

NGHIÊN CỨU MÔ HÌNH ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG CỦA CHÍNH SÁCH MIỄN GIẢM THUỶ LỢI PHÍ ĐẾN DỊCH VỤ TUỚI, TIÊU NÔNG NGHIỆP Ở VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG HỒNG

Đỗ Văn Quang¹
Đàm Thị Thủy¹

Tóm tắt: Chính sách thủy lợi phí được triển khai từ Nghị định 66/CP, 141/CP, Nghị định 112/HĐBT, Nghị định 143/2003/NĐ-CP, Nghị định 154/2007/NĐ-CP, Nghị định 115/2008/NĐ-CP và đến nay là Nghị định 67/NĐ-CP có rất nhiều tác động đến hộ dùng nước, tổ hợp tác dùng nước, các công ty quản lý khai thác thủy lợi, ngân sách quốc gia và an sinh xã hội. Các tổ chức thế giới, các nhà khoa học, nhà quản lý, tổ chức, cá nhân cũng có những phân tích, đánh giá về tác động của chính sách miễn giảm thủy lợi phí mới chỉ qua phân tích định tính. Tác giả đã nghiên cứu và vận dụng mô hình SERVQUAL để đánh giá tác động của chính sách miễn giảm thủy lợi phí bằng phương pháp định lượng. Kết quả nghiên cứu cho thấy chính sách miễn giảm thủy lợi phí là phù hợp, tuy nhiên cần phải quản lý nguồn tài chính ngân sách cấp bù, đơn vị quản lý khai thác phải tiết kiệm nước và nâng cao chất lượng dịch vụ tưới tiêu. Các hộ sử dụng nước phải nâng cao ý thức sử dụng nước có hiệu quả khi không phải trả tiền.

Từ khóa: Thủy lợi phí, tác động của thủy lợi phí, miễn giảm thủy lợi phí.

I. MỞ ĐẦU

Đối với mỗi hệ thống tưới tiêu cụ thể, việc thiết lập mức thu hay miễn, giảm thủy lợi phí (TLP) đối với sản xuất nông nghiệp phải dựa vào điều kiện thực tiễn của từng quốc gia, đặc biệt là điều kiện kinh tế xã hội và mức sống của người dân để quyết định. Ở các nước có nền kinh tế phát triển thì thường chính sách thủy lợi phí dựa trên nguyên tắc thu đủ bù chi trong dịch vụ tưới tiêu. Các nước có nền kinh tế trung bình hoặc kém thì TLP phải dựa vào ngân sách quốc gia hoặc thu đáp ứng một phần chi phí quản lý vận hành (O&M) thường mức thu chỉ bù đắp được khoảng 20-70% cho chi phí O&M. Thấp nhất là Ấn Độ và Pakistan chỉ thu hồi được 20-39% chi phí O&M, cao nhất là Madagasca cũng chỉ thu hồi được khoảng 75% chi phí O&M và nước này đang có một cuộc cách mạng về công tác tài chính cho vận hành và bảo dưỡng. Ở một số nước như Hà Lan, Pháp thì đảm bảo cố gắng tự chủ về tài chính trong dịch vụ tưới tiêu.

Việt Nam trong hơn ba thập kỷ qua đã có rất nhiều chính sách nói chung và chính sách TLP

nói riêng liên tục được điều chỉnh. Chính sách TLP được triển khai từ Nghị định 66/CP, 141/CP, Nghị định 112/HĐBT, Nghị định 143/2003/NĐ-CP, Nghị định 154/2007/NĐ-CP, Nghị định 115/2008/NĐ-CP và đến nay là Nghị định 67/NĐ-CP. Chính sách TLP đã ảnh hưởng rất lớn đến đời sống người dân, các tổ chức quản lý khai thác công trình thủy lợi, ngân sách quốc gia và an sinh xã hội. Nhiều tổ chức, cá nhân, nhà khoa học, nhà quản lý đã phân tích sâu sắc những tác động này một cách định tính, tuy nhiên chưa có những phân tích mang tính chất định lượng. Nghiên cứu này sẽ kết hợp cả phân tích định tính và định lượng về tác động của chính sách TLP đến dịch vụ tưới tiêu nông nghiệp tại Đồng bằng Sông Hồng là hết sức cần thiết và có ý nghĩa thực tế.

II. CÔNG CỤ VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp nghiên cứu

+ *Phương pháp định tính:* Phương pháp đánh giá định tính tác động của chính sách miễn giảm TLP đến các đối tượng tham gia quản lý khai thác thủy lợi như hộ dùng nước, tổ hợp tác và các công ty (xí nghiệp) khai thác công trình thủy lợi ở vùng đồng bằng Sông Hồng.

¹ Trường Đại học Thủy Lợi

+ *Phương pháp đa chiều*: Xem xét từ nhiều chiều: Từ các tổ chức thế giới đánh giá về chính sách TLP của Việt Nam, từ 3 cấp (hộ dùng nước, tổ hợp tác dùng nước, công ty quản lý khai thác), từ các nhà khoa học, quản lý về thủy lợi.

+ *Phương pháp phỏng vấn điều tra*: Trực tiếp phỏng vấn 3 đối tượng hưởng lợi và tham gia trực tiếp vào quản lý khai thác công trình thủy lợi ở vùng nghiên cứu.

+ *Phương pháp định lượng*: Nghiên cứu ứng dụng mô hình đánh giá chất lượng Servqual và sử dụng công cụ phần mềm SPSS và Amos đánh giá chất lượng dịch vụ tưới tiêu nông nghiệp khi triển khai chính sách miễn giảm TLP.

2.2. Mô hình và công cụ nghiên cứu

2.2.1. Mô hình Servqual

Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ được sử dụng là mô hình Servqual được phát triển bởi Parasuraman và các tác giả khác. Mô hình Servqual là cách tiếp cận được sử dụng nhiều nhất để đo lường chất lượng dịch vụ, nhận thức của khách hàng về dịch vụ thực sự được chuyển giao (Parasuraman et al., 1985). Mô hình Servqual là thang đo được xây dựng để đánh giá sự nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Thang đo phân tích khái niệm chất lượng dịch vụ thành 05 nhóm chỉ tiêu sau:

- Tính hữu hình (Tangibility): cơ sở vật chất, trang thiết bị, diện mạo của nhân viên...;

- Độ tin cậy (Reliability): khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay từ lần đầu;

- Độ đáp ứng (Responsiveness): sự sẵn sàng giúp đỡ và đáp ứng lại nhu cầu của khách hàng;

- Sự đảm bảo (Assurance): khả năng của nhân viên tạo được lòng tin với khách hàng;

- Sự đồng cảm (Empathy): thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng cá nhân khách hàng.

Kết quả thông tin thu được từ mô hình rất quan trọng cho các doanh nghiệp trong việc

đánh giá nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ do doanh nghiệp cung cấp đang nằm ở đâu từ đó doanh nghiệp cần có những điều chỉnh hợp lý.

Tác giả đề xuất thang đo dựa trên mô hình Servqual có 5 nhân tố (Factors) (nhóm chỉ tiêu) và 39 biến quan sát (chỉ tiêu), cụ thể như hình 1.

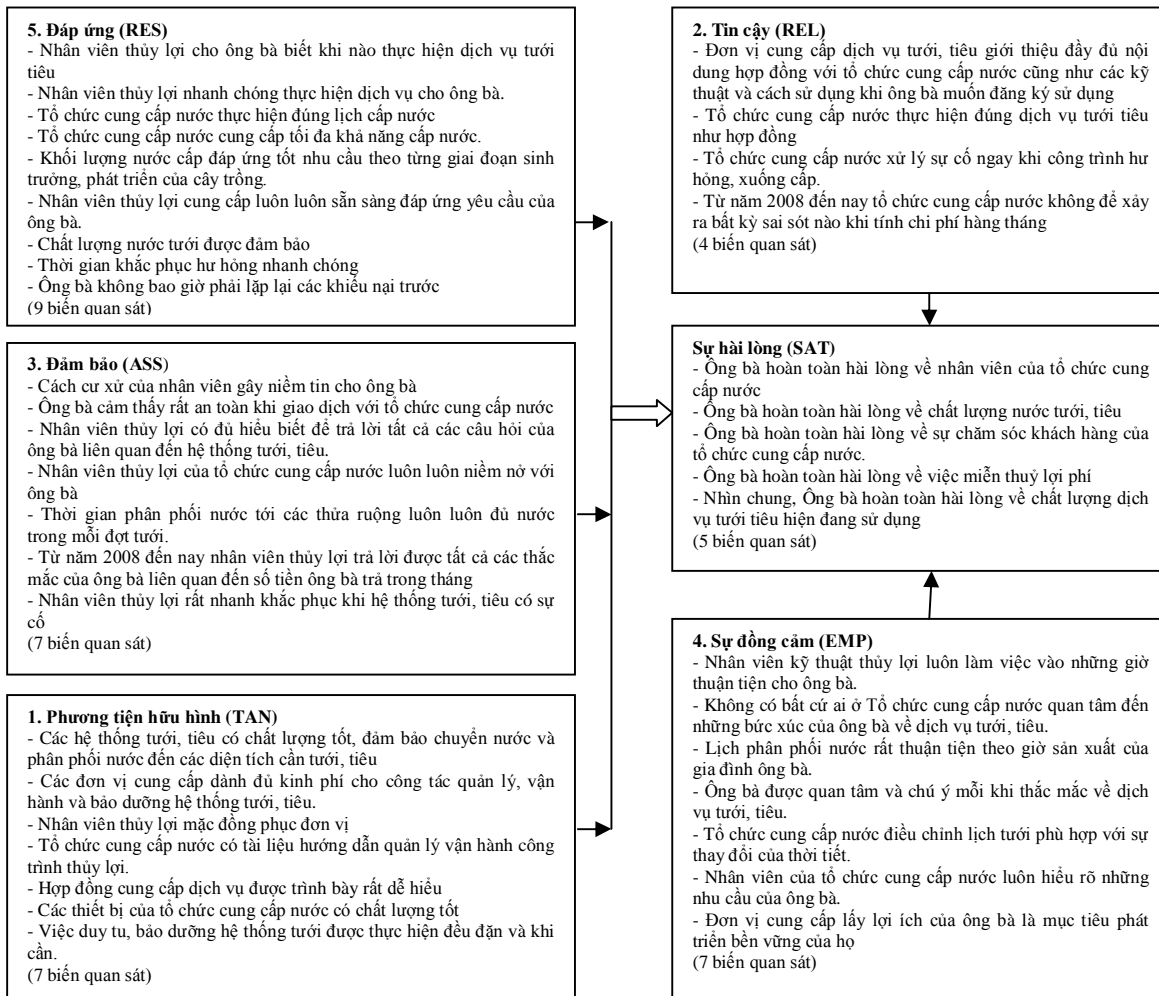
2.2.2. Ứng dụng mô hình Servqual để đánh giá chất lượng dịch vụ tưới tiêu khi triển khai chính sách miễn giảm TLP ở vùng Đồng bằng Sông Hồng

Để thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ tưới tiêu, thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của hộ dùng nước về dịch vụ tưới tiêu được kiểm định thông qua hệ số tin cậy Cronbach Alpha và phân tích hồi quy tuyến tính bội thông qua phần mềm xử lý số liệu thống kê SPSS.

- Công cụ Cronbach Alpha dùng để loại bỏ biến rác trước khi tiến hành phân tích. Kiểm định độ tin cậy của các biến trong thang đo chất lượng dịch vụ tưới tiêu tại đồng bằng Sông Hồng dựa vào hệ số kiểm định Cronbach's alpha của các thành phần thang đo và hệ số Cronbach's alpha của mỗi biến đo lường. Các biến có hệ số tương quan tổng – biến nhỏ hơn 0.3 sẽ bị loại. Một thang đo có độ tin cậy tốt khi nó biến thiên trong khoảng (0.7 – 0.95).

- Sau khi kiểm định thang đo được đưa vào phân tích hồi quy tuyến tính bội với đầu vào là số nhân tố đã được xác định nhằm xem xét mức độ ảnh hưởng của các nhân tố này đối với mức độ hài lòng của hộ dùng nước.

Sau đó, dữ liệu sẽ được đưa vào phần mềm AMOS 20 nhằm kiểm định mối quan hệ tay ba giữa các biến đo lường chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của hộ dùng nước về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của hộ về chính sách miễn giảm TLP để xem xét sự ảnh hưởng lẫn nhau giữa chúng. Từ đó đưa ra các gợi ý cho đơn vị cung cấp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.



Hình 1: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của hộ dùng nước đến dịch vụ tưới tiêu

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Kết quả phân tích đánh giá định tính hiện trạng những tác động của chính sách miễn giảm thủy lợi phí đến dịch vụ tưới tiêu nông nghiệp ở vùng đồng bằng Sông Hồng

3.1.1. Đánh giá tác động của chính sách TLP đến hộ dùng nước

Sau khi chính sách miễn giảm TLP được thực hiện một thời gian thì rất nhiều các hộ phản ánh là chất lượng phục vụ tưới tiêu ngày càng không tốt đồng ruộng thường xuyên bị khô cạn, kênh mương cũng không có nước để tát lên ruộng, đặc biệt là trong những thời điểm lúa rất cần nước.

Bảng 1: Ý kiến của dân về tình hình cung cấp nước đầy đủ, kịp thời

| Chỉ tiêu | Trước khi miễn giảm TLP | | Sau khi miễn giảm TLP | |
|------------------------------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|
| | Số hộ | Tỷ lệ (%) | Số hộ | Tỷ lệ (%) |
| Cung cấp nước kịp thời | 427 | 91.63 | 404 | 86.69 |
| Cung cấp nước không kịp thời | 39 | 8.34 | 62 | 13.31 |
| Cộng | 466 | 100.00 | 466 | 100.00 |
| Cung cấp nước đầy đủ | 419 | 89.91 | 396 | 84.97 |
| Cung cấp nước chưa đầy đủ | 47 | 10.09 | 70 | 15.03 |
| Cộng | 466 | 100.00 | 466 | 100.00 |

(Nguồn số liệu điều tra hộ nông dân tại Hà Nội, Nam Định, Thái Bình tháng 3-2014)

Theo kết quả điều tra 466 hộ thì sau khi thực hiện miễn giảm TLP 86,69% số hộ cho rằng được cung cấp nước kịp thời, 13,31% số hộ cho rằng nước không được cung cấp kịp thời, 84,97% số hộ cho rằng được cung cấp nước đầy đủ, 15,03% số hộ cho rằng cung cấp nước chưa đầy đủ. Điều này chứng tỏ chất lượng phục vụ của Xí nghiệp khai thác công trình thủy lợi (KTCTTL) huyện và các HTX bị giảm hơn sau khi có chính sách miễn giảm TLP.

Tác động tích cực:

Thứ nhất, sau khi thực hiện chính sách miễn giảm TLP đã làm giảm chi phí thủy lợi trong chi phí sản xuất lúa của nông dân góp phần giảm giá thành sản phẩm, dẫn đến lợi nhuận của người dân tăng, góp phần nâng cao đời sống của người dân.

Thứ hai, những hộ đầu nguồn là những hộ được hưởng lợi nhiều nhất từ chính sách miễn giảm TLP, trước khi miễn giảm TLP thì những hộ đầu nguồn phải đóng trung bình 20.700 đ/sào, sau khi miễn giảm TLP thì không phải đóng bất kỳ một khoản chi phí thủy lợi nào mà đồng ruộng lúc nào cũng đủ nước, năng suất cây trồng ổn định.

Tác động tiêu cực:

Thứ nhất, việc miễn giảm TLP đã làm tăng sự bất công bằng trong việc sử dụng nước giữa các nhóm hộ và làm giảm ý thức của người dân trong sử dụng nước tiết kiệm, gây ra tình trạng lãng phí nước.

Thứ hai, người nông dân không phải đóng tiền nên thiếu ý thức hơn trong việc giữ gìn, bảo vệ các hệ thống mương máng, kênh rạch.

3.1.2. Tác động của chính sách thủy lợi phí đến hợp tác xã dịch vụ nông nghiệp

Sau khi thực hiện chính sách miễn giảm TLP các HTX dịch vụ nông nghiệp đã không bị lỗ và nhiều HTX hoạt động hiệu quả hơn trước, dưới đây là những đánh giá mang tính chất định tính về các tác động đến các HTX dịch vụ nông nghiệp ở một số vùng đồng bằng Sông Hồng.

Những mặt tích cực

Thứ nhất, HTX dịch vụ nông nghiệp không phải lo thu TLP như trước, do đó cũng không

mất thêm khoản chi phí cho công tác thu, không có tình trạng nợ đọng TLP xảy ra.

Thứ hai, kết quả sản xuất kinh doanh sau khi thực hiện chính sách miễn giảm TLP đã có lãi, phần nào cũng có thể đầu tư vào việc cải tạo nâng cấp công trình nội đồng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ thủy lợi.

Những mặt tiêu cực

Thứ nhất, ngân sách của các tỉnh cấp về thường chậm gây khó khăn cho HTX trong việc cung cấp nước tưới cho bà con nông dân. HTX mà phục vụ tưới tiêu cho dân tốt dân sẽ khen, không tốt dân sẽ phản ánh cơ quan chức năng. Do đó các HTX muốn hoạt động kinh doanh hiệu quả, muốn tồn tại và phát triển được thì phải linh động và cần phải có sự hỗ trợ của chính quyền các cấp và nhà nước.

Thứ hai, năng lực chuyên môn về thủy lợi của HTX yếu kém nên quản lý diện tích tưới tiêu, dịch vụ thủy lợi nội đồng còn rất nhiều hạn chế, trong khi đó ý thức của một bộ phận nông dân hạn chế. Đó chính là thách thức đang đặt ra đòi hỏi các cấp, các ngành phải vào cuộc.

Thứ ba, một số HTX dịch vụ nông nghiệp hoạt động theo cơ chế ngân sách cấp đến đâu ta làm đến đó, khi phục vụ không hiệu quả thì lại lý do là không có tiền không thể hoạt động được.

Thứ tư, hệ thống kênh mương bị hư hỏng do vận hành, thời tiết bất thường HTX không có kinh phí chủ động mà phụ thuộc vào ngân sách để tu sửa làm tổn thất nước lớn, ảnh hưởng đến dịch vụ tưới tiêu.

3.1.3. Tác động của chính sách miễn giảm thủy lợi phí đến Công ty KTCTTL

Những mặt tích cực

- Thứ nhất, Các Công ty (xí nghiệp) KTCTTL không phải lo thu TLP, hàng năm căn cứ vào kết quả của năm trước và kế hoạch của năm tiếp theo, đầu năm ngân sách tỉnh sẽ cấp nguồn kinh phí cho Công ty và công ty chuyển cho xí nghiệp KTCTTL và xí nghiệp chuyên cho các HTX dịch vụ nông nghiệp trên địa bàn. Cuối năm hay cuối vụ tiến hành nghiệm thu và thanh lý hợp đồng quyết toán kinh phí TLP phải

trả cho các HTX dịch vụ nông nghiệp.

Thứ hai, lương của cán bộ công nhân viên được hưởng 100% hàng tháng thay vì trước đây chỉ tạm ứng lương sau đó cuối năm mới cân đối thu chi và thanh toán lương.

Thứ ba, trước đây doanh nghiệp hoạt động đều bị lỗ, nay được cấp bù hoàn toàn theo diện tích tưới tiêu, kết quả hoạt động dần ổn định.

Những tiêu cực:

Thứ nhất, sau khi được miễn giảm TLP thì các công ty lại hoạt động theo cơ chế xin cho, thực hiện theo kế hoạch, điều này trái ngược với chủ trương chuyển đổi doanh nghiệp nhà nước thành các công ty cổ phần.

Thứ hai, việc xử lý các sự cố bất thường xảy ra thường lâu hơn là do thủ tục đi kiểm tra, xin ngân sách cấp bù thường chậm hơn trước khi thực hiện chính sách thì xí nghiệp được chủ động hơn trong việc chi sửa chữa thường xuyên, ảnh hưởng đến dịch vụ tưới tiêu cho các hộ dùng nước.

3.1.4. Đánh giá của các tổ chức thế giới về tác động của chính sách miễn giảm TLP.

Vào giữa năm 2012, ADB đưa một nghiên cứu về tác động của chính sách miễn giảm TLP của Chính phủ Việt Nam năm 2008 trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh, Bắc Giang, Vĩnh Phúc, và Phú Thọ đã kết luận như sau: Nghị định 115 và các chính sách liên quan được coi là đã đáp ứng được các mục tiêu của Chính phủ, làm cho quản lý vận hành tốt hơn, đóng góp mức độ nào đó vào sự phát triển của ngành thủy lợi ở các tỉnh khu vực nghiên cứu.

Những mặt đạt được

- Sản xuất lúa gạo tăng lên đáng kể, thu nhập ròng nông nghiệp tăng trung bình khoảng 400.000 đồng (\$20) cho mỗi hộ gia đình mỗi năm là kết quả của việc giảm các khoản thanh toán cho vận hành và bảo dưỡng hệ thống thủy nông.

- Ngân sách nhà nước cung cấp cho Công ty thủy nông (IDMCs) đủ kinh phí và không bị thất thu của thủy lợi phí (ISFs) và không bị nợ đọng các khoản phải trả như bảo trì, thanh toán tiền điện, và các chi phí khác. Diện tích tưới tăng 3% -5% ở một số khu vực.

Những mặt chưa đạt được

Các hệ thống định mức quy định tại Nghị định 115 không thay đổi kể từ năm 2008 đặc biệt là định mức chi phí cho khu vực miền núi thấp. Trong khi đó lạm phát, đặc biệt là tăng lương tối thiểu đã làm chi phí O&M của các công ty thủy nông IDMCs tăng, đặc biệt là trong năm 2011 và năm 2012. Hộ dùng nước và các tổ chức dùng nước (WUOs) đã không có sự liên hệ với các công ty thủy nông do việc các công ty không còn thu TLP.

Tóm lại, chính sách miễn giảm TLP của Việt Nam qua quá trình triển khai cũng đã có những mặt tích cực và hạn chế, Chính phủ cũng đã tiến hành sửa đổi, bổ sung chính sách cho phù hợp với thực tế.

3.2 Kết quả đánh giá định lượng theo mô hình Servqual

3.2.1 Kết quả kiểm định của thang đo – Cronbach Alpha

Kết quả chạy SPSS của thang đo ta thu được bảng sau:

Bảng 2: Kiểm định sự tin cậy của thang đo

| Tên nhóm tiêu chí | Hệ số kiểm định sự tin cậy của thang đo | Số biến quan sát trong thang đo | Chỉ số quy định | Đánh giá | Kết luận |
|---------------------|---|---------------------------------|-----------------|----------|-----------|
| Sự tin cậy (STC) | 0.845 | 4 | 0.7-0.95 | Đạt | Chấp nhận |
| Sự bảo đảm (SBD) | 0.905 | 7 | 0.7-0.95 | Đạt | Chấp nhận |
| Độ đáp ứng (DDU) | 0.937 | 9 | 0.7-0.95 | Đạt | Chấp nhận |
| Tính hữu hình (THH) | 0.912 | 7 | 0.7-0.95 | Đạt | Chấp nhận |
| Sự đồng cảm (SDC) | 0.744 | 7 | 0.7-0.95 | Đạt | Chấp nhận |

Như vậy, từ các kết quả trên có thể thấy, 5 thang đo mà tác giả dùng để đo lường sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ tưới tiêu nông nghiệp là sự tin cậy, sự bảo đảm, độ đáp ứng, tính hữu hình và sự đồng cảm với 39 biến quan sát là phù hợp. Tiếp theo, tiến hành hồi quy bội để xem mỗi biến ảnh hưởng như thế nào đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ tưới tiêu nông nghiệp.

3.2.2 Kết quả hồi quy bội

Biến phụ thuộc khi tiến hành hồi quy là sự hài lòng của hộ dùng nước về chất lượng dịch vụ tưới tiêu sẽ bị ảnh hưởng bởi 5 biến độc lập (nhóm chỉ tiêu). Khi chạy phần mềm SPSS để xem mức độ ảnh hưởng của từng biến độc lập ở trên đến biến phụ thuộc như thế nào, ta thu được kết quả như bảng 3 với 5 biến độc lập.

Bảng 3: Kết quả hồi quy bội với 5 biến và 3 biến

Tóm tắt mô hình

| Mô hình | R | R ² | R ² điều chỉnh | Sai số chuẩn của ước lượng | Một số kết quả thống kê khác | | | | |
|--|--------------------|----------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------|-----|-----|----------------------------|
| | | | | | R ² | Giá trị thống kê F | df1 | df2 | Mức ý nghĩa của thống kê F |
| Biến độc lập: (Hệ số góc), SDC, STC, THH, SBD, DDU | | | | | | | | | |
| 1 | 0.726 | 0.527 | 0.522 | 0.532 | 0.527 | 102.708 | 5 | 461 | 0.000 |
| Biến độc lập: (Hệ số góc), SDC, DDU, THH | | | | | | | | | |
| 1 | 0.719 ^a | 0.517 | 0.514 | 0.536 | 0.517 | 165.108 | 3 | 463 | 0.000 |

Các hệ số

| Mô hình | Các hệ số | | | | Giá trị thống kê t | | Mức ý nghĩa của thống kê t | | |
|---------|-----------|--------|--------------|--------|--------------------|--------|----------------------------|--------|-------|
| | B | | Sai số chuẩn | | 5 biến | 3 biến | 5 biến | 3 biến | |
| | 5 biến | 3 biến | 5 biến | 3 biến | | | | | |
| 1 | Hệ số góc | 0.221 | 0.288 | 0.213 | 0.211 | 1.037 | 1.365 | 0.300 | 0.173 |
| | STC | -0.132 | | 0.067 | | -1.981 | | 0.058 | |
| | SBD | -0.071 | | 0.088 | | -0.811 | | 0.418 | |
| | DDU | 0.735 | 0.618 | 0.134 | 0.120 | 5.467 | 5.171 | 0.000 | 0.000 |
| | THH | 0.175 | 0.107 | 0.104 | 0.102 | 1.677 | 1.049 | 0.047 | 0.047 |
| | SDC | 0.282 | 0.249 | 0.073 | 0.073 | 3.865 | 3.422 | 0.000 | 0.001 |

Nhìn vào bảng kết quả trên ta thấy hệ số xác định bội R bình phương = 0.527 tức là 5 nhóm chỉ tiêu sự tin cậy, sự bảo đảm, độ đáp ứng, tính hữu hình, sự đồng cảm giải thích được 52.7% sự thay đổi của hộ dùng nước về chất lượng dịch vụ tưới tiêu hiện đang sử dụng. Hệ số này >0.5 tức là mô hình hồi quy bội có thể được sử dụng để giải thích cho sự thay đổi về mức độ hài lòng của hộ dùng nước về chất lượng dịch vụ tưới tiêu.

Ta có thể loại bỏ 2 nhóm chỉ tiêu là sự tin cậy, sự bảo đảm ra khỏi mô hình vì: giá trị P-value của 2 biến sự tin cậy và sự bảo đảm lần lượt là 0.58 và 0.418 > 0.05 tức là xác suất để 2 biến trên không ảnh hưởng đến sự hài lòng khách hàng về chất lượng dịch vụ tưới tiêu nông nghiệp lớn hơn mức cho phép nên 2 biến này sẽ bị loại ra khỏi mô hình.

Có thể lý giải việc loại bỏ hai biến sự tin cậy và sự bảo đảm là do: sau khi phân tích bảng hồi, những yếu tố trong hai biến sự tin cậy và sự bảo đảm không ảnh hưởng nhiều đến kết quả tính toán của mô hình. Khi bỏ hai biến sự tin cậy và sự bảo đảm, chạy lại mô hình ta được kết quả như bảng 3 ứng với 3 biến. Kết quả chạy lại ứng với 3 biến ta thấy, ba nhóm chỉ tiêu độ đáp ứng, tính hữu hình và sự đồng cảm giải thích được 51.7% sự thay đổi trong cảm nhận của hộ dùng nước về chất lượng dịch vụ cung cấp nước tưới tiêu với hệ số hồi quy như sau:

Biến độ đáp ứng tác động lớn nhất đến kết quả sự thỏa mãn của người dân về chất lượng dịch vụ cung cấp nước tưới tiêu với hệ số 0.618; Biến sự đồng cảm tác động lớn thứ hai đến kết quả sự thỏa mãn của người dân về chất lượng

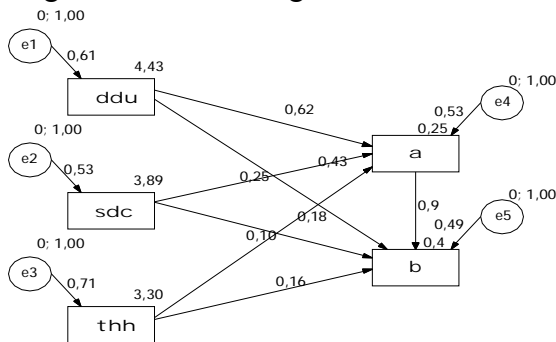
dịch vụ cung cấp nước tưới tiêu với hệ số 0.249; Biến tính hữu hình tác động lớn nhất đến kết quả sự thỏa mãn của người dân về chất lượng dịch vụ cung cấp nước tưới tiêu với hệ số 0.107.

Có kết quả như trên là do, trong dịch vụ cung cấp nước tưới tiêu, hộ dùng nước quan tâm nhất đến độ đáp ứng của đơn vị cung cấp nước, nó bao gồm những yếu tố như thực hiện đúng lịch cấp nước, cung cấp tối đa khả năng cấp nước, đáp ứng tốt nhu cầu theo từng giai đoạn sinh trưởng và phát triển của cây trồng, chất lượng nước được đảm bảo, khả năng khắc phục nhanh chóng khi sự cố xảy ra. Có thể thấy những chỉ tiêu trên là những chỉ tiêu khá quan trọng trong dịch vụ cung cấp dịch vụ tưới tiêu nên hệ số của nhóm chỉ tiêu độ đáp ứng là lớn nhất trong ba nhóm chỉ tiêu độc lập.

3.3. Kết quả chạy Amos về mối quan hệ giữa sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tưới tiêu và chính sách miễn giảm thủy lợi phí

Ta có kết quả sau khi chạy Amos:

Nhìn vào sơ đồ hình 2, ta thấy có mối quan hệ tỷ lệ thuận giữa các nhóm chỉ tiêu độ đáp ứng, sự đồng cảm, tính hữu hình, sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tưới tiêu và hài lòng về chính sách miễn giảm TLP, tức là khi các tổ chức cung cấp nước tưới tăng thỏa mãn khách hàng về độ đáp ứng, sự đồng cảm và tính hữu hình thì sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ tưới tiêu cũng tăng lên cũng như sự hài lòng về chính sách miễn thủy lợi phí cũng tăng theo. Kết quả thống kê mô tả như bảng 5.



Ghi chú:
A: Nhìn chung ông bà hoàn toàn hài lòng về chất lượng dịch vụ tưới tiêu hiện nay
B: Ông bà hoàn toàn hài lòng về việc miễn thủy lợi phí
DDU: Sự đồng cảm
SDC: Sự hữu hình
THH: Tính hữu hình
ei: Sai số
i: 1 ÷ 5

Hình 2: Mối quan hệ giữa các nhóm chỉ tiêu

Bảng 4: Giải thích sai số trong mô hình

| Sai số | Chỉ số quy định | Kết quả | Kết luận |
|--------|-----------------|---------|-----------|
| e1 | Từ 0 - 1 | 0.61 | Chấp nhận |
| e2 | Từ 0 - 1 | 0.53 | Chấp nhận |
| e3 | Từ 0 - 1 | 0.71 | Chấp nhận |
| e4 | Từ 0 - 1 | 0.53 | Chấp nhận |
| e5 | Từ 0 - 1 | 0.49 | Chấp nhận |

Bảng 5: Thống kê mô tả về sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ tưới tiêu và sự hài lòng về chính sách miễn giảm TLP

Nhìn chung ông bà hoàn toàn hài lòng về chất lượng dịch vụ tưới tiêu hiện đang sử dụng, ông bà hoàn toàn hài lòng về việc miễn giảm TLP

| | | Tần số | | Phần trăm | |
|---------|------------------------|------------|---------|------------|---------|
| | | Chính sách | Dịch vụ | Chính sách | Dịch vụ |
| Giá trị | Hoàn toàn không đồng ý | | 9 | | 1.9 |
| | Không đồng ý | 2 | 2 | 0.4 | 0.4 |
| | Bình thường | 26 | 20 | 5.6 | 4.3 |
| | Đồng ý | 102 | 174 | 21.8 | 37.2 |
| | Hoàn toàn đồng ý | 336 | 261 | 72.2 | 56.2 |
| | Tổng cộng | 466 | 468 | 100 | 100 |

Từ kết quả ở trên ta thấy tỷ lệ hộ dùng nước đồng ý và hoàn toàn đồng ý về chất lượng dịch vụ tưới tiêu hiện đang dùng là khá cao (93.4%) và chính sách miễn giảm TLP cũng khá cao (94%) có thể cho thấy khi miễn giảm TLP thì chất lượng dịch vụ tưới tiêu tăng lên đáng kể.

IV. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Qua kết quả nghiên cứu phân tích định tính và định lượng cho thấy rằng chính sách miễn giảm TLP của Chính phủ hiện tại là phù hợp với điều kiện thực tế của sản xuất nông nghiệp. Tuy nhiên tác động của chính sách miễn giảm TLP làm tăng gánh nặng cho ngân sách nhà nước ở thời điểm nền kinh tế gặp nhiều khó khăn. Chất lượng dịch vụ của đơn vị quản lý khai thác được tăng lên nhưng cần phải nâng cao hơn nữa và chưa có cơ chế nâng cao ý thức tiết kiệm nước của hộ dùng nước mà không phải trả phí. Đơn giá cấp bù cũng chưa thật phù hợp, diện tích

tưới tiêu thì chưa kiểm soát đó là những kẽ hở cho những tiêu cực đã, đang và tiếp tục xảy ra.

Chính vì vậy, cần có các giải pháp quản lý phần diện tích tưới tiêu minh bạch, nâng cao chất lượng dịch vụ của đơn vị quản lý vận hành, tưới tiêu đảm bảo tiết kiệm nước và tiết kiệm

nguồn kinh phí của Nhà nước. Đặc biệt cần nâng cao nhận thức của người dân trong việc sử dụng nước không phải trả phí nhưng phải biết tiết kiệm vì đó là nguồn tài nguyên của họ và của quốc gia đang bị khan hiếm do ô nhiễm và biến đổi khí hậu gây ra.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hệ thống văn bản pháp quy liên quan đến chính sách thủy lợi phí ở Việt Nam;
2. Lê Đức Cẩm (2010). *Đánh giá tác động của chính sách miễn thủy lợi phí ở huyện Chí Linh*, tỉnh Hải Dương, luận văn thạc sĩ trường Đại học Nông Nghiệp Hà Nội;
3. Nguyễn Sơn (2011). *Nghiên cứu tình hình thực thu chính sách miễn giảm thủy lợi phí nông nghiệp tại huyện Bình Lục*, tỉnh Hà Nam, luận văn thạc sĩ trường Đại học Nông Nghiệp Hà Nội;
4. Đinh Phi Hổ (2011), *Phương pháp nghiên cứu định lượng và những nghiên cứu thực tiễn trong kinh tế phát triển – nông nghiệp*, NXB Phương Đông, 2011;
5. K.William Easter, Yang Liu (2005). *Cost Recovery and water pricing for irrigation and drainage projects*, ADB Agriculture and Rural Development Discussion paper 26;
6. Jonathan Richard Cook, Dennis Ellingson, Timothy Edward McGrath(2013). *The Irrigation Service Fee Waiver in Viet Nam*, ADB Briefs;
7. Parasuraman, A.,V. Zeithaml& L.L. Berry (1991),“ Refinement and reassessment of SERVQUAL scale”, *Journal of Retailing*, Vol.67:420-50.

Abstract:

IMPACT ASSESSMENT MODEL STUDY FOR THE FEE EXEMPTION POLICY TO WATER AND AGRICULTURE SERVICES IN THE RED RIVER DELTA

The ISF policy has been implemented since Decree 66/CP, 141/CP, 112/HDBT Decree, Decree 143/2003/ND-CP, Decree 154/2007/ND-CP, Decree 115/2008 / ND-CP and Decree 67/ND-CP. This policy has positive impacts on the water users, the water cooperatives, the water exploited and management enterprises, the national budget and social security. The international organizations, scientists, managers, and other organizations and individuals have analysed and evaluated the impact of the ISF in term of theoretical. The authors have applied SERVQUAL model to evaluate the impact of the ISF policy. The study results showed the ISF policy is appropriated, however, the Government need to manage financial resources (budget cover), the exploitation and management units need to economize water resources and to improve the quality of irrigation service, and the households need to be awareness of the efficiency in using water resources without payment.

Keywords: ISF policy, the impact of IC, IC exemption

Người phản biện: **PGS. TS. Nguyễn Tuấn Anh**

BBT nhận bài: 20/6/2014

Phản biện xong: 30/6/2014