



MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TẬP HUẤN CÔNG NGHỆ MỚI CHO NÔNG DÂN Ở AN GIANG

PGS. TS. ĐINH PHI HỔ & ThS. ĐOÀN NGỌC PHẢ

Một trong những thách thức lớn nhất đối với sự tồn tại và phát triển nông nghiệp trong điều kiện hội nhập là trình độ kiến thức nông nghiệp của nông dân. Để có thể nhanh chóng nâng cao trình độ nông dân, không còn cách nào khác hơn là thông qua hệ thống khuyến nông với những chương trình tập huấn sâu rộng cho nông dân. Thời gian qua, hàng loạt lớp tập huấn đã tiến hành trên khắp cả nước. Chất lượng tập huấn là chìa khóa cho vấn đề phát triển bền vững các chương trình huấn luyện và nâng cao hiệu quả những nguồn lực của chính phủ dành cho nông dân. Tuy nhiên, việc đúc kết chất lượng các chương trình huấn luyện hiện vẫn còn bỏ ngỏ và để làm được điều này, cần phải thấu hiểu được mức độ hài lòng của nông dân về các chương trình huấn luyện dành cho họ. Làm cách nào nhận diện được những yếu tố mà nông dân hài lòng và định lượng được đó là vấn đề mà hệ thống huấn luyện cho nông dân cần quan tâm? Từ đó, nội dung bài viết này tập trung vào 3 vấn đề chính: mô hình định lượng, kết quả ứng dụng và gợi ý các giải pháp nâng cao chất lượng các lớp tập huấn của hệ thống khuyến nông.

1. Khung lý thuyết mô hình định lượng

1.1 Mô hình lý thuyết

Theo Kotler (dẫn từ Lin, 2003), sự hài lòng là cảm giác vui thích hoặc thất vọng của một người bắt nguồn từ sự so sánh cảm nhận với mong đợi

về chất lượng của một sản phẩm hoặc một dịch vụ vào đó.

Theo Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985), Curry (1999), Luck và Laton (2000), Mức độ hài lòng có thể đo lường thông qua 5 đến 7 khoảng cách. Sử dụng thang điểm Likert để cho điểm các khoảng cách đó.

Minh họa: Cho điểm từ 1 – 7 theo mức độ thỏa mãn của khách hàng, điểm càng lớn mức độ hài lòng càng cao.

	7	6	5	4	3	2	1
Các yêu cầu/đề nghị của học viên trong lớp học được đáp ứng nhanh chóng.							

Theo Parasuraman, Zeithaml, Berry (1991), có 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng:

- (1) Phương tiện hữu hình: thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, công cụ truyền thông.
- (2) Tin cậy: thể hiện khả năng đáng tin cậy và chính xác khi thực hiện dịch vụ.
- (3) Đáp ứng: thể hiện cung cấp dịch vụ kịp thời và sẵn lòng giúp đỡ khách hàng.
- (4) Đảm bảo: thể hiện trình độ chuyên môn

và sự lịch lãm của nhân viên, tạo niềm tin tưởng cho khách hàng.

(5) Cảm thông: thể hiện sự ân cần, quan tâm đến từng cá nhân khách hàng.

Mô hình ứng dụng cho các chương trình huấn luyện nông dân:

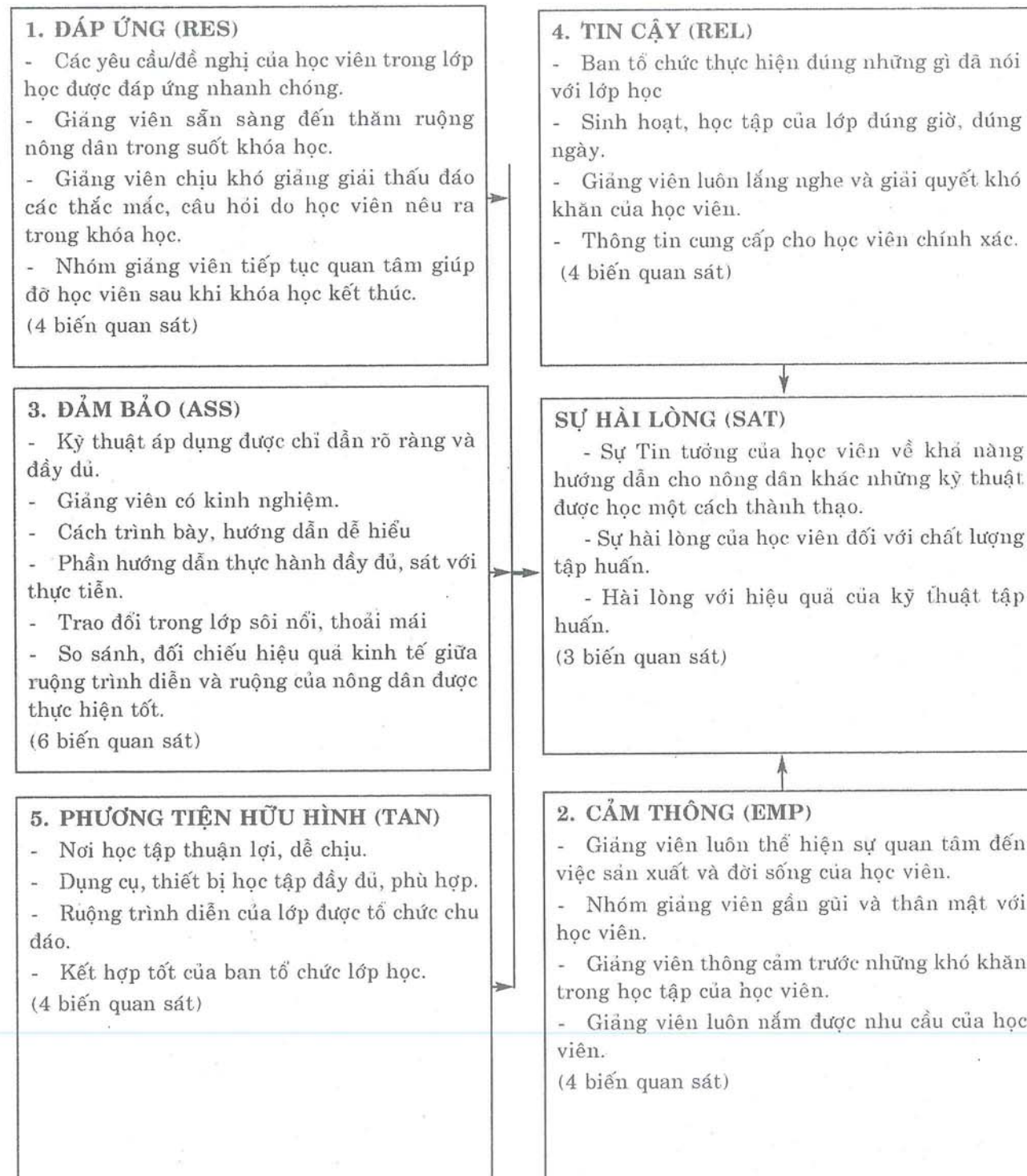
Mô hình có 5 nhân tố (Factors) và 25 biến quan sát (mỗi nhân tố có các biến quan sát).

1.2 Phương pháp định lượng

Sự hài lòng (SAS) = f (TAN, REL, ASS, EMP, REL)

SAS: Biến phụ thuộc; TAN, REL, ASS, EMP,

Hình 1: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng



REL: Các biến độc lập

Để định lượng được các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên cần tiến hành 2 bước sau:

- Sử dụng mô hình phân tích các nhân tố (Factor Analysis): Kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các yếu tố theo khách hàng cho là phù hợp

- Sử dụng mô hình hồi quy bội (Regression Analysis): Nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và đảm bảo có ý nghĩa thống kê.

Cả 2 bước trên được tiến hành với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS – 16.0

2. Kết quả ứng dụng ở An Giang

Để nâng cao hiệu quả sản xuất cho nông dân, An Giang đã tiến hành thực hiện chương trình “3 giảm: lượng giống, phân vô cơ, thuốc trừ sâu bệnh; 3 tăng: năng suất, chất lượng và lợi nhuận”. Thông qua 993 lớp tập huấn “3 giảm – 3 tăng” từ năm 2002 đến năm 2006, nông dân đã áp dụng có hiệu quả. Trong năm 2006, giá thành 1kg lúa giảm bình quân 12% trong khi năng suất tăng 4,5%. Để ứng dụng mô hình định lượng đánh giá hài lòng của nông dân đối với các lớp tập huấn, nhóm nghiên cứu đã tiến hành điều tra các học viên trên 11 huyện, thị xã, thành phố trong tỉnh An Giang. Với quy mô mẫu là 235 nông dân, theo phương pháp chọn ngẫu nhiên và phỏng vấn trực tiếp với bảng câu hỏi được thiết kế theo 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và thang điểm từ 1 đến 5.

Bước 1: Phân tích nhân tố

- Nhận diện các nhân tố: Bảng câu hỏi bao gồm 25 biến quan sát với 5 nhân tố được giả định theo khung lý thuyết (Hình 1).

- Sử dụng phần mềm SPSS – Factor Analysis, cho kết quả sau 5 vòng với các kiểm định được đảm bảo:

(1) Độ tin cậy của các biến quan sát (Factor loading > 0,55)

(2) Kiểm định tính thích hợp của mô hình ($0,5 < KMO < 1$)

(3) Kiểm định Bartlett về tương quan của các biến quan sát (Sig. > 0,05)

(4) Kiểm định phương sai cộng dồn (Cumulative variance > 50%)

- Bảng 1 cho thấy, khác với mô hình lý thuyết, phân tích nhân tố nhận diện chỉ có 3 nhân tố đảm bảo có ý nghĩa phân tích. Nhân tố thứ 1 bao gồm

2 biến thuộc nhân tố đáp ứng (Responsiveness) và 1 biến thuộc nhân tố cảm thông (Empathy). Nhân tố thứ 2 bao gồm 2 biến thuộc nhân tố đảm bảo (Assurance) và 1 biến thuộc nhân tố tin cậy. Nhân tố thứ 3 bao gồm 1 biến thuộc nhân tố tin cậy và 1 biến thuộc nhân tố đáp ứng. Đặt tên mới cho các nhân tố 1, 2 và 3 lần lượt là đáp ứng (X_1), đảm bảo (X_2) và tận tình (X_3).

Bảng 1: Ma trận nhân tố xoay

Các biến quan sát	Component		
	1	2	3
Giáo viên lắng nghe và giải quyết khó khăn của học viên (Rel3)			0,791
Thông tin cung cấp cho lớp chính xác (Rel4)		0,672	
Giáo viên sẵn sàng đến thăm ruộng nông dân (Res3)	0,723		
Giáo viên chịu khó giải đáp thắc mắc của học viên (Res5)			0,858
Giáo viên quan tâm giúp đỡ học viên sau khóa học (Res4)	0,823		
Kỹ thuật “3 giảm - 3 tăng” được chỉ dẫn rõ ràng, đầy đủ (Ass1)		0,765	
Đối chiếu, so sánh năng suất của ruộng trình diễn với ruộng nông dân vào cuối vụ (Ass6)		0,757	
Giáo viên quan tâm đến sản xuất, đời sống của học viên (Emp1)	0,762		

Ghi chú: Các con số trong Bảng 1 là hệ số tải nhân tố (Factor loading)

Như vậy mô hình phân tích sẽ là: $SAT = f(X_1, X_2, X_3)$

Nhân tố SAT được định lượng bằng cách tính điểm trung bình của 3 biến quan sát thuộc nhân tố này. Các nhân tố X_1 , X_2 , X_3 cũng được định lượng bằng tính điểm trung bình của các biến quan sát nằm trong nhân tố đó.

Bước 2: Phân tích hồi quy bội

- Sử dụng SPSS – Regression Analysis có kết quả sau:

Bảng 2: Kết quả hồi quy

	Hệ số hồi quy (Bi)	t	Sig.
(Constant)	1,07		
X ₁	0,352	6,227	0
X ₂	0,3	5,296	0
X ₃	0,215	3,791	0

Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của khách hàng (SAT)

- Bảng 2 cho biết, các hệ số hồi quy (Bi) đảm bảo có ý nghĩa thống kê với mức ý nghĩa 99% (Significance < 0,01).

+ Nhân tố đáp ứng (X₁) có hệ số tương quan là 0,352. Điều này có nghĩa là khi thay đổi tăng thêm 1 điểm đánh giá của nông dân, sự hài lòng của họ tăng thêm 0,352 điểm.

+ Nhân tố đảm bảo (X₂) có hệ số tương quan là 0,3. Điều này có nghĩa là khi thay đổi tăng thêm 1 điểm đánh giá của nông dân, sự hài lòng của họ tăng thêm 0,3 điểm.

+ Nhân tố tận tình (X₃) có hệ số tương quan là 0,215. Điều này có nghĩa là khi thay đổi tăng thêm 1 điểm đánh giá của nông dân, sự hài lòng của họ tăng thêm 0,215 điểm.

- Mô hình có R² điều chỉnh là 0,26. Điều này có nghĩa là 26% thay đổi của sự hài lòng của nông dân được giải thích bởi các biến X₁, X₂ và X₃.

Bảng 3: Phân tích phương sai (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	69,859	3	20,286	27,065	0
Residual	173,141	231	0,75		
Total	234	234			

a. Predictors: (Constant), X₁, X₂, X₃

b. Dependent Variable: SAT

- Kiểm định F dùng để kiểm định tính phù hợp của mô hình, ta thấy Significance < 0,01. Do đó, các hệ số hồi quy của các biến độc lập khác không. Như vậy mô hình lý thuyết được xây dựng phù hợp với thực tế.

Bảng 4: Ma trận tương quan giữa các biến

		Đáp ứng	Đảm bảo	Tận tình	Hài lòng
Đáp ứng	Hệ số tương quan	1			
Đảm bảo	Hệ số tương quan	0	1		
Tận tình	Hệ số tương quan	0	0	1	
Hài lòng	Hệ số tương quan	0,352	0,3	0,215	1

Bảng 4 cho biết các biến độc lập X₁, X₂, X₃ không có tương quan với nhau. Như vậy, mô hình đảm bảo không có hiện tượng cộng tuyến giữa các biến độc lập.

Bảng 5: Kiểm định tính ổn định phương sai

Spearman's rho	ABSRES		ABSRES
		Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	
	N		235
	X ₁	Correlation Coefficient	0,048
		Sig. (2-tailed)	0,465
		N	235
	X ₂	Correlation Coefficient	0,022
		Sig. (2-tailed)	0,734
		N	235
	X ₃	Correlation Coefficient	-0,012
		Sig. (2-tailed)	0,849
		N	235

Bảng 5 cho biết các hệ số tương quan hạng SPEARMAN có mức ý nghĩa > 0,05. Do đó, phương sai của sai số không thay đổi.

Kết luận: Thông qua các kiểm định của mô hình hồi quy, các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nông dân là sự đáp ứng, đảm bảo và sự tận tình của giảng viên.

3. Một số gợi ý về chính sách

Để nâng cao chất lượng các lớp tập huấn cho nông dân, cần tập trung hoàn thiện các yếu tố sau:

(1) Giáo viên nên có lịch đến thăm đồng ruộng học viên định kỳ để hướng dẫn cụ thể cho họ thực hiện các kỹ thuật được tập huấn phù hợp với diễn biến thực tế trong suốt khóa học.

(2) Trạm bảo vệ thực vật tỉnh lập sổ thống kê học viên qua các khóa tập huấn giao cho kỹ thuật viên xã và cán bộ nông nghiệp huyện, tỉnh phụ trách địa bàn thường xuyên theo dõi, hỗ trợ và khuyến khích học viên tham gia các tổ nhóm, câu lạc bộ khuyến nông để được tiếp tục cập nhật thông tin khuyến nông, tiếp thu công nghệ mới trong nông nghiệp sau khi khóa học kết thúc.

(3) Cần thống kê các thông tin về ruộng đất, số người trong hộ gia đình của học viên để giảng viên nắm được và quan tâm tìm hiểu việc sản xuất và đời sống của học viên trong khóa học và cả sau khi kết thúc khóa học.

(4) Nối mạng Internet cho tất cả các trạm bảo vệ thực vật cấp huyện để giúp cán bộ có điều kiện nắm thông tin nhanh và cung cấp chính xác cho nông dân. Đẩy nhanh thực hiện dự án thông tin khuyến nông đến tất cả các huyện.

(5) Nên kiểm tra chặt chẽ việc so sánh, đối chiếu kết quả giữa ruộng trình diễn với ruộng nông dân vào cuối vụ để nông dân thấy rõ hiệu quả của các công nghệ được chuyển giao.

(6) Hầu hết giảng viên các lớp tập huấn không qua trường lớp sư phạm; do đó các lớp đào tạo giảng viên khuyến nông nên quan tâm yếu tố tận tình, chịu khó lắng nghe và giải đáp thắc mắc của học viên trong các lớp tập huấn. Về lâu dài, nên đưa giảng viên các lớp tập huấn đến tham dự các khóa đào tạo giáo viên dạy nghề có cấp chứng chỉ sư phạm.

(7) Quan tâm đến hệ thống khen thưởng – khích lệ đối với những giảng viên đã thể hiện sự tận tình đối với học viên.

(8) Mô hình định lượng với trợ giúp của phần mềm SPSS rất đơn giản và tiện lợi nên dễ dàng

áp dụng rộng rãi cho các trung tâm huấn luyện nông dân, ngay tại các huyện. Việc thu thập số liệu thông qua điều tra trực tiếp học viên với bảng câu hỏi dạng đóng lại không mất nhiều thời gian trả lời nên tính khả thi cập nhật số liệu thường xuyên rất thuận tiện. Quan tâm đến mức độ hài lòng sẽ là công cụ quan trọng để thu hút nông dân đến các lớp huấn luyện và nhanh chóng giúp họ nâng cao trình độ kiến thức nông nghiệp. Thu thập số liệu nên tiến hành thường xuyên theo định kỳ (sau khi kết thúc lớp học) với qui mô mẫu khoảng 5% số học viên của lớp tập huấn ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chi cục Bảo vệ Thực vật tỉnh An Giang (2006), *Báo cáo sơ kết Chương trình "3 giảm - 3 tăng"*.
2. Đoàn Ngọc Phả (2007), *Sự hài lòng của nông dân về chất lượng tập huấn "3 giảm - 3 tăng" ở An Giang*, Luận văn Thạc sĩ, ĐH Kinh tế Tp.HCM.
3. Đinh Phi Hồ (2009), *Tập bài giảng cho chương trình cao học Kinh tế phát triển*, Tài liệu giảng dạy.
4. Đinh Phi Hồ (2008), *Kinh tế học nông nghiệp bền vững*, NXB Phương Đông.
5. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Thống kê.
6. Lin, Chia chi (2003), "A Critical Appraisal of Customer Satisfaction and Commerce", *Management Auditing Journal*, 18 (3): 202.
7. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49: 41-50.
8. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1991), "Refinement and Reassessment of Servqual scale", *Journal of Retailing*, Vol.67: 420 - 50.

