

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRUNG TÂM NGOẠI NGỮ - TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN

● LÊ THỊ HUYỀN TRÂM

TÓM TẮT:

Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên (SHL) về dịch vụ đào tạo tại Trung tâm Ngoại ngữ (TTNN) là cần thiết, nhằm góp phần cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo của TTNN - Trường Đại học Duy Tân. Vì vậy, bài viết xác định các nhân tố ảnh hưởng đến SHL thông qua việc sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng, với mô hình giả thuyết 4 nhân tố ảnh hưởng đến SHL, gồm: (1) Chương trình đào tạo, (2) Đội ngũ giảng viên, (3) Cơ sở vật chất, (4) Khả năng phục vụ.

Từ khóa: Nhân tố, sinh viên, đào tạo, Trường Đại học Duy Tân.

1. Đặt vấn đề

Các trường đại học đều có chương trình đào tạo đáp ứng chuẩn đầu ra, nhưng nhu cầu học của sinh viên ngày càng cao trong thời buổi hiện nay, không những học chính quy, mà còn phải học thêm nhiều khóa học khác để có chứng chỉ ngoại ngữ, tin học. Trong khi đó, chương trình đại học chỉ đáp ứng một lượng kiến thức, nhưng lại thiếu về phần thực hành, kỹ năng mềm, thời gian đào tạo lại ít nên không cung cấp đầy đủ kiến thức và kỹ năng cho sinh viên. Vì vậy, sinh viên còn đang ngồi trên ghế nhà trường phải học các khóa học ngắn hạn phù hợp để bổ sung kiến thức và kỹ năng.

Trường Đại học Duy Tân với mong muốn cung cấp các dịch vụ giáo dục tốt nhất nhằm mang đến sự hài lòng tuyệt đối của sinh viên. Mục đích của nghiên cứu này nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến SHL, từ đó góp phần cải tiến, nâng cao chất lượng dạy và học của Trường Đại học Duy Tân.

2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của bài báo là nghiên cứu mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ đào tạo.

Phạm vi nghiên cứu là các sinh viên đang theo học tại Trung tâm Ngoại ngữ của Trường Đại học Duy Tân.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng cả phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Phương pháp định tính được sử dụng trong giai đoạn xây dựng bảng câu hỏi. Phương pháp định lượng được sử dụng thông qua bảng câu hỏi thu thập thông tin, thông tin thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0. Thang đo được xây dựng dựa trên phương pháp đánh giá với hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, tiến hành phân tích nhân tố khẳng định CFA để kiểm định sự phù hợp của mô hình lý thuyết đã xây dựng.

4. Mô hình nghiên cứu

Dựa trên mô hình nhận thức của khách hàng về chất lượng và sự thỏa mãn, các mô hình nghiên cứu trước kết hợp với thực tế đào tạo tại Trường, mô hình nghiên cứu SHL về dịch vụ đào tạo tại Trung tâm Ngoại ngữ (TTNN) - Đại học Duy Tân bao gồm các nhân tố sau:

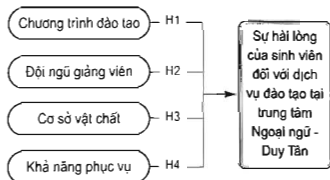
Chương trình đào tạo: Bao gồm các yếu tố liên quan đến nội dung chương trình, cấu trúc và các kiến thức mà sinh viên sẽ học. Đây chính là yếu tố đầu tiên khi một sinh viên lựa chọn trung tâm học ngoại ngữ phù hợp. Vì vậy, một khi các yếu tố này được thỏa mãn, SHL đối với TTNN ngay từ lúc ban đầu chắc chắn sẽ cao.

Đội ngũ giảng viên: Trong thời gian học tập tại trường, sinh viên được tiếp thu các kiến thức mới thông qua các giảng viên. Chính vì vậy, trình độ chuyên môn của giảng viên, khả năng truyền đạt kiến thức về các kĩ năng nghe, nói, đọc và viết, phương pháp giảng dạy, cách thức kiểm tra đánh giá, thái độ, sự tận tâm, nhiệt huyết của giảng viên... sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến SHL. Vì vậy, yếu tố người giảng viên đóng vai trò quyết định.

Cơ sở vật chất: Các yếu tố về công tác tổ chức học tập, trang thiết bị, cơ sở phục vụ cho việc học tập, nghiên cứu của học viên như trang bị phòng cách âm, máy chiếu, loa, máy lạnh, cũng ảnh hưởng không nhỏ đến SHL. Nếu cơ sở vật chất không đảm bảo cũng ảnh hưởng rất nhiều đến việc theo học của sinh viên, khiến cho SHL đối với TTNN suy giảm.

Khả năng phục vụ: Khả năng phục vụ của các nhân viên hành chính, tốc độ xử lý các thắc mắc và các công tác của sinh viên, sự nhiệt tình và thái độ phục vụ của nhân viên cũng có ảnh hưởng rất lớn đến SHL đối với TTNN. (Hình 1)

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề nghị



5. Kết quả và phân tích kết quả nghiên cứu

5.1. Tổng quan về mẫu nghiên cứu

Mẫu khảo sát chính thức còn 500 phiếu với một số đặc điểm chính như sau: (Bảng 1)

Bảng 1. Bảng phân bố mẫu theo một số thuộc tính

Thuộc tính		Số lượng	Tỷ lệ
Khóa	K21	58	11,6
	K22	229	45,8
	K23	71	14,2
	K24	142	28,4
Giới tính	Nam	186	37,2
	Nữ	314	62,8
Khối ngành học	Kinh tế	237	47,4
	Xã hội	71	14,2
	Kỹ thuật	65	13
	Y dược	127	25,4

5.2. Kiểm định chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Bảng 2. Kết quả phân tích độ tin cậy các nhóm biến bằng hệ số Cronbach's Alpha

TT	Nhóm biến	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha
1	Chương trình đào tạo	5	0,713
2	Đội ngũ giảng viên	9	0,844
3	Cơ sở vật chất	7	0,833
4	Khả năng phục vụ	5	0,783
5	Sự hài lòng của SV	3	0,739

Kết quả tại Bảng 2 cho thấy 5 thành phần thang đo về các nhân tố ảnh hưởng và yếu tố phụ thuộc đều có độ tin cậy lớn hơn 0,6 nên đều tin cậy để sử dụng. Điều đó cho thấy, thang đo được xây dựng có ý nghĩa thống kê và đạt độ tin cậy cần thiết, nên được tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

5.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA các nhân tố thuộc biến độc lập

Theo mô hình nghiên cứu, có 4 thành phần với 26 biến quan sát ảnh hưởng đến SHL. Đầu tiên, ta

kiểm định Bartlett's và hệ số KMO. Kết quả EFA lần 3 còn 22 biến quan sát, hệ số KMO = 0,895 khá cao, thỏa mãn yêu cầu $0,5 \leq KMO \leq 1$: phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kiểm định Bartlett là 5429,436 với mức ý nghĩa sig = 0,000 < 0,05 (bác bỏ giả thuyết H0: các biến quan sát không có tương quan với nhau trong tổng thể), điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố EFA là hoàn toàn thích hợp.

Với 22 biến quan sát, được trích thành 4 nhân tố tại Eigenvalues = 1,238 và giá trị tổng phương sai trích = 59,384 $\geq 50\%$: đạt yêu cầu, hay có thể hiểu 4 nhân tố này giải thích 59,847% biến thiên của biến quan sát. Vì vậy, cả 4 nhân tố đều ảnh hưởng đến SHL. (Bảng 3).

5.4. Phân tích nhân tố khám phá EFA nhân tố thuộc biến phụ thuộc

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA với KMO bằng 0,664 > 0,5 và kiểm định Bartlett's có sig = 0,000 < 0,05 nên có thể khẳng định dữ liệu phù hợp để phân tích nhân tố. (Bảng 4)

Phân tích đã rút trích từ 3 biến đánh giá sự ảnh hưởng thành một nhân tố chính có Eigenvalue bằng 1,979 và tổng phương sai trích 65,965% > 50%. (Bảng 5).

Bảng 3. Hệ số KMO và kiểm định Bartlett's của các nhân tố độc lập

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.895
Bartlett's Test of Sphericity	Approx Chi-Square	5429.436
	df	231
	Sig.	.000

Bảng 4. Hệ số KMO và kiểm định Bartlett's của nhân tố biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.664
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	347.659
	df	3
	Sig.	.000

Bảng 5. Tổng phương sai trích của nhân tố sự thích ứng

Component	Total Variance Explained					
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.979	65.965	65.965	1.979	65.965	65.965
2	.608	20.270	86.235			
3	.413	13.765	100.000			
Extraction Method. Principal Component Analysis						

5.5. Phân tích mô hình hồi quy

Phân tích hồi quy sẽ được thực hiện với 4 nhân tố độc lập, là: cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên và khả năng phục vụ. (Bảng 6).

Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến của nghiên cứu này có dạng:

Hồi quy chưa chuẩn hóa sẽ là: $SHL = 0,634 + 0,008VC + 0,156GVC + 0,393PV + 0,115GVP + 0,159CT + e$

Hồi quy đã chuẩn hóa sẽ là: $SHL^* = 0,008VC + 0,158GVC + 0,345PV + 0,103GVP + 0,150CT$

6. Một số kiến nghị

Từ kết quả nghiên cứu và một số nhận xét trên, tác giả đưa ra một số kiến nghị như sau.

Thứ nhất, về chương trình đào tạo: (1) Phát triển đào tạo phải đi liền với sự gắn kết nhu cầu của học viên, tạo ra mối liên hệ giữa Trung tâm và học viên để có thể lắng nghe được mong muốn của học viên và những thiếu sót của Trung tâm, từ đó khắc phục mặt xấu và phát huy mặt tốt. (2) Chương trình đào tạo lập ra phải gắn với thực tế cuộc sống và phù hợp với yêu cầu của xã hội để

Bảng 6. Mô hình hồi quy

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.616a	.379	.373	58702	1.781

a. Predictors: (Constant), CT, VC, PV, GVP, GVC
b. Dependent Variable: HL

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103 977	5	20 795	60.347	.000b
	Residual	170.230	494	.345		
	Total	274 207	499			

a. Dependent Variable: HL
b. Predictors: (Constant), CT, VC, PV, GVP, GVC

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	634	.185		3.426	.001		
	VC	.008	.046	.008	.174	.862	.653	1.531
	GVC	.156	.048	.158	3.258	.001	.536	1.866
	PV	.393	.054	.345	7.236	.000	.554	1.806
	GVP	.115	.053	.103	2.177	.030	.566	1.768
	CT	.159	.043	.150	3.662	.000	.746	1.340

a. Dependent Variable: HL

trở lại lúc hoàn thành khóa học, học viên có đủ những kỹ năng cần thiết như nghe, nói, đọc, viết trong quá trình theo học ngoại ngữ tại Trung tâm. (3) Có những chính sách hậu đãi đối với học viên tại Trung tâm, như việc dạy kèm bổ sung kiến thức ngoài giờ đối với những học viên chưa nắm được nguồn kiến thức, tổ chức cho sinh viên gặp gỡ và tự học tập với nhau, giảm học phí cho khóa học.

Thứ hai, về đội ngũ giảng viên: (1) Giảng viên cần không ngừng cập nhật kỹ năng cho bản thân, từ kỹ năng giảng dạy, truyền đạt kiến thức, cho đến tư nâng cao, hiểu biết thực tế cho bản thân, nhằm đưa ra những minh họa sát với đời sống vào giảng dạy, giúp học viên tiếp thu tốt bài học trên

lớp và bài học cuộc sống. (2) Thường xuyên tổ chức các buổi ngoại khóa và thu hút học viên tham gia, giảng viên cần chủ động cho học viên giao tiếp bằng ngoại ngữ, cần tạo không khí thoải mái khi giao tiếp.

Thứ ba, về cơ sở vật chất: (1) Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, phương tiện giảng dạy hiện đại và nâng cao hiệu quả hoạt động của TTNN - Đại học Duy Tân. Các phòng học ở Trung tâm đều đảm bảo không gian, chỗ ngồi đáp ứng nhu cầu học tập của học viên. (2) Đầu tư nâng cao hiệu quả trang web của TTNN - Đại học Duy Tân. Trung tâm có thể bổ sung thêm tài liệu học tập cho sinh viên, những tài liệu liên kết từ các TTNN hay các trường đại học khác, tài liệu hỗ

trợ học tập và thi cử cho sinh viên, tạo điều kiện cho học viên chủ động học tập tại nhà sau giờ học. (3) Lớp học của Trung tâm cần đảm bảo số lượng học viên hợp lý nhằm giúp SV tiếp thu tốt bài giảng. (4) Đầu tư tốt thiết bị công nghệ thông tin như: projector, nâng cấp mạng internet. Ngoài ra, cần xây dựng hệ thống phòng cách âm để giúp học tốt ngoại ngữ.

7. Kết luận

Đề tài được thực hiện nhằm nghiên cứu về những nhân tố ảnh hưởng SHL đối với dịch vụ đào tạo của TTNN - Trường Đại học Duy Tân. Kết quả giữa lý luận và kết quả thực nghiệm, nghiên cứu đã đưa ra một số kiến nghị đối với Nhà trường, giảng viên cũng như sinh viên, nhằm nâng cao hiệu quả việc học tiếng Anh tại Trường Đại học Duy Tân ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Trần Thanh Bình (2009). *Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo được cảm nhận và sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn. Luận văn thạc sĩ Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh.*
2. Ma Cẩm Tường Lam (2011). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trường Đại học Đà Lạt. Luận văn thạc sĩ Đo lường và đánh giá trong giáo dục, Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội.*
3. <http://doc.edu.vn/tai-lieu/luan-van-danh-gia-su-hai-long-cua-sinh-vien-ve-chat-luong-dao-tao-tai-truong-dai-hoc-kinh-te-va-quan-tri-kinh-doanh-dai-36239/>

Ngày nhận bài: 12/9/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 22/9/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 2/10/2019

Thông tin tác giả:

ThS. LÊ THỊ HUYỀN TRÂM

Trường Đại học Duy Tân

RESEARCH ON THE SATISFACTION OF STUDENTS WITH TRAINING SERVICES OF DUY TAN UNIVERSITY'S CENTER FOR FOREIGN LANGUAGES

● Master. **LE THI HUYEN TRAM**
Duy Tan University

ABSTRACT:

It is necessary to do a research on the satisfaction of students with training services of Duy Tan University's Center for Foreign Languages in order to improve the center's training quality. This research identifies factors affecting the satisfaction of students by using qualitative and quantitative research methods with a hypothetical model of four factors affecting the satisfaction of students, including: (1) Training program, (2) Faculty, (3) Facilities, (4) Capability.

Keywords: Factor, student, training, Duy Tan University.