khó khăn.

Đặc điểm của nguồn vốn của HTX DV SXNN là vốn cố định chiếm tỷ trọng cao trong tổng vốn (chiếm 66,38%), chủ yếu là công trình thủy nông, công trình điện, hệ thống máy móc cũ lạc hậu... đã xuống cấp nghiêm trọng, gần hư hỏng hoặc kém hiệu quả.

Nhìn chung, các HTX đều thiếu vốn hoạt động, chỉ có khoảng 25% HTX có nguồn tài chính mạnh, còn lại 75% HTX có nguồn vốn từ trung bình đến rất yếu. Hiện nay các HTX đều sử dụng nguồn vốn từ vốn góp cổ đông và vốn tích lũy, con số này chiếm tỷ lệ 89,6% trong tổng vốn hoạt động của HTX, trong đó vốn góp cổ đông chiếm 58,6%, vốn tích lũy chiếm 31%; còn lại là vốn vay ngân hàng hay vay từ các tổ chức khác.

Nguồn vốn vay ngân hàng chiếm một tỷ lệ tương đối thấp, chỉ chiếm 10,4%. Nguyên nhân chính là do HTX không có khả năng vay từ tín dụng ngân hàng, vì nhiều lý do, cơ bản nhất là khi vay phải thế chấp hay cầm cố bất động sản, mà bất động sản thì nằm rời rạc ở trong tay của xã viên và không phải chủ quyền của HTX.

Bảng 2.6: Tình hình vốn kinh doanh của các HTX DV SXNN ở thành phố Đà Nẵng đến cuối năm 2008

Đơn vị tính : Triệu đồng

<i>Chỉ tiêu</i>	<i>Tổng số</i>		<i>Bình quân 1 HTX</i>
	<i>Giá trị</i>	<i>Tỷ trọng</i>	
Tổng vốn	33.591.450	100	1.343.658
Theo nguồn hình thành			
Nguồn vốn chủ sở hữu	30.097.939	89,6	1.203.918
Nợ phải trả	3.493.511	10,4	139.740
Theo tính chất chu chuyển			
Vốn lưu động	11.293.445	33,62	451.738
Vốn cố định	22.298.005	66,38	891.920

Nguồn : Báo cáo tổng kết năm 2008 Liên minh HTX Đà Nẵng

Các loại máy móc thiết bị chủ yếu

Máy móc thiết bị là những tư liệu sản xuất hết sức quan trọng thể hiện trình độ cơ giới hóa và khả năng ứng dụng tiên bộ khoa học kỹ thuật vào SXNN của các HTX DV SXNN. Qui mô và loại hình các loại máy móc thiết bị phản ánh trình độ đầu tư, khả năng vốn liếng và khả năng điều hành hoạt động sản xuất kinh doanh của bộ máy quản lý HTX. Máy móc thiết bị chính là yếu tố có tính chất quyết định đến việc tăng năng suất lao động trong nông nghiệp.

Trang thiết bị máy móc của các HTX nông nghiệp nhìn chung vẫn còn nghèo nàn chưa đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi của SXNN. Đặc biệt máy móc

sử dụng cho các dịch vụ quan trọng của HTX DV SXNN như làm đất, cung cấp điện, bơm nước, hiện nay vẫn còn rất hạn chế.

Lao động tại các HTX DV SXNN

Tổng số lao động của 25 HTX DV SXNN là 382 người. Trong đó, lao động thường xuyên 162 người, chiếm 42,4%, lao động thời vụ 220 người, chiếm 57,6 %. Nhìn chung lao động trong các HTX DV SXNN không nhiều, trung bình chỉ có 15 lao động/HTX. Độ tuổi trung bình cao và tỷ lệ này có xu hướng tăng lên.

Đội ngũ cán bộ quản lý của HTX có trình độ học vấn tương đối thấp, phần lớn lại là những người lớn tuổi. Đa số cán bộ được trưởng thành từ thực tế, tích lũy kinh nghiệm, chưa qua đào tạo chuyên môn, nên chưa đáp ứng được yêu cầu công việc.

Bảng 2.7: Trình độ cán bộ Ban quản lý HTX

STT	Trình độ	Số lượng	Tỷ lệ
1	Cao đẳng đại học	12	06,12%
2	Trung cấp	56	28,57%
3	Sơ cấp	94	47,96%
	Tổng cộng	162	100,00%

Nguồn : Báo cáo tổng kết năm 2008 Liên minh HTX Đà Nẵng

Kết quả điều tra cho thấy, đội ngũ cán bộ chủ chốt của HTX thường xuyên bị xáo trộn. Một số cán bộ có năng lực thường được điều động sang công tác tại UBND các xã, phường hay các tổ chức khác. Trong lúc việc quy hoạch, đào tạo đội ngũ cán bộ kế cận chưa được quan tâm; do đó, khi chuyển cán bộ chủ chốt thì hoạt động của HTX trở nên lúng túng, bị động.

Trong lực lượng lao động thời vụ, lao động có tay nghề của HTX chỉ có 30 người, chiếm 13,64% lao động thời vụ. Lao động tay nghề phổ thông có đến 190 người, chiếm 86,36%.

Với lượng lực lao động như hiện nay chưa phát huy được những lợi thế, tiềm năng và sức mạnh của kinh tế tập thể cũng như nỗ lực của HTX DV SXNN trong tổ chức các hoạt động kinh doanh và dịch vụ cho các hộ gia đình xã viên. Mặt khác lao động chủ yếu vẫn tập trung vào hoạt động dịch vụ các khâu đơn giản như thủy nông, vật tư cho các xã viên là chủ yếu. Nhiều HTX chưa chú trọng, việc đào tạo, bồi dưỡng lao động.

2.2.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh dịch vụ nông nghiệp

HTX DV SXNN hiện nay chủ yếu đảm nhận thực hiện cung cấp dịch vụ trong nông nghiệp, đáp ứng các nhu cầu về sản xuất và tiêu thụ nông sản phẩm hàng hoá cho nông dân, đồng thời góp phần thúc đẩy quá trình phân công lại lao động xã hội và quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá nông nghiệp, nông thôn.

Nhìn chung, các HTX DV SXNN hiện nay phần nào thực hiện tốt các khâu dịch vụ trực tiếp cho các nông hộ, giúp cho họ ổn định và phát triển. Trong số các khâu dịch vụ, trước hết phải nói rằng dịch vụ thủy lợi, bảo vệ thực vật và cung ứng vật tư nông nghiệp... là những dịch vụ được các nông dân quan tâm. Song, số lượng và chất lượng các khâu dịch vụ này của các HTX DV SXNN vẫn chưa thể thỏa mãn nhu cầu đòi hỏi thực tế. Số lớn các HTX chỉ hoạt động ở những khâu dịch vụ gần như bắt buộc và gắn với những công trình có giá trị lớn như thủy lợi, điện. Những dịch vụ mà thị trường cạnh tranh mạnh như vật tư nông nghiệp, tiêu thụ nông sản thì hoạt động cầm chừng, thậm chí nhiều địa phương các HTX không đủ điều kiện để tổ chức hoạt động.

Hiệu quả hoạt động

Năm 2008, doanh thu của toàn bộ 25 HTX DV SXNN thành phố Đà Nẵng là 15.925,93 triệu đồng; bình quân/HTX là 637,04 triệu đồng. Lợi nhuận đạt 888,22 triệu đồng, bình quân/HTX là 35,53 triệu đồng.

Bảng 2.8: Hiệu quả hoạt động kinh doanh HTX năm 2008

TT	Quận, huyện	Hiệu quả hoạt động			
		Doanh thu	Lợi nhuận	Bình quân 1 HTX	
				Doanh thu	Lợi nhuận
1	Hòa Vang	12.933,54	814,02	994,89	62,62
2	Cẩm Lệ	1.155,06	22,78	577,53	11,40
3	Ngũ Hành Sơn	968,53	9,14	242,13	2,29
5	Liên Chiểu	528,39	25,68	528,39	25,68
6	Sơn Trà	250,97	14,87	125,50	7,44
7	Hải Châu	89,44	1,73	89,44	1,73
	Tổng số	15.925,93	888,22	637,04	35,53

Nguồn : Báo cáo tổng kết năm 2008 Liên minh HTX Đà Nẵng

Đánh giá hoạt động dịch vụ nông nghiệp

Theo phân tích, mức độ đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ cho bà con xã viên chưa cao. Đặc biệt, dịch vụ tiêu thụ nông lâm thủy sản thả nổi cho bà con xã viên tự thực hiện việc tiêu thụ. Doanh thu và lợi nhuận từ dịch vụ còn thấp, nhiều hoạt động chỉ đạt được mức hoà vốn thậm chí là lỗ như dịch vụ thủy lợi, dịch vụ làm đất, vật tư phân bón (diễn ra ở một số HTX: Hoà Quý 1, Hoà Quý 2, Hoà Hải).

Đi sâu vào từng loại hình dịch vụ ta thấy :

Dịch vụ thủy lợi

Nội dung chính dịch vụ thủy lợi của các HTX DV SXNN là đảm bảo cung ứng kịp thời tưới, tiêu theo từng thời gian sinh trưởng cho toàn bộ diện tích lúa của xã viên HTX; đảm bảo năng suất và chất lượng cây trồng.

Các HTX căn cứ vào số lượng trạm bơm và diện tích đảm nhiệm của từng trạm bơm để tính mức thu bình quân 1 sào ruộng theo từng vụ và cả năm cho từng hộ xã viên.

Số nhân viên làm công tác tưới tiêu là những người có kinh nghiệm hoặc những người đã có bằng trung cấp, sơ cấp thủy lợi am hiểu về chuyên môn của mình.

Ở Đà Nẵng, tư nhân không tham gia kinh doanh dịch vụ tưới tiêu cho nông nghiệp. Phần lớn diện tích gieo trồng của nông dân là do HTX đảm nhiệm tưới tiêu hoặc nông dân tự làm.

DV tưới tiêu có lãi không cao. Phần lớn các HTX đều tính toán mức giá thu DV tưới tiêu trên tinh thần phục vụ là chính. Giá cả được xác định bằng cách lấy chi phí hoạt động cho 1 trạm bơm chia đều cho diện tích lúa sử dụng dịch vụ để tính mức thu bình quân cho 1 sào.

Dịch vụ giống cây trồng

Hiện nay có 02 HTX DV SXNN đã thực hiện được khâu sản xuất giống lúa và làm dịch vụ cung ứng giống cho các hộ xã viên đó là HTX DV SXNN Hòa Tiến I và HTX DV SXNN Hòa Tiến II.

Dịch vụ làm đất

Công tác làm đất của HTX DV SXNN cho xã viên theo quy định của điều lệ HTX lấy mục đích phục vụ là chính. Các HTX trên cơ sở diện tích ruộng của xã viên đăng kí HTX đảm nhận khâu dịch vụ làm đất, bố trí máy cày hoặc trâu làm đất kịp thời vụ, đảm bảo thời vụ và chất lượng cải tạo đất canh tác.

Dịch vụ làm đất hiện nay nông dân có xu hướng thuê tư nhân đảm nhiệm. Do giá cả của tư nhân linh hoạt và thường đáp ứng được yêu cầu về thời gian làm đất hơn các HTX.

Dịch vụ tiêu thụ nông sản

Dịch vụ tiêu thụ nông sản hiện nay các HTX DV SXNN chưa thực hiện được. Việc tiêu thụ sản phẩm do nông dân tự thực hiện thông qua các kênh tiêu thụ của cá nhân.

Dịch vụ vật tư nông nghiệp

Nhìn chung, do giá vật tư thường biến động. Việc mua bán vật tư nông nghiệp đòi hỏi phải có cơ chế linh hoạt về giá và phương thức thanh toán nên các HTX chưa làm tốt dịch vụ này cho xã viên so với tư nhân. Hiện nay, để phục vụ cho SXNN, các xã viên tự tìm kiếm nguồn vật tư từ bên ngoài. Chủ yếu từ nguồn cung ứng của tư nhân với giá cả cạnh tranh và phương thức thanh toán trả chậm cuối vụ linh hoạt.

Dịch vụ thú y và bảo vệ thực vật

Nhiệm vụ chủ yếu của HTX DV SXNN là kiểm tra phát hiện và tổ chức hướng dẫn thực hiện phòng trừ sâu bệnh, thực hiện công tác bảo vệ ruộng đồng. Hầu hết diện tích gieo trồng của nông dân trên địa bàn HTX quản lý đều do các HTX đảm nhận nhiệm vụ bảo vệ thực vật.

Hoạt động cung cấp dịch vụ thú y và bảo vệ thực vật tại các HTX DV SXNN mới chỉ dừng lại ở việc dự báo tình hình sâu bệnh, hướng dẫn sử dụng các loại thuốc để phòng ngừa và diệt trừ sâu bệnh. Chưa tổ chức cung ứng thuốc bảo vệ thực vật và tiêm phòng cho gia súc gia cầm. Hiện nay, các xã viên phải tự mua thuốc và phun thuốc phòng trừ sâu bệnh trên diện tích của mình.

Mức thu phí thú y và bảo vệ thực vật dựa trên các chi phí mà HTX thực hiện cho khâu dịch vụ thú y và bảo vệ thực vật trên địa bàn HTX quản lý

gồm: Chi phí điều tra phát hiện dịch bệnh, chi phí tập huấn, hướng dẫn kỹ thuật, thông tin tuyên truyền...

2.3. Thực trạng phát triển dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN tại thành phố Đà Nẵng

2.3.1. Thực trạng của việc cung cấp thêm dịch vụ mới

Hoạt động dịch vụ nông nghiệp của các HTX DV SXNN còn ít về số lượng và kém hiệu quả. Chủ yếu dừng lại ở dịch vụ đầu vào, một số khâu thiết yếu. Do chưa chú trọng đến đa dạng và nâng cao chất lượng dịch vụ, nên chưa đáp ứng được yêu cầu xã viên và cạnh tranh trên thị trường. Nhìn chung, từ khi HTX chuyển đổi từ mô hình tập trung chỉ đạo sản xuất sang mô hình cung cấp dịch vụ nông nghiệp, các dịch vụ chưa được quan tâm và phát triển mạnh.

Có thể thấy thực trạng của việc cung cấp thêm dịch vụ mới ở HTX DV SXNN thành phố Đà Nẵng như sau:

Luật HTX năm 2003 ra đời cùng với các văn bản thực hiện dưới Luật đã buộc các HTX nông nghiệp chuyển đổi và thành lập mới phải dựa trên cơ sở hoạt động dịch vụ để phát triển. Một số dịch vụ chính mà HTX DV SXNN đảm nhận là vật tư nông nghiệp, làm đất, giống, thủy lợi, phân bón thuốc trừ sâu. Các dịch vụ mang lại lợi nhuận cao nhưng phải cạnh tranh gay gắt với các tổ chức khác như chế biến, tiêu thụ sản phẩm và tín dụng nội bộ vẫn chưa được các HTX đảm nhận, hộ xã viên phải tự mình làm hoặc sử dụng dịch vụ của thương nhân có giá rất cao.

Có 100 % số HTX DV SXNN ở thành phố tham gia dịch vụ các khâu như thủy lợi, bảo vệ thực vật và làm đất. Các dịch vụ như vật tư nông nghiệp, giống chỉ đáp ứng được phần nào yêu cầu của xã viên. Các dịch vụ như chế biến, tiêu thụ sản phẩm, tín dụng hầu như do các tổ chức khác đảm nhận.

Như đã phân tích ở trên, điểm yếu lớn nhất của các HTX DV SXNN là sản phẩm dịch vụ ít ỏi, nghèo nàn. Chưa tập trung nghiên cứu triển khai các

khâu dịch vụ mới để đưa vào hoạt động kinh doanh của mình nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng tăng của SXNN.

2.3.2. Thực trạng tăng chất lượng dịch vụ

Để xem xét rõ hơn về thực trạng tăng chất lượng dịch vụ tại các HTX DV SXNN, tác giả đã điều tra lấy ý kiến đánh giá của 250 xã viên theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên ở 5 HTX đại diện ở các khâu mà HTX thực hiện cung ứng dịch vụ.

Bảng : 2.9: Phân bổ phiếu điều tra chất lượng dịch vụ tại các HTX

STT	Địa bàn	Số phiếu điều tra	Tỷ lệ %
1	Hòa Tiến I	50	20
2	Hòa Tiến II	50	20
3	Bắc Mỹ An	50	20
4	Hòa Quý	50	20
5	Hòa Sơn	50	20
	Tổng cộng	250	100

Nguồn số liệu điều tra năm 2008

Tiêu chí dùng để đánh giá thực trạng tăng chất lượng các khâu dịch vụ dựa trên ý kiến trả lời của những xã viên đã sử dụng các dịch vụ này và thang đo chất lượng được phân làm 3 cấp độ với số điểm tương ứng của mỗi cấp độ như sau:

Dịch vụ thủy lợi

Tốt (3 điểm): Dịch vụ đảm bảo cung ứng nước đầy đủ, kịp thời và đúng tiêu chuẩn kỹ thuật. Đảm bảo được mức nước ổn định khi gieo sạ và giữ

được nước ở chân ruộng khi lúa vào thời kỳ sinh trưởng. Không xảy ra thiếu nước khi lúa làm đồng; dễ dàng tiêu nước khi gần đến mùa thu hoạch.

Trung bình (2 điểm): Nguồn nước được cung cấp nhưng thỉnh thoảng không cấp kịp thời vụ do vậy ảnh hưởng đến năng suất.

Kém (1 điểm): Thiếu nước trầm trọng, đặc biệt là đầu vụ. Không cung cấp đủ nước theo đúng lịch thời vụ.

Dịch vụ làm đất

Tốt (3 điểm): Đúng quy trình và yêu cầu kỹ thuật làm đất. Đảm bảo đúng tiến độ.

Trung bình (2 điểm): Đôi khi không đảm bảo đúng thời vụ sản xuất; khả năng cung ứng dịch vụ chưa được mở rộng. Kỹ thuật còn thô sơ.

Kém (1 điểm): Chưa đảm bảo theo quy trình làm đất. Thời gian cung ứng chậm. Khả năng bó hẹp trong phạm vi nhỏ.

Dịch vụ vật tư nông nghiệp

Tốt (3 điểm): Cung ứng đầy đủ kịp thời số lượng và chất lượng các loại vật tư. Có chế độ ứng trước vật tư với mức lãi suất thích hợp.

Trung bình (2 điểm): Cung ứng đôi lúc chậm, không cung cấp đúng yêu cầu của người mua. Không có chế độ mua hàng trả chậm.

Kém (1 điểm): Lượng vật tư cung cấp thường xuyên bị trễ hẹn, số lượng, chất lượng không đảm bảo. Giá vật tư cao so với thị trường.

Dịch vụ thú y và bảo vệ thực vật

Tốt (3 điểm): Dự báo kịp thời diễn biến sâu bệnh. Cung cấp đầy đủ kịp thời các loại thuốc bảo vệ thực vật. Tổ chức phòng và diệt sâu bệnh nhanh chóng kịp thời. Không gây ảnh hưởng môi trường. Chi phí thấp

Trung bình (2 điểm): Tất cả các yếu tố trên được thực hiện ở mức trung bình.

Kém (1 điểm): Chưa thực hiện dự báo sâu bệnh. chưa cung cấp đầy đủ và kịp thời thuốc bảo vệ thực vật. Hiệu quả công tác phòng và trừ sâu kém.

Dựa vào ba cấp độ như đã trình bày ở trên, kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng cho từng khâu dịch vụ ở các HTX được thể hiện ở bảng Kết quả đánh giá chất lượng tại các HTX dưới đây.

Bảng : 2.10: Tổng hợp điều tra chất lượng dịch vụ tại các HTX

Dịch vụ	Kém		Trung bình		Tốt	
	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%
Thủy lợi	0	0	21	8,4	229	91,6
Làm đất	19	7,6	231	92,4	0	0
Vật tư	18	7,2	232	92,8	0	0
Thú y & BVTV	0	0	24	9,6	226	90,4

Nguồn số liệu điều tra năm 2008

Kết quả điều tra cho thấy dịch vụ thủy lợi, dịch vụ thú y và bảo vệ thực vật là những dịch vụ các HTX trên địa bàn trong thời gian qua đã đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Trái lại dịch vụ vật tư, dịch vụ làm đất chưa thật sự hiệu quả, chất lượng dịch vụ cung cấp chỉ được đánh giá ở mức trung bình. Đặc biệt dịch vụ tiêu thụ sản phẩm chưa có HTX nào triển khai. Hoạt động tiêu thụ sản phẩm phó mặc cho xã viên tự tìm kiếm kênh tiêu thụ.

Nếu dựa vào phương pháp cho điểm tương ứng với từng cấp độ để đánh giá chất lượng dịch vụ ở từng HTX cụ thể, thì ý kiến đánh giá của nông hộ trong từng khâu cũng phản ánh xu hướng chung như đã trình bày ở trên.

Tuy vậy điểm bình quân cho từng khâu dịch vụ có sự khác biệt giữa các HTX. Số liệu ở bảng cho thấy chất lượng ở tất cả các khâu dịch vụ của các

HTX DV SXNN Hòa Tiến I và HTX DV SXNN Hòa Tiến II đều cao hơn mức bình quân chung trên địa bàn, trong HTX DV SXNN Hòa Tiến I có điểm cao nhất. Cả 02 HTX này đều là các HTX mạnh, đội ngũ cán bộ quản lý năng động, có tư duy mới trong việc cung ứng dịch vụ cho các khách hàng, chú trọng đầu tư máy móc thiết bị phục vụ hoạt động kinh doanh dịch vụ. Điều này cho thấy chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào năng lực cán bộ quản lý và cung ứng dịch vụ, phụ thuộc vào mức độ đầu tư máy móc thiết bị phục vụ hoạt động kinh doanh dịch vụ ở mỗi HTX.

Các HTX được điều tra cho thấy khâu dịch vụ thủy lợi, dịch vụ thú y và bảo vệ thực vật có điểm đánh giá cao hơn mức trung bình. Điều này là hợp lý bởi trong những năm gần đây thông qua nguồn vốn đầu tư của UBND thành phố Đà Nẵng các HTX đã có điều kiện thực hiện bê tông hóa kênh mương, triển khai các chương trình thú y và bảo vệ thực vật có hiệu quả.

Bảng 2.11: Đánh giá chất lượng dịch vụ bằng phương pháp cho điểm

Hợp tác xã		Thủy lợi	Đất	Thú y	Vật tư
Bắc Mỹ An	Trung bình	2,90	1,90	2,90	1,90
	Số quan sát	50	50	50	50
	Sai số chuẩn	,303	,303	,303	,303
Hòa Sơn	Trung bình	2,90	1,94	2,90	1,94
	Số quan sát	50	50	50	50
	Sai số chuẩn	,303	,240	,303	,240
Hoà Tiến I	Trung bình	2,94	1,96	2,94	1,96
	Số quan sát	50	50	50	50
	Sai số chuẩn	,240	,198	,240	,198
Hòa Quý	Trung bình	2,90	1,90	2,90	1,90
	Số quan sát	50	50	50	50
	Sai số chuẩn	,303	,303	,303	,303
Hòa Tiến II	Trung bình	2,94	1,92	2,88	1,94
	Số quan sát	50	50	50	50
	Sai số chuẩn	,240	,274	,328	,240
Tổng	Trung bình	2,92	1,92	2,90	1,93
	Số quan sát	250	250	250	250
	Sai số chuẩn	,278	,266	,295	,259

Phân tích anova

Bên cạnh phương pháp cho điểm, trong đề tài còn sử dụng phương pháp phân tích phương sai một chiều. Tiến trình phân tích anova một chiều được sử dụng để kiểm định những giả thuyết về sự đồng đều của trung bình mẫu đối với các biến được nghiên cứu.

Giá thiết được sử dụng kiểm định

H_0 : Không có sự khác biệt về điểm đánh giá của xã viên về chất lượng dịch vụ trong mỗi HTX và từng HTX với các HTX được điều tra.

H_1 : Có sự khác biệt về điểm đánh giá của xã viên về chất lượng dịch vụ trong mỗi HTX và từng HTX với các HTX được điều tra.

Trước hết sử dụng kiểm định sự đồng nhất giữa các biến Test of Homogeneity of Variances để kiểm định sự bằng nhau phương sai các nhóm.

Với các Sig > 0,05 nên thỏa mãn điều kiện phân tích anova,

Kiểm định thống kê Homogeneity

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Thủy lợi	1,276	4	245	,280
Đất	2,010	4	245	,094
Vật tư	2,187	4	245	,071
Thú y	1,155	4	245	,332

Phân tích anova dưới đây cho thấy các F và p – value > 0,05 nên chưa có cơ sở bác bỏ H_0

PHÂN TÍCH ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Thủy lợi	Giữa các nhóm	,096	4	,024	,307	,873
	Trong nhóm	19,140	245	,078		
	Tổng	19,236	249			
Đất	Giữa các nhóm	,136	4	,034	,478	,752
	Trong nhóm	17,420	245	,071		
	Tổng	17,556	249			
Vật tư	Giữa các nhóm	,144	4	,036	,533	,712
	Trong nhóm	16,560	245	,068		
	Tổng	16,704	249			
Thú y	Giữa các nhóm	,096	4	,024	,272	,896
	Trong nhóm	21,600	245	,088		
	Tổng	21,696	249			

Với mức ý nghĩa nhỏ hơn 5 % các dịch vụ thủy lợi, đất, vật tư, thú y và bảo vệ thực vật không có sự khác nhau trong đánh giá của xã viên về chất lượng dịch vụ giữa các HTX với nhau và từng HTX với trung bình chung.

Tóm lại qua điều tra chất lượng dịch vụ tại 250 xã viên của 5 HTX cho thấy chất lượng dịch vụ ở nhiều HTX còn chưa đáp ứng yêu cầu xã viên. Nhìn chung, hiệu quả sản xuất - kinh doanh, dịch vụ của HTX còn thấp, chưa tương xứng với tiềm năng phát triển kinh tế trong thời gian qua. HTX chưa đủ sức cạnh tranh trên thị trường, chưa có sức hấp dẫn, lôi cuốn xã viên và người lao động gắn bó tích cực xây dựng HTX.

2.3.3. Thực trạng mở rộng thị trường dịch vụ

Tính nhạy bén trong kinh doanh của các HTX nông nghiệp còn yếu kém, do điều hành mang tính tập thể. Mặt khác địa bàn nông thôn, giao thông đi lại khó khăn thường bị thua thiệt trong việc mua, bán và ký hợp đồng buôn bán. Hoạt động cung cấp dịch vụ cho xã viên chỉ diễn ra ở thị trường mà HTX được phân công chỉ đạo tổ chức sản xuất trước đây. Qua nghiên cứu cho thấy chưa có HTX thực hiện các biện pháp hoặc có kế hoạch mở rộng thị trường dịch vụ.

2.3.4. Thực trạng tăng số lượng khách hàng

Việc nghiên cứu các biện pháp nhằm tăng số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ chưa được các HTX DV SXNN chú trọng. Khách hàng sử dụng dịch vụ chủ yếu của các HTX vẫn là các hộ xã viên. Tuy nhiên, do dịch vụ hạn chế cả về số lượng và chất lượng nên các khách hàng này vẫn chưa thật sự thấy rõ vai trò của HTX đối với phát triển nông hộ.

2.3.5. Thực trạng của việc thay đổi cách thức phục vụ

Các HTX DV SXNN chưa thật sự quyết tâm chuyển hướng một cách tích cực từ hoạt động chỉ đạo sản xuất sang cung cấp các dịch vụ nông nghiệp cho nông dân. Thực tế cho thấy các HTX DV SXNN luôn chú trọng vấn đề hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch do UBND sở tại giao, thu hút các vốn đầu tư, hơn là quan tâm đến vấn đề tiếp thị, khai thác thị trường để phát triển dịch vụ mới. Công tác điều tra nghiên cứu thị trường ở các HTX DV SXNN thả nổi, chưa chú trọng nghiên cứu nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng. Chưa chú trọng đến việc nghiên cứu cải tiến quy trình phục vụ, thay đổi phong cách phục vụ, coi khách hàng là thượng đế của mình.

2.4. Nguyên nhân của thực trạng

Nguyên nhân khách quan

Quy mô kinh tế hộ còn nhỏ bé, tự cung tự cấp, dẫn đến nhu cầu sử dụng dịch vụ của HTX DV SXNN chưa cao.

HTX DV SXNN hiện nay đều thiếu động lực nội tại để phát triển. Xã viên HTX DV SXNN phần lớn là nông dân cả làng, cơ chế hưởng thụ, thu nhập trên vốn góp theo chủ nghĩa bình quân, không tạo ra động cơ để cán bộ quản lý HTX phát huy hết nội lực của mình trong việc quản lý, điều hành HTX.

Đội ngũ cán bộ của HTX phần lớn do sự phân công của chính quyền, không có tư tưởng làm việc lâu dài trong HTX nên không thực sự gắn bó với HTX.

Nguyên nhân chủ quan

Hoạt động của HTX chỉ mới làm được một số khâu dịch vụ cơ bản SXNN, kinh doanh của nhiều HTX chỉ bảo đảm thu đủ bù chi, một số HTX mang tính hình thức hoạt động ở mức trung bình và yếu.

Đội ngũ cán bộ quản lý HTX, đặc biệt là chủ nhiệm, kế toán trưởng, trưởng ban kiểm soát là yếu tố mang tính quyết định đến thành công của HTX. Tuy nhiên, đội ngũ này đang còn những bất cập, trình độ văn hoá cũng như trình độ chuyên môn chưa đáp ứng yêu cầu đối với một đơn vị kinh tế tập thể, hoạt động theo cơ chế thị trường.

Phần lớn chủ nhiệm HTX chưa an tâm, hăng hái lãnh đạo HTX, cải tiến quản lý, mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của HTX và không ổn định. Vấn đề này có nhiều nguyên nhân trong đó có nguyên nhân mức thù lao thấp (bình quân lương chủ nhiệm từ 500.000đ - 700.000đ/tháng), chưa có chế độ đãi ngộ khi đến tuổi nghỉ hưu. Mặt khác, chủ nhiệm HTX tuy do Đại hội xã viên bầu nhưng lại nằm trong cơ cấu lãnh đạo Đảng hoặc chính quyền cơ sở nên dễ điều động khi cần thiết.

Trình độ tổ chức sản xuất trong phần lớn các HTX còn ở mức thấp. Một số HTX chưa thoát ra khỏi sự trì trệ, lúng túng trong quá trình chuyển đổi, còn mang nặng tư duy của cơ chế cũ. Vì vậy, tính năng động, nhạy bén và hiệu quả kinh doanh dịch vụ còn quá thấp. Nguyên nhân chủ yếu của tình trạng trên có thể các HTX chưa tìm ra con đường đổi mới trong những ràng buộc về những điều kiện kinh tế của địa phương, hoặc cũng có thể do phương hướng và nội dung hoạt động sản xuất - kinh doanh thiếu tính khoa học và cụ thể.

Cơ sở vật chất kỹ thuật điều kiện quan trọng cho mức độ và chất lượng dịch vụ trong SXNN còn nhiều hạn chế, chưa đáp ứng yêu cầu của hoạt động dịch vụ SXNN, nhất là trong điều kiện của công nghiệp hoá - hiện đại hoá nông nghiệp, nông thôn.

CHƯƠNG 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NÔNG NGHIỆP TẠI CÁC HTX DV SXNN Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

3.1. Căn cứ cho việc đề xuất giải pháp phát triển hoạt động dịch vụ nông nghiệp tại các HTX DV SXNN trong thời gian tới

3.1.1. Căn cứ và định hướng phát triển của Đà Nẵng

Căn cứ

Phát triển nông nghiệp, nông thôn, nâng cao đời sống vật chất và tinh thần cho nông dân là nhiệm vụ chiến lược, đảm bảo sự phát triển bền vững theo định hướng xã hội chủ nghĩa của thành phố Đà Nẵng. Trong nhiều năm qua thành phố đã ban hành nhiều cơ chế, chính sách phát triển nông nghiệp, nông thôn, ổn định và nâng cao đời sống vật chất và tinh thần cho nông dân cụ thể như sau:

- Nghị quyết số 02/NQ-TU ngày 30 tháng 10 năm 2007 của Ban Thường vụ Thành ủy Đà Nẵng về củng cố và phát triển kinh tế tập thể trong lĩnh vực nông nghiệp giai đoạn 2007-2015;

- Chương trình hành động số 30-CTr/TU, ngày 25 tháng 10 năm 2008 của Thành ủy Đà Nẵng về phát triển nông nghiệp, nông thôn, nông dân thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2009-2015;

- Quyết định 3756/QĐ-UBND ngày 20 tháng 5 năm 2009 của UBND thành phố Đà Nẵng, về kế hoạch thực hiện chương trình hành động số 30-CTr/TU của Thành ủy Đà Nẵng về phát triển nông nghiệp, nông thôn, nông dân thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2009-2015.

Định hướng phát triển

Chuyển dịch cơ cấu nông nghiệp theo hướng sản xuất hàng hoá, nâng cao chất lượng nông sản để tăng khả năng cạnh tranh. Giảm sản xuất nguyên liệu với mở rộng chế biến bằng công nghệ thích hợp. Tăng cường xúc tiến

thương mại, thông tin thị trường nông sản để tăng khả năng tiêu thụ. Tạo nhiều việc làm phi nông nghiệp ở nông thôn để thu hút lao động mới chưa có việc làm, lao động nhàn rỗi thời vụ, có thêm nguồn thu nhập góp phần giảm nhanh nghèo đói. Tăng cường phúc lợi cho người dân nông thôn trên cơ sở mở rộng hệ thống dịch vụ xã hội để người dân tiếp cận với các dịch vụ, đồng thời nâng cao dân trí cho người dân, đặc biệt ở các vùng sâu, vùng xa.

Hoàn thiện hệ thống thủy lợi đảm bảo tưới tiêu chủ động cho toàn bộ diện tích lúa, rau màu và cây công nghiệp. Hoàn thiện hệ thống giao thông liên thôn, liên xã. Phát triển giao thông nội đồng ở những vùng sản xuất trọng điểm.

Ưu tiên đầu tư xây dựng các công trình kỹ thuật cảnh báo thiên tai, bảo vệ môi trường cho người dân nông thôn. Hoàn chỉnh hệ thống đê sông, đê biển, các công trình chắn sóng.

Mục tiêu cụ thể:

Mục tiêu cụ thể của ngành nông nghiệp, nông thôn thành phố Đà Nẵng đến năm 2010 và năm 2020 như sau:

- GDP ngành nông nghiệp đến năm 2020 đạt 640 tỷ đồng, bình quân đạt 4,8%/năm.
- Cơ cấu kinh tế nông nghiệp đến năm 2020 có tỷ trọng thủy sản 73,3%, nông nghiệp 23,5 %, lâm nghiệp 3,2%.
- Sản lượng lương thực đến năm 2020 sản lượng lương thực đạt 54.000 tấn, trong đó lúa 48.000 tấn, ngô 6.000 tấn.

3.1.2 Căn cứ và xu hướng phát triển dịch vụ nông nghiệp

Căn cứ

- Nghị quyết số 26-NQ/TU của hội nghị BCH Trung ương Đảng (Khóa X), ngày 5 tháng 8 năm 2008, về phát triển nông nghiệp, nông dân và nông thôn.

- Nghị quyết số 03/2000/NQ-CP của chính phủ, ngày 20 tháng 3 năm 2000 về thống nhất nhận thức về tính chất và vị trí của kinh tế trang trại; phân bổ lại lao động, dân cư, xây dựng nông thôn mới.

Xu hướng

Các nông hộ sẽ mở rộng qui mô và nâng cao trình độ sản xuất, theo hướng sản xuất hàng hoá nông nghiệp.

Xu hướng tăng nhanh quá trình chuyển đổi ruộng đất ở những vùng ruộng đất manh mún, phân tán bằng biện pháp dồn điền đổi thửa. Tạo căn cứ xây dựng các mô hình sản xuất có quy mô lớn hơn phù hợp với yêu cầu sản xuất hàng hoá, phù hợp cho chuyển giao kỹ thuật công nghệ.

Các trang trại có xu hướng tăng nhanh với sự tập trung vốn, tích tụ ruộng đất cao hơn rõ rệt so với mức bình quân của các hộ kinh tế gia đình trong xã hội, ở từng vùng có điều kiện SXNN thuận lợi.

Kinh tế trang trại với lợi thế về qui mô đất và vốn lớn, sản xuất tập trung chuyên môn hoá sẽ đi đầu trong việc cơ giới hoá sản xuất, nâng cao năng suất lao động, tạo ra khối lượng lớn sản phẩm nông sản đầu ra là đầu vào cho công nghiệp chế biến sản phẩm nông nghiệp. Cơ giới hóa sẽ giải phóng nguồn lực cho chuyển dịch cơ cấu kinh tế sang công nghiệp và dịch vụ.

Trang trại cũng sẽ đi đầu trong việc thâm canh tăng năng suất, ứng dụng công nghệ mới, sử dụng giống mới, sử dụng phân bón, thuốc hoá học một cách hợp lý, yêu cầu nhiều hơn đối với dịch vụ và đầu vào. Từ đó trang trại sẽ tạo cầu đối với công nghiệp hoá học, công nghiệp cung cấp đầu vào cho nông nghiệp.

Với xu hướng phát triển kinh tế hộ và kinh tế trang trại như đã phân tích ở trên, dịch vụ nông nghiệp sẽ phát triển theo xu hướng:

- Đẩy mạnh ứng dụng tiên bộ kỹ thuật trong trồng trọt, chăn nuôi, nuôi trồng thủy sản theo hướng nâng cao năng suất, chất lượng. Tăng cường hệ

thống khuyến nông, đẩy mạnh các hoạt động chuyển giao, ứng dụng kết quả nghiên cứu khoa học và công nghệ mới, đặc biệt là công nghệ sinh học, công nghệ sản xuất sạch, đảm bảo an toàn thực phẩm.

- Áp dụng các biện pháp giảm chi phí sản xuất, giảm giá thành để tăng sức cạnh tranh của hàng hoá.

- Tăng cường công tác thú y, bảo vệ thực vật; hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm nông, lâm, thủy sản và vật tư nông nghiệp; kiểm soát chặt chẽ việc sản xuất, kinh doanh và tiêu thụ sản phẩm, việc sử dụng thuốc trừ sâu, chất bảo quản, thuốc thú y, phân bón và thức ăn chăn nuôi.

- Đẩy mạnh chế biến và tiêu thụ sản phẩm.

3.1.3. Căn cứ và xu hướng phát triển các HTX DV SXNN

Căn cứ

Nghị quyết số 13/NQ-TU ngày 18 tháng 3 năm 2002 của Ban chấp hành Trung ương Đảng về tiếp tục đổi mới, phát triển và nâng cao hiệu quả kinh tế tập thể.

Chỉ thị số 43/CT-TU ngày 8 tháng 9 năm 2004 của Ban Bí thư Trung ương Đảng về phát triển HTX DV SXNN.

Quyết định số 7303/QĐ - UBND ngày 9 tháng 9 năm 2008 của UBND thành phố Đà Nẵng về Kế hoạch thực hiện Nghị quyết số 02/NQ-TU ngày 30/10/2007 của Ban Thường vụ Thành uỷ Đà Nẵng về củng cố và phát triển kinh tế tập thể trong lĩnh vực nông nghiệp giai đoạn 2007-2015.

Đề án số 38 về tiếp tục đổi mới, phát triển và nâng cao hiệu quả kinh tế tập thể, do UBND thành phố Đà Nẵng ban hành, nhằm cụ thể hóa việc thực hiện trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Xu hướng phát triển

Khuyến khích và tạo điều kiện cho các HTX DV SXNN mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh, theo hướng mở rộng các khâu dịch vụ trong NN.

Đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động của các HTX DV SXNN theo hướng hạ giá thành và nâng cao chất lượng của các dịch vụ HTX cung cấp cho xã viên.

Mở rộng loại hình dịch vụ tín dụng nội bộ, dịch vụ tiêu thụ sản phẩm, dịch vụ đời sống... mà xã viên và cộng đồng có nhu cầu.

Góp phần xoá đói, giảm nghèo, tạo thêm nhiều việc làm, cải thiện đời sống vật chất, tinh thần của các thành viên và cộng đồng dân cư địa phương, nhất là ở vùng nông thôn.

3.2. Các giải pháp cụ thể

3.2.1. Giải pháp phát triển dịch vụ mới

Như đã phân tích ở Chương II, điểm yếu nhất của các HTX DV SXNN là số lượng dịch vụ cung ứng không nhiều, chủ yếu là dịch vụ mang tính bắt buộc như thủy lợi, thú y và bảo vệ thực vật. Vì vậy trong điều kiện hiện nay, muốn hoạt động có lãi các HTX tùy theo điều kiện của mình mà mở thêm các dịch vụ mới, đáp ứng nhu cầu sử dụng các dịch vụ trong SXNN của nông dân.

Dịch vụ sản xuất và cung ứng giống cây trồng

Đây là dịch vụ rất quan trọng ảnh hưởng đến năng suất và chất lượng cây trồng. Kinh nghiệm cho thấy năng suất cây trồng cao hay thấp, ngoài khâu nước và phân bón hợp lý thì giống cây con phù hợp trên đồng đất từng vùng có ý nghĩa quyết định.

Việc cung ứng giống lâu nay, do tư nhân và các công ty đảm nhiệm. Do giá lúa giống cao, nên nhiều hộ xã viên thường tự sản xuất giống hoặc để giống từ vụ trước gieo cấy vụ sau, giống thoái hóa dần, năng suất không ổn định.

Vì vậy để giúp nông dân nâng cao năng suất cây trồng, cũng như phát triển thêm dịch vụ mới, các HTX DV SXNN cần triển khai cung ứng giống

cho xã viên nông dân. Tùy theo điều kiện của mỗi HTX, dịch vụ sản xuất và cung ứng giống có thể làm theo các hai cách sau:

Một là, HTX DV SXNN mua giống của các công ty giống, các viện nghiên cứu, các trường đại học, hoặc của HTX có sản xuất giống cung ứng cho xã viên trên cơ sở xã viên đăng ký nhu cầu.

Hai là, ở những HTX có khả năng tổ chức được sản xuất giống, mua giống nguyên chủng hoặc siêu nguyên chủng của các viện nghiên cứu, trường đại học, giao khoán, hướng dẫn một số hộ sản xuất. HTX có ưu tiên đầu tư, hỗ trợ kỹ thuật. Sau thu hoạch HTX mua lại sản phẩm giống để cung ứng cho xã viên, nông dân trong vùng, còn lại bán cho các công ty giống hoặc HTX khác theo hợp đồng.

Tuy là dịch vụ quan trọng, xã viên rất cần HTX, nhưng đến nay các HTX chưa thực hiện được.

Để đảm bảo chất lượng dịch vụ, giống lúa cần được lựa chọn kỹ từ các tổ chức giống có uy tín và được lai tạo phù hợp với điều kiện thổ nhưỡng của từng vùng.

Dịch vụ chế biến, tiêu thụ sản phẩm

Một trong những dịch vụ nông dân luôn cần sự hợp tác và đảm bảo cho sự phát triển bền vững trong nông nghiệp là đẩy mạnh dịch vụ chế biến và tiêu thụ sản phẩm cho xã viên. Nếu làm tốt khâu này, nông dân an tâm tham gia vào HTX, nhờ HTX giải quyết sản lượng nông sản kịp thời với giá cả hợp lý không sợ bị tư thương ép giá.

Để tổ chức được dịch vụ này, HTX DV SXNN tiến hành:

Tìm hiểu nhu cầu thị trường và các đối tác tiêu thụ sản phẩm, ký kết hợp đồng;

Tổ chức cho xã viên sản xuất sản phẩm theo yêu cầu thị trường;

Tổ chức thu gom bảo quản, chế biến (sơ chế) nông sản;

Tổ chức tiêu thụ.

Các vấn đề cần lưu ý

Việc phát triển các dịch vụ mới cần chú ý tác động tiêu cực với sản phẩm hiện tại; tránh khả năng khi phát triển sản phẩm mới chưa đủ tâm; việc tiêu thụ các sản phẩm hiện tại chậm lại do khách hàng nhầm lẫn về tác dụng và lợi ích của sản phẩm mới so với các sản phẩm hiện có.

Học tập kinh nghiệm về phát triển các khâu dịch vụ của các HTX DV SXNN hoạt động có hiệu quả của các tỉnh thành.

Xây dựng bộ phận nghiên cứu phát triển các dịch vụ mới, trong đó có công tác nghiên cứu phát triển cách thức, quy trình cung ứng dịch vụ mới được xem là trọng tâm hàng đầu.

Hoàn thiện, cải tiến các sản phẩm dịch vụ hiện có theo hướng nâng cấp chất lượng, đảm bảo thời gian, đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

Sản phẩm dịch vụ sau khi được triển khai phải được đánh giá một cách nghiêm túc để có những điều chỉnh cần thiết nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ hiện có, đồng thời rút kinh nghiệm cho quá trình nghiên cứu sản phẩm mới sau này.

Thông qua các cuộc họp đại hội xã viên HTX, họp thôn, họp xã, lập phiếu thăm dò ý kiến khách hàng để thu thập được thông tin khách hàng có phản ứng như thế nào đối với những khâu dịch vụ, qua đó có những kết quả cho quá trình điều chỉnh phí dịch vụ, chất lượng sản phẩm, chất lượng giao dịch.

3.2.2. Tăng chất lượng dịch vụ

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ, nhu cầu của khách hàng ngày càng cao, các HTX DV SXNN cần nhanh chóng phát triển sức mạnh cạnh tranh thông qua chất lượng dịch vụ hoàn hảo. Xét cho cùng, trong kinh doanh, mọi yếu tố như sản phẩm, giá cả, hệ thống kinh doanh...đều có

thể được học tập và áp dụng bởi các đối thủ, nhưng chất lượng dịch vụ cần xây dựng lâu dài và rất khó bắt chước. Một khi chất lượng dịch vụ được nâng cao, HTX sẽ củng cố được uy tín HTX.

Về phương diện kỹ thuật, các dịch vụ cần phải tăng cường chất lượng cung ứng dịch vụ bao gồm:

Dịch vụ thủy lợi

Đa số diện tích đất canh tác ở thành phố Đà Nẵng chuyên canh lương thực là chủ yếu, do vậy khâu dịch vụ thủy lợi đối với xã viên luôn có ý nghĩa hết sức to lớn. Cần phải tăng cường chất lượng khâu dịch vụ này.

Ngoài việc hỗ trợ đầu tư của nhà nước, HTX DV SXNN cần phải tiếp tục kiên cố hóa hệ thống kênh mương nội đồng, bảo đảm chủ động tưới và tiêu úng trong những lúc cần thiết. Nâng cấp các trạm bơm nước hiện có, đầu tư xây dựng thêm một số trạm bơm để chủ động tưới tiêu và điều tiết nước nội đồng đảm bảo thời vụ.

Dịch vụ làm đất

Các HTX cần nắm bắt nhu cầu thực sự của hộ xã viên, diện tích nào nông hộ cần làm đất bằng máy cả năm, từng vụ để trang bị máy móc hoặc hợp đồng với tư nhân để kịp thời, không để ảnh hưởng đến thời vụ của xã viên.

Dịch vụ cung ứng vật tư

Dịch vụ này mang tính thương mại cao phải cạnh tranh với tư thương và các thành phần kinh tế khác. Hình thức hoạt động dịch vụ này là HTX mua vật tư phân bón, thuốc trừ sâu của các nhà máy, tổng đại lý về bán cho xã viên. Đây là hoạt động quan trọng đối với nhu cầu sản xuất của khách hàng. Vì vậy, cần cải tiến quy trình cung ứng dịch vụ nhằm tăng tính cạnh tranh với các thành phần kinh tế khác.

Việc cung ứng vật tư cần phải xây dựng chương trình bán hàng trả chậm sau khi xã viên bán được nông sản thu hoạch được. Phải coi trọng chất

lượng vật tư bán cho xã viên. Song song với việc cung ứng vật tư là hướng dẫn kỹ thuật sử dụng vật tư cho khách hàng. Vì sản lượng nông sản cao hay thấp, có đạt tiêu chuẩn sản phẩm sạch an toàn hay không phụ thuộc vào quy trình kỹ thuật sử dụng vật tư.

Về phương diện chức năng, để tăng chất lượng dịch vụ cần:

Đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, có đủ trình độ kiến thức chuyên môn và kỹ năng tốt.

Đặt ra những chuẩn mực đối với nhân viên đảm trách các khâu dịch vụ, thống nhất phong cách của tất cả nhân viên ở các tổ đội, khâu dịch vụ để tạo tính chuyên nghiệp.

Các vấn đề cần lưu ý

Để nâng cao chất lượng dịch vụ, ngoài việc đảm bảo yêu cầu về kỹ thuật, thời gian cung ứng dịch vụ, các HTX DV SXNN cũng cần:

- Xây dựng tiêu chuẩn cho từng khâu dịch vụ mà HTX cung ứng cho khách hàng. Cần có chương trình đánh giá thái độ cung cấp dịch vụ của nhân viên từ phía hộ xã viên để HTX có thể đánh giá nhân viên một cách chính xác. Có chính sách thưởng phạt đối với mỗi đợt đánh giá của chương trình và có những khuyến cáo, góp ý để cải thiện chất lượng dịch vụ khách hàng được tốt hơn.

- Đối với các mặt hàng như giống, phân bón, thuốc trừ sâu cần kiểm tra chặt chẽ chất lượng mua vào, tạo mối quan hệ tốt với đối tác cung cấp để có nguồn cung cấp ổn định và chất lượng. Cần có hệ thống kho bãi tốt để bảo quản chất lượng vật tư. Tránh bị ẩm mốc dẫn đến sút giảm chất lượng hoặc hư hỏng.

- Tiến hành thực hiện quy trình quản lý dịch vụ theo tiêu chuẩn quản lý, quy cách kỹ thuật, nhãn mác, đóng gói bao bì... để có các sản phẩm chất lượng cao.

3.2.3. Mở rộng thị trường

Mở rộng thị trường là một yếu tố quan trọng đối với nhà kinh doanh, góp phần giữ thế đứng vững chắc trong cạnh tranh. Thông qua các chương trình quảng cáo, các chương trình khuyến mãi, các HTX DV SXNN mở rộng khách hàng sử dụng dịch vụ của mình đến hộ gia đình, trang trại.

Đối với các dịch vụ chủ yếu như thủy lợi, làm đất ngoài đối tượng khách hàng là xã viên cần phải mở rộng cho khách hàng không phải là xã viên HTX.

Đối với các mặt hàng như cung ứng giống, vật tư phân bón, việc cung cấp phải theo hướng cung cấp dịch vụ khắp nơi. Vì vậy các HTX cần phải mở các đại lý, chi nhánh của mình đến tận từng thôn, xã tại các địa điểm thuận lợi để phục vụ khách hàng.

Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo. Tận dụng hệ thống thông tin đại chúng, tổ chức hội thảo, để giới thiệu các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng.

3.2.4. Tăng số lượng khách hàng

Xây dựng chính sách khách hàng, chính sách ưu đãi đối với các khách hàng sử dụng nhiều khâu dịch vụ, những khách hàng trung thành là điều không thể thiếu để giữ chân khách hàng. Vì vậy, HTX nên xây dựng các chương trình cộng điểm tích lũy đối với mỗi khách hàng sử dụng dịch vụ nhằm khuyến khích khách hàng duy trì mối quan hệ, hợp tác với HTX lâu dài. Mà điều này Luật HTX năm 2003 có đề cập trong việc chia lãi theo mức độ sử dụng dịch vụ của HTX.

Cần thành lập bộ phận chăm sóc khách hàng nhằm chăm sóc khách hàng được chu đáo. Quan tâm, theo dõi, sớm nhận biết những khách hàng có thể chuyển sang sử dụng dịch vụ của các tổ chức khác để tìm hiểu nguyên nhân và tư vấn khuyến khích khách hàng giữ mối quan hệ với HTX.

Xây dựng các kênh giải quyết khiếu nại, thắc mắc của khách hàng. Thông qua điện thoại, khách hàng có thể nhanh chóng được giải đáp các thắc mắc, khiếu nại. Từ đó, HTX có thể quản lý được các vấn đề phát sinh, biết được những ý kiến đóng góp và mong muốn của khách hàng để có những điều chỉnh cho phù hợp, kịp thời.

3.2.5. Thay đổi cách thức phục vụ

Để có vị thế vững chắc và ngày càng mở rộng thì HTX không chỉ quan tâm đến quá trình cung cấp dịch vụ mà cả trong công tác hậu mãi để giải quyết những khiếu nại hay cần phải cải tiến chất lượng theo đề nghị của khách hàng để làm hài lòng họ. Mặt khác, trong kinh doanh chữ tín rất quan trọng đây là cơ sở để làm ăn lâu dài, cần chấm dứt tình trạng gian lận về chất lượng hoặc số lượng khi mua bán hàng hóa, hoặc khi có biến động giá thì tìm cách hủy hợp đồng hoặc giao hàng ít hơn số lượng hàng đã ký kết. Khắc phục được những yếu điểm này là điều kiện tiên quyết để xây dựng hình ảnh của HTX DV SXNN đối với khách hàng.

Coi trọng việc nâng cao chất lượng, đa dạng hóa, tiêu chuẩn hóa cung cấp dịch vụ theo tiêu chuẩn đặt ra là biện pháp thường xuyên và hữu hiệu trong cách thức phục vụ.

3.2.6. Một số giải pháp hỗ trợ khác

Giải pháp khoa học công nghệ

Các HTX phải mạnh dạn đổi mới tập quán sản xuất cũ chuyển sang cơ giới hoá trong sản xuất nhằm giảm thiểu những tổn thất trong sản xuất và thu hoạch, làm tăng giá trị hàng hoá nông sản cho HTX.

Đẩy mạnh ứng dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật trong khâu chế biến nhằm làm tăng chất lượng hàng hoá nông sản của HTX.

Giải pháp về tài chính

Để khắc phục tình trạng thiếu vốn phục vụ đầu tư sản xuất và kinh doanh, các HTX DV SXNN cần huy động nguồn vốn góp từ xã viên.

Thực hiện nghiêm chỉnh việc trích lập nguồn quỹ đầu tư và phát triển và quỹ dự phòng để phục vụ cho việc tái đầu tư.

Tranh thủ các nguồn vốn vay ưu đãi từ các ngân hàng và các tổ chức tín dụng như vốn vay từ Quỹ giải quyết việc làm 120 của Chính phủ, Quỹ bảo lãnh tín dụng của UBND thành phố Đà Nẵng.

Xử lý dứt điểm nợ của xã viên đối với HTX theo Luật HTX làm lành mạnh tài chính của HTX.

Giải pháp về nhân lực

Hiện nay HTX còn thiếu nhiều lao động có trình độ ở bộ máy quản lý và các khâu dịch vụ, do đó trong thời gian tới cần phải chú trọng đào tạo thường xuyên và ngắn hạn về quản lý, marketing, tin học, kỹ thuật... cho các đối tượng chủ nhiệm, phó chủ nhiệm, cán bộ kỹ thuật ở các khâu theo từng nội dung phù hợp để họ có một kiến thức cơ bản đáp ứng được yêu cầu của nền sản xuất hàng lớn trong thời đại mới.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Chính sách đất đai

UBND thành phố xem xét giao đất và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất không thu tiền cho HTX DV SXNN theo Nghị định 88/2005/NĐ-CP ngày 11 tháng 7 năm 2005 của Chính phủ về chính sách hỗ trợ, khuyến khích phát triển hợp tác xã.

Khuyến khích và tạo mọi điều kiện thuận lợi về thủ tục pháp lý cho việc tích tụ đất đai để hình thành các vùng sản xuất tập trung chuyên canh, phát huy tối đa hiệu quả sử dụng đất đai.

3.3.2. Tài chính công nợ

Xoá dứt điểm các khoản nợ cho các HTX DV SXNN từ năm 1996 trở về trước theo quy định của Chính phủ (Thông báo số 1506/TTg-KH TH ngày 10/10/2006 của Chính phủ) để đảm bảo cho các HTX DV SXNN có một tình hình tài chính lành mạnh./.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1 Cục thống kê, (2008), *Niên giám thống kê thành phố Đà Nẵng năm 2008*.
- 2 Lê Thế Giới, Nguyễn Xuân Lãn (2001), *Quản trị marketing*, NXB Giáo dục.
- 3 Lê Thế Giới, Nguyễn Xuân Lãn, Nguyễn Phúc Nguyên, Nguyễn Thị Loan (2007), *Quản trị học*, NXB Tài chính.
- 4 Lê Thế Giới, Nguyễn Thanh Liêm, Trần Hữu Hải (2007), *Quản trị chiến lược*, NXB Thống kê.
- 5 Liên minh hợp tác xã Đà Nẵng (2008), *Báo cáo tổng kết kinh tế tập thể năm 2008*.
- 6 Nguyễn Thanh Liêm, Nguyễn Quốc Tuấn, Nguyễn Hữu Hiền (2006), *Quản trị sản xuất*, NXB Tài chính.
- 7 Lưu Văn Nghiêm (2008), *Marketing dịch vụ*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
- 8 Nguyễn Thượng Thái, (2007) *Quản trị marketing dịch vụ*, NXB Thống kê.
- 9 Thành ủy Đà Nẵng (2007), *Nghị quyết 02/NQ-TU về củng cố phát triển kinh tế tập thể trong lĩnh vực nông nghiệp*.
- 10 Thành ủy Đà Nẵng (2009), *Chương trình hành động số 30-CTr/TU về phát triển nông nghiệp, nông thôn, nông dân thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2009-2015*.
- 11 UBND thành phố Đà Nẵng (2009), *Kế hoạch số 3756, ngày 20 tháng 5 năm 2009 về thực hiện chương trình hành động về phát*

triển nông nghiệp, nông thôn, nông dân thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2009-2015.

- 12 Vũ Đình Thắng (2001), *Marketing nông nghiệp*, NXB Thống kê.

**PHIẾU ĐIỀU TRA KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ
HỢP TÁC XÃ NĂM 2009**

Để phục vụ cho việc đề ra các giải pháp phát triển HTX DV SX xin quý ông (bà) vui lòng cung cấp các thông tin sau :

I. Thông tin chung

1. Tên người được phỏng vấn:
2. Địa chỉ:
3. Số Điện thoại:

II. Thông tin về sử dụng dịch vụ

1. Dịch vụ thủy lợi :

- a. Ông (bà) có sử dụng dịch vụ thủy lợi do HTX cung cấp hay không ?

Có sử dụng : Không sử dụng :

b. Nếu có, xin ông (bà) nhận xét về chất lượng dịch vụ thủy lợi với thang điểm :

<i>Thang điểm</i>	<i>Tốt</i>	<i>Trung bình</i>	<i>Kém</i>
<i>Dịch vụ thủy lợi</i>			

Trong đó :

Tốt : Dịch vụ đảm bảo cung ứng nước đầy đủ, kịp thời và đúng tiêu chuẩn kỹ thuật. Đảm bảo được mức nước ổn định khi gieo sạ và giữ được nước ở chân ruộng khi lúa vào thời kỳ sinh trưởng. Không xảy ra thiếu nước khi lúa làm đồng; dễ dàng tiêu nước khi gần đến mùa thu hoạch.

Trung bình : Nguồn nước được cung cấp nhưng thỉnh thoảng không cấp kịp thời vụ do vậy ảnh hưởng đến năng suất.

Kém : Thiếu nước trầm trọng, đặc biệt là đầu vụ. Không cung cấp đủ nước theo đúng lịch thời vụ.

2. Dịch vụ làm đất

a. Ông (bà) có sử dụng dịch vụ làm đất do HTX cung cấp hay không ?

Có sử dụng : Không sử dụng :

b. Nếu có, xin ông (bà) nhận xét về chất lượng dịch vụ làm đất với thang điểm :

<i>Thang điểm</i>	<i>Tốt</i>	<i>Trung bình</i>	<i>Kém</i>
<i>Dịch vụ làm đất</i>			

Trong đó :

Tốt : Đúng quy trình và yêu cầu kỹ thuật làm đất. Đảm bảo đúng tiến độ.

Trung bình : Đôi khi không đảm bảo đúng thời vụ sản xuất; khả năng cung ứng dịch vụ chưa được mở rộng. Kỹ thuật còn thô sơ.

Kém : Chưa đảm bảo theo quy trình làm đất. Thời gian cung ứng chậm. Khả năng bó hẹp trong phạm vi nhỏ.

3. Dịch vụ vật tư nông nghiệp

a. Ông (bà) có sử dụng dịch vụ vật tư nông nghiệp do HTX cung cấp hay không ?

Có sử dụng :

Không sử dụng :

b. Nếu có, xin ông (bà) nhận xét về chất lượng dịch vụ vật tư nông nghiệp với thang điểm :

<i>Thang điểm</i>	<i>Tốt</i>	<i>Trung bình</i>	<i>Kém</i>
<i>Dịch vụ vật tư</i>			

Trong đó :

Tốt (3 điểm) : Cung ứng đầy đủ kịp thời số lượng và chất lượng các loại vật tư. Có chế độ ứng trước vật tư với mức lãi suất thích hợp.

Trung bình (2 điểm) : Cung ứng đôi lúc chậm, không cung cấp đúng yêu cầu của người mua. Không có chế độ mua hàng trả chậm.

Kém (1 điểm) : Lượng vật tư cung cấp thường xuyên bị trễ hẹn, số lượng, chất lượng không đảm bảo. Giá vật tư cao so với thị trường.

4. Dịch vụ thú y & bảo vệ thực vật

a. Ông (bà) có sử dụng dịch vụ thú y và bảo vệ thực vật do HTX cung cấp hay không ?

Có sử dụng :

Không sử dụng :

b. Nếu có, xin ông (bà) nhận xét về chất lượng dịch vụ thú y và bảo vệ thực vật với thang điểm :

<i>Thang điểm</i>	<i>Tốt</i>	<i>Trung bình</i>	<i>Kém</i>
<i>Thú y và BVTV</i>			

Trong đó :

Tốt (3 điểm) : Dự báo diễn biến sâu bệnh. Cung cấp đầy đủ kịp thời các loại thuốc bảo vệ thực vật. Tổ chức phòng và diệt sâu bệnh nhanh chóng kịp thời. Không gây ảnh hưởng môi trường. Chi phí thấp

Trung bình (2 điểm) : Tất cả các yếu tố trên được thực hiện ở mức trung bình.

Kém (1 điểm) : Chưa thực hiện dự báo sâu bệnh. chưa cung cấp đầy đủ và kịp thời thuốc bảo vệ thực vật. Hiệu quả công tác phòng và trừ sâu kém.

Xin chân thành cảm ơn ông (bà) đã dành thời gian trả lời bảng khảo sát ý kiến này./.

PHỤ LỤC THỐNG KÊ

Thuyloi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Trung binh	21	8,4	8,4	8,4
	Tot	229	91,6	91,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Dat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kem	19	7,6	7,6	7,6
	Trung binh	231	92,4	92,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Vattu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Yeu	18	7,2	7,2	7,2
	Trung binh	232	92,8	92,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Thuy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Trung binh	24	9,6	9,6	9,6
	Tot	226	90,4	90,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Report

Diachi		Thuyloi	Dat	Thuy	Vattu
Bac My An	Mean	2,90	1,90	2,90	1,90
	N	50	50	50	50
	Std. Deviation	,303	,303	,303	,303
Hoa Son	Mean	2,90	1,94	2,90	1,94
	N	50	50	50	50
	Std. Deviation	,303	,240	,303	,240
Hoa Tien 1	Mean	2,94	1,96	2,94	1,96
	N	50	50	50	50
	Std. Deviation	,240	,198	,240	,198
Hoa Quy	Mean	2,90	1,90	2,90	1,90
	N	50	50	50	50
	Std. Deviation	,303	,303	,303	,303
Hoa Tien 2	Mean	2,94	1,92	2,88	1,94
	N	50	50	50	50
	Std. Deviation	,240	,274	,328	,240
Total	Mean	2,92	1,92	2,90	1,93
	N	250	250	250	250
	Std. Deviation	,278	,266	,295	,259

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Thuyloi	1,276	4	245	,280
Dat	2,010	4	245	,094
Vattu	2,187	4	245	,071
Thuy	1,155	4	245	,332

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Thuyloi	Between Groups	,096	4	,024	,307	,873
	Within Groups	19,140	245	,078		
	Total	19,236	249			
Dat	Between Groups	,136	4	,034	,478	,752
	Within Groups	17,420	245	,071		
	Total	17,556	249			
Vattu	Between Groups	,144	4	,036	,533	,712
	Within Groups	16,560	245	,068		
	Total	16,704	249			
Thuy	Between Groups	,096	4	,024	,272	,896
	Within Groups	21,600	245	,088		
	Total	21,696	249			