

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN KHOA KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ

Tăng Đình Ngọc Thảo¹, Nguyễn Văn Tròn², Võ Tấn Phát³ và Nguyễn Dương Thanh⁴

¹ Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Cần Thơ

² Khoa Luật, Trường Đại học Cần Thơ

³ Khoa Khoa học Xã hội & Nhân văn, Trường Đại học Cần Thơ

⁴ Thành Đoàn Cần Thơ, Thành phố Cần Thơ

Tóm tắt. Nghiên cứu được thực hiện nhằm tìm hiểu mức độ hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Đại học Cần Thơ (ĐHCT). Số liệu nghiên cứu được thu thập từ 240 sinh viên khoa KHXH&NV từ khoá 41 đến khoá 44 đang theo học tại trường với các ngành Văn học, Việt Nam học, Thông tin học và Xã hội học với phương pháp chọn mẫu định ngạch. Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA, hồi quy tuyến tính được áp dụng trong nghiên cứu này nhằm xác định các nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trường ĐHCT. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 04 nhóm nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên là Môi trường giáo dục; Chương trình đào tạo; Kỹ năng sư phạm và Thủ tục hành chính. Nhìn chung, sinh viên khoa KHXH&NV đều hài lòng với chất lượng dịch vụ đào tạo trường Đại học Cần Thơ.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ đào tạo, Đại học Cần Thơ, sự hài lòng.

1. Mở đầu

Chất lượng dịch vụ đào tạo luôn là một trong những quan tâm hàng đầu không chỉ của các trường học mà còn nhận được sự chú trọng từ phía phụ huynh và người học. Ngày nay, nhiều nhà nghiên cứu bắt đầu tìm hiểu và đánh giá chất lượng các dịch vụ đào tạo tại trường học nhằm xây dựng môi trường học đường tích cực, có tính hiệu quả cao hơn đối với đối tượng học sinh, sinh viên. Cho đến thời điểm hiện tại, nhiều trường đại học tại Việt Nam đã bắt đầu thực hiện những cuộc khảo sát thăm dò ý kiến của sinh viên về sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường để cải thiện chất lượng cơ sở vật chất, phương pháp giảng dạy của giảng viên, ... sao cho sinh viên dễ dàng tiếp thu kiến thức và phát triển bản thân một cách tốt nhất [1;2;3;4;5;6]. Tại Trường Đại học Cần Thơ, công tác đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo cũng được đẩy mạnh tại các khoa nhằm nâng cao chất lượng dạy học và tạo ra môi trường học tập lý tưởng cho sinh viên. Khoa KHXH&NV trường Đại học Cần Thơ là một khoa “trẻ” được thành lập vào năm 2009 với 4 ngành học chính thuộc lĩnh vực xã hội: Văn học, Việt Nam học, Thông tin học và Xã hội học. Nhiều năm trở lại đây, khoa không ngừng cải tiến và đổi mới để trở nên phù hợp và giúp cho sinh viên thích nghi tốt hơn với môi trường học tập bậc đại học [7]. Tuy nhiên, là một khoa có thời gian thành lập tương đối ngắn, do vậy mà chất lượng dịch vụ đào tạo

Ngày nhận bài: 5/11/2020. Ngày sửa bài: 21/12/2020. Ngày nhận đăng: 1/1/2021.

Tác giả liên hệ: Tăng Đình Ngọc Thảo. Địa chỉ e-mail: tdnt@ctu.edu.vn

còn bộc lộ một số hạn chế chẳng hạn như đội ngũ giảng viên còn ít, nguồn tài liệu phục vụ cho việc nghiên cứu, học tập vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu sử dụng của sinh viên, v.v... Những hạn chế này tồn tại ít nhiều chịu sự ảnh hưởng của một số yếu tố nhất định. Vì thế, trong nghiên cứu này sẽ phân tích những yếu tố tác động và tìm ra các biện pháp để góp phần vào việc cải tiến chương trình đào tạo, các dịch vụ tại trường học, phương pháp giảng dạy và bổ sung cơ sở vật chất,... để hỗ trợ cho sinh viên có được môi trường học tập tốt và hiệu quả. Đồng thời, đẩy mạnh công tác truyền thông khoa KHXH&NV trường ĐHCT đến gần hơn với các bạn học sinh phổ thông trung học tại vùng ĐBSCL và kết nối được với nhiều doanh nghiệp, trung tâm việc làm tại thành phố Cần Thơ nhằm hỗ trợ cho sinh viên trong công tác thực tập, làm việc sau khi ra trường.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Một số khái niệm

Sự hài lòng được định nghĩa là: Phản ứng của người tiêu dùng đối với việc đáp ứng những mong muốn. Định nghĩa này có hàm ý rằng, sự thỏa mãn chính là sự hài lòng của người tiêu dùng trong việc tiêu thụ sản phẩm hoặc dịch vụ do nó đáp ứng mong muốn của họ, bao gồm cả mức độ đáp ứng trên mong muốn và dưới mức mong muốn hay phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi. Nghĩa là kinh nghiệm đã biết của khách hàng khi sử dụng dịch vụ và kết quả sau khi sử dụng dịch vụ được cung cấp [8, 9].

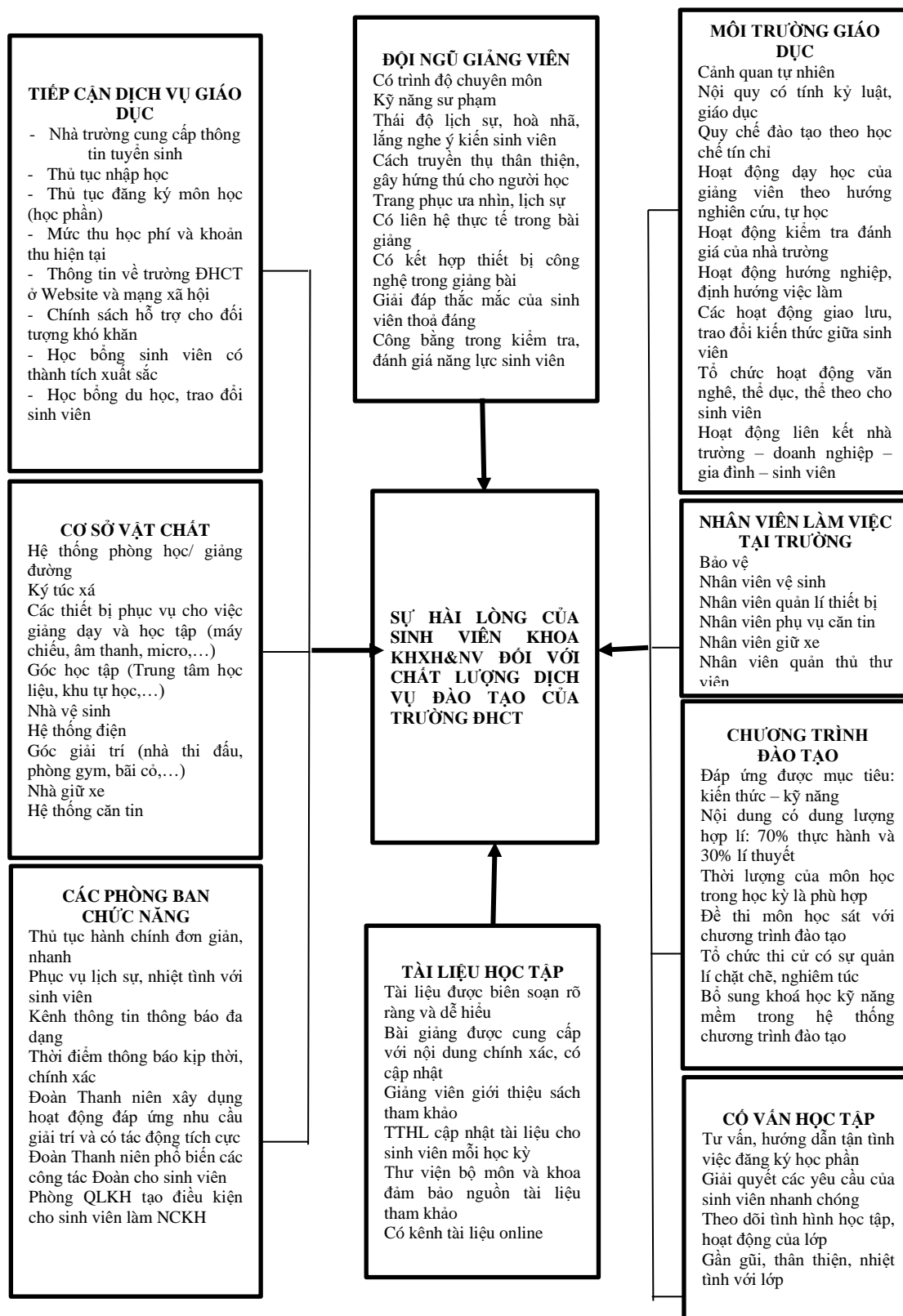
Ở Việt Nam hiện nay, dịch vụ giáo dục đại học đang dần trở thành một thuật ngữ quen thuộc đối với nhiều người. Với sự phát triển kinh tế xã hội, đại chúng hóa giáo dục đại học là một xu thế tất yếu. Chất lượng dịch vụ đào tạo (hay giáo dục) là một khái niệm mang tính tương đối và có thể hiểu theo nhiều cách khác nhau, như: chất lượng dịch vụ giáo dục bao gồm 5 khía cạnh: chất lượng là sự vượt trội (hay sự xuất sắc); là sự hoàn hảo (kết quả hoàn thiện, không sai sót); là sự phù hợp với mục tiêu (đáp ứng nhu cầu của khách hàng); là sự đáng giá về đồng tiền (trên khía cạnh đánh giá đề đầu tư); là sự chuyển đổi (sự chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác). Trong số các định nghĩa trên, định nghĩa “*chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu*” đang được nhiều tổ chức đảm bảo chất lượng ở các nước như Hoa Kỳ, Anh quốc và Đông Nam Á sử dụng [10].

Các nghiên cứu trước đây đã cho thấy chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự thỏa mãn. Lí do là chất lượng liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, còn sự thỏa mãn chỉ đánh giá được sau khi đã sử dụng dịch vụ đó. Parasuraman (1988) khẳng định: “Chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ”. Vì thế, sẽ rất thiếu sót nếu chỉ nghiên cứu chất lượng dịch vụ mà không dựa trên sự thỏa mãn trong nhu cầu của khách hàng. Do đó, khi sử dụng dịch vụ, nếu sinh viên được sử dụng các dịch vụ, đào tạo có chất lượng tốt, thỏa mãn nhu cầu của họ thì dịch vụ đào tạo đó đã đạt yêu cầu hài lòng của người dùng. Ngược lại, nếu khách hàng cảm nhận dịch vụ có chất lượng kém thì việc không hài lòng sẽ xuất hiện.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Dữ liệu thứ cấp của đề tài được thu thập thông qua các công trình nghiên cứu khoa học, sách báo, tạp chí, cụ thể: Tạp chí khoa học trường ĐHCT số 28, Tạp chí khoa học Nghiên cứu Văn hoá số 05, Tạp chí khoa học Đại học Văn Hiến số 03 cũng như các Báo cáo thường niên của trường Đại học Cần Thơ năm 2018. Dữ liệu sơ cấp nghiên cứu được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu định ngạch với cỡ mẫu được chọn là 240, khách thể nghiên cứu là sinh viên đang theo học tại khoa từ khoá 41 đến khoá 44. Vì số lượng sinh viên khoa KHXH&NV không quá lớn so với các khoa khác như Kinh tế, Công nghệ, Nông nghiệp,... nên số mẫu được tính theo công thức của Trung Tâm Thông tin và phân tích dữ liệu Việt Nam (VIDAC) như sau:

$$n = N / 1 + N(e^2) = 1600 / 1 + 1600(0,1^2) = 96 \text{ quan sát mẫu}$$



Hình 1. Mô hình lý thuyết của nghiên cứu

Mẫu được phân chia như sau: 80 bảng hỏi cho sinh viên ngành Văn học và Việt Nam học, 40 bảng hỏi cho sinh viên ngành Thông tin học và Xã hội học. Sở dĩ, số lượng mẫu không đồng đều là do sự chênh lệch về số lượng sinh viên ở các bộ môn thuộc khoa KHXH&NV, nguồn tư liệu và giảng viên giảng dạy, tính phổ biến của ngành học. Cuộc khảo sát được tiến hành từ 01/5/2019 đến 15/5/2019. Trong đó số lượng mẫu tối thiểu cần thu thập được là 96 mẫu.

Thông qua quá trình thu thập và phân tích dữ liệu từ các nghiên cứu trong và ngoài nước về chất lượng dịch vụ đào tạo cũng như sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo. Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trường ĐHTC áp dụng 2 loại thang đo SERVQUAL và thang đo SERVPERF. Tuy nhiên, với bảng khảo sát mẫu được xây dựng trên 2 loại hình thang đo trên, nghiên cứu nhận thấy, không cần phải bỏ hẹp đặc điểm dịch vụ đào tạo thành 5 tiêu chí: sự hữu hình, sự tin cậy, sự phản hồi, sự đồng cảm và sự đảm bảo, bởi các thông tin đưa vào trong bảng hỏi có sự trùng lặp trong việc đánh giá. Cho nên, nghiên cứu cần có sự cụ thể hoá các đặc điểm trong nghiên cứu để khách thể tham gia khảo sát dễ dàng hình dung được câu hỏi và nghiên cứu cũng thuận tiện hơn trong việc đánh giá theo từng đặc điểm đề xuất. Các đặc điểm đưa vào phân tích gồm: Tiếp cận dịch vụ, cơ sở vật chất, môi trường giáo dục, phòng ban chức năng, nhân viên làm việc tại trường, chương trình đào tạo, tài liệu học tập, giảng viên và cố vấn học tập [9; 11; 12; 13].

Việc định lượng các nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trường ĐHTC được tiến hành qua 03 bước sau: Bước 1: Sử dụng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để xác định độ tin cậy của các biến trong bảng hỏi; Bước 2: phân tích nhân tố khám phá EFA để gom các nhóm có cùng nội dung lại với nhau; Bước 3: thực hiện phân tích hồi quy tuyến tính đa biến để xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trường ĐHTC

2.3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

2.3.1. Sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trường Đại học Cần Thơ

Nghiên cứu tiến hành tìm hiểu sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trường Đại học Cần Thơ thông qua các tiêu chí như: Môi trường giáo dục, Cơ sở vật chất, Chương trình đào tạo; Tài liệu học tập và Đội ngũ giảng viên.

Đối với Môi trường giáo dục, sinh viên cảm thấy hài lòng nhất với tiêu chí cảnh quan tự nhiên với giá trị trung bình là 4,40. Trường ĐHTC với diện tích 87 ha, khuôn viên mỗi khoa đều trồng nhiều cây xanh, các cây xanh được bố trí quanh khuôn viên, tạo bầu không khí trong lành. Điển hình như vườn bàng, vị trí này vừa được xây dựng xong thì có rất nhiều câu lạc bộ sinh hoạt, phục vụ nhu cầu học tập và giải trí cho sinh viên. Đối với khoa KHXH&NV, Đoàn Khoa luôn triển khai các hoạt động Tuần lễ xanh ở mỗi học kỳ, giúp cho sinh viên được tham gia hoạt động cộng đồng, vừa cải tạo khuôn viên khoa bằng cách trồng hoa, trồng cây, dọn dẹp vệ sinh,... Có thể thấy, việc môi trường học tập trong lành, có màu sắc tự nhiên, phần nào thúc đẩy tinh thần người học được tốt hơn. Không những vậy, cách bày trí của trường ĐHTC cũng có tính thẩm mỹ, mang vẻ mỹ quan cho môi trường tự nhiên. Chẳng hạn như, khu vực xung quanh Hội trường Rùa, Nhà điều hành được bao bọc bởi thảm cỏ giúp cho sinh viên có thêm không gian sinh hoạt ngoài trời. Bên cạnh đó, sinh viên khoa KHXH&NV cũng hài lòng với việc học theo hệ thống tín chỉ. Đây là một phương thức đào tạo tiên tiến trong nền giáo dục của nhiều quốc gia trên thế giới. Nó còn được gọi là học chế tín chỉ để phân biệt với các phương pháp đào tạo ra đời trước nó như học chế niên chế, học chế học phân. Trên thế giới phương pháp này được áp dụng ở cả giáo dục phổ thông và giáo dục đại học. So với cách học theo niên chế thì phương pháp học theo tín chỉ lại lấy người học làm trung tâm trong quá trình dạy và học, làm cho người học phát huy được tính chủ động, sáng tạo của mình. Trong phương thức đào tạo theo tín chỉ, tự học, tự nghiên cứu của sinh viên được coi trọng, được tính vào nội dung và thời

lượng của chương trình. Người học là người tiếp nhận kiến thức nhưng đồng thời cũng là người chủ động tạo kiến thức. Thêm nữa, phương thức đào tạo theo tín chỉ có độ mềm dẻo và linh hoạt về môn học, sinh viên thuận tiện trong việc sắp xếp thời gian, nâng cao kỹ năng sắp xếp kế hoạch, có định hướng học tập rõ ràng. Trường ĐHCT là môi trường học tập đang áp dụng hình thức học tập này và phần nào đạt được những thành công trong việc giáo dục con người. Bên cạnh đó, vẫn còn những tiêu chí mà sinh viên khoa KHXH&NV cảm thấy chưa thật sự hài lòng đối với môi trường học tập. Cụ thể là hoạt động hướng nghiệp/ định hướng việc làm cho sinh viên và Cung cấp, giới thiệu thông tin về nghề nghiệp và cơ hội về việc làm cho sinh viên ra trường có mức độ hài lòng thấp nhất, giá trị trung bình lần lượt là 3,52 và 3,53.

Về cơ sở vật chất, nghiên cứu nhận thấy sinh viên khoa KHXH&NV cảm thấy rất hài lòng đối với góc học tập (như trung tâm học liệu, khu vực tự học,...) tại trường, có giá trị trung bình cao nhất với mean là 4,12. Một trong những điểm mạnh của trường ĐHCT chính là xây dựng TTHL với trang thiết bị hiện đại, góp phần to lớn đối với sự nghiệp giáo dục và đào tạo, đặc biệt là trong nghiên cứu và ứng dụng công nghệ thông tin, thay đổi phương pháp giảng dạy phù hợp với tình hình thực tế và nâng cao khả năng tự học, tự nghiên cứu khoa học của sinh viên. TTHL là nơi hiện đại nhất của trường về việc cung cấp tài liệu để phục vụ học tập và nghiên cứu cho sinh viên. Không chỉ là nguồn tài liệu phong phú, TTHL là nơi yên tĩnh phù hợp cho việc học tập cá nhân (khu học học, bàn học tập cá nhân ở tầng 3), học tập nhóm (phòng học nhóm A B C tầng 2, tầng 3), ở mỗi tầng đều trang bị máy tính giúp sinh viên tìm kiếm tài liệu dễ dàng hơn. Không những thế, trường ĐHCT còn chú trọng vào ngoại ngữ, đáp ứng nhu cầu nghe – nhìn cho sinh viên (phòng nghe – nhìn tầng 3). Ngoài ra, hệ thống máy lạnh mát mẻ, tủ nước lạnh, camera an ninh,... cũng là yếu tố làm hài lòng các sinh viên. Có thể nói, TTHL chính góc học tập của trường đáp ứng đầy đủ nhu cầu về tự học, nghiên cứu cho sinh viên, giảng viên. Song, không dừng lại ở đó, tại các khuôn viên công cộng khác như bãi cỏ TTHL hay sân sau khoa KHXH&NV – vườn bàng, cũng được cải thiện, được trang bị bàn ghế, tạo cho sinh viên những không gian học tập, học nhóm ngoài trời. Đây cũng chính là những dịch vụ của trường ĐHCT mang lại chất lượng tốt và có hiệu quả cho sinh viên. Một trong những cơ sở vật chất chưa nhận được sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV chính là thiết bị học tập trên lớp như âm thanh, máy chiếu, quạt,... Trường ĐHCT đã và đang thực hiện công tác sửa chữa các thiết bị điện tử giúp sinh viên tiếp thu bài học được tốt hơn. Một số giảng đường, lớp học, các máy chiếu đã được thay mới, quạt cũng được lắp ráp nhằm đảm bảo tình trạng lớp học không bị oi bức vào mùa khô. Song, tại khoa KHXH&NV, các thiết bị máy chiếu vẫn chưa được lắp ráp. Lớp học muốn sử dụng máy chiếu phải liên hệ với cán bộ quản lý ở khoa để mượn, vô tình làm mất thời gian học, chưa tính đến những trường hợp máy chiếu không sử dụng được, cán bộ quản lý không có mặt ở khoa để giải quyết vấn đề,... Về quạt tại khoa KHXH&NV, cụ thể là phòng 301 và 302 chỉ có 2 quạt trần, chưa đủ đáp ứng cho lớp học hơn 50 sinh viên. Tình trạng nóng nực khi lớp học đông đúc vào mùa khô vẫn còn tiếp diễn. Một số nhà học khác cũng gặp trường hợp tương tự như C2, B1,... Vì vậy, đối với hai vấn đề này, cần có sự quan tâm sâu sát nhiều hơn từ phía khoa và nhà trường để nâng cao sự hài lòng của người học góp phần đẩy mạnh chất lượng dịch vụ cung cấp.

Với các tiêu chí liên quan đến chương trình đào tạo, kết quả nghiên cứu đã cho thấy sinh viên khoa KHXH&NV hài lòng với tiêu chí thời lượng, tổng số tín chỉ của môn học trong học kỳ là phù hợp, với giá trị trung bình là 3,97. Sinh viên học theo cơ chế tín chỉ, nên các bạn được sắp xếp kế hoạch học tập cho bản thân. Có những học phần tự chọn, giúp các bạn chọn được môn học phù hợp cho kế hoạch học tập của mình. Sinh viên trường ĐHCT bắt buộc học tối thiểu là 140 chỉ (gồm học phần tự chọn và bắt buộc) thì mới đủ yêu cầu tốt nghiệp. Đối với quá trình đăng ký học phần, trường quy định mỗi sinh viên đăng ký tối đa 20 tín chỉ đối với học kỳ chính, và 8 tín chỉ đối với học kỳ phụ (hè). Nội dung các môn học tùy thuộc vào giáo viên giảng dạy, mỗi người sẽ mang đến cho sinh viên những bài học trải nghiệm khác nhau nhưng vẫn đảm

bảo nằm trong khoảng quy định nội dung yêu cầu môn học. Về nội dung thi bao gồm các kiến thức được trong giáo trình kết hợp với bài giảng. Một số hình thức thi với đề thi mở, đề đóng, trắc nghiệm, vừa tự luận vừa trắc nghiệm... Hình thức kiểm tra đa dạng cùng nội dung bài thi không có tính truyền thống, giúp cho sinh viên được tự do thể hiện cái tôi cá nhân và áp dụng được những kiến thức tích lũy trong quá trình học trên lớp và tự học. Song, việc cập nhật học phần kỹ năng mềm trong chương trình đào tạo cho sinh viên chưa thật sự mang lại hiệu quả, điều này được thể hiện bởi mức độ chưa thật sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV.

Về tài liệu học tập, tiêu chí Giảng viên giới thiệu sách tham khảo cho người đọc là có mức hài lòng nhiều nhất với giá trị trung bình là 4,08. Điều này cho thấy rằng sinh viên khoa KHXH&NV hài lòng về tiêu chí giảng viên giới thiệu sách tham khảo cho người đọc. Khi bắt đầu một học phần mới, trong buổi đầu tiên giảng viên dành thời gian để giới thiệu về cách tổ chức giảng dạy và đánh giá học phần cũng như là luôn giới thiệu cho sinh viên tìm hiểu những tài liệu có liên quan đến học phần, để sinh viên có thể tìm đọc, làm tài liệu tham khảo cho các bài luận nghiên cứu, bài tập phân tích. Bên cạnh đó trong quá trình học, giảng viên cũng thường xuyên giới thiệu các tài liệu chuyên sâu giúp sinh viên có thể mở rộng kiến thức bản thân. Tương tự tiêu chí Bài giảng giáo trình được cung cấp với nội dung chính xác và cập nhật xếp thứ 2 trong đánh giá về mức độ hài lòng của sinh viên với giá trị trung bình là 3,83. Bài giảng được giảng viên soạn từ các nguồn tài liệu chính thống trong và ngoài nước hoặc sử dụng bài giảng của tác giả uy tín và có nội dung phù hợp với đề cương của học phần. Bài giảng luôn được giảng viên cập nhật và chỉnh sửa qua từng năm, đảm bảo tính chính xác về nội dung.

Cuối cùng, nghiên cứu tiến hành tìm hiểu sự hài lòng của sinh viên đối với đội ngũ giảng viên của trường. Kết quả thu được sinh viên khoa KHXH&NV, rất hài lòng với tiêu chí giảng viên có kết hợp với việc sử dụng thiết bị công nghệ trong quá trình giảng dạy (Mean = 4,21). Nhóm nghiên cứu nhận thấy, ở tất cả các phòng học của trường ĐHTC đều được trang bị đầy đủ các trang thiết bị công nghệ như máy chiếu, tivi, loa, micrô, để phục vụ cho việc dạy và học của sinh viên, giảng viên của trường. Chính vì thế mà hầu hết các giảng viên của trường đều sử dụng giáo án, bài giảng điện tử để phục vụ cho việc giảng dạy, nhờ đó mà bài giảng liên tục được đổi mới, thu hút sự chú ý của sinh viên góp phần nâng cao hiệu quả và chất lượng và hiệu quả việc truyền đạt kiến thức cho sinh viên. Giảng viên thường trao đổi tài liệu và các công việc cần thiết qua gmail, giúp cho việc lưu trữ và chia sẻ tài liệu của sinh viên trở nên dễ dàng và tiết kiệm thời gian hơn. Sinh viên cũng có sự hài lòng với tiêu chí Giảng viên có trình độ chuyên môn và có liên hệ thực tế trong quá trình giảng bài với giá trị trung bình bằng nhau là 4,17. Thực tế, mỗi giảng viên của trường sẽ được phân chia giảng dạy học phần đúng chuyên môn của bản thân, bên cạnh đó giảng viên không ngừng học tập và trao đổi nâng cao trình độ chuyên môn bằng cách tham gia vào các công trình nghiên cứu khoa học, hội thảo hay các buổi chuyên đề nên việc truyền đạt kiến thức và giải đáp thắc mắc của sinh viên luôn được đảm bảo thực hiện một cách hiệu quả. Trong quá trình giảng dạy giảng viên luôn kết hợp với việc đưa ra các ví dụ, tình huống, bài tập thực tế trong cuộc sống để giúp sinh viên có thể dễ dàng nắm bắt và ghi nhớ lâu hơn kiến thức đã học. Ngoài ra, giảng viên còn có kỹ năng sư phạm (mean = 4,16) khiến sinh viên cảm thấy thật sự hài lòng mỗi khi gặp mặt thầy cô trên bục giảng. Cụ thể, về phong cách trang phục, giảng viên nam thường mặc áo sơ mi, quần tây, còn giảng viên nữ đôi khi mặc váy, nhưng không quá ngắn. Cách truyền đạt của giảng viên được diễn giải một cách chậm rãi, ân cần

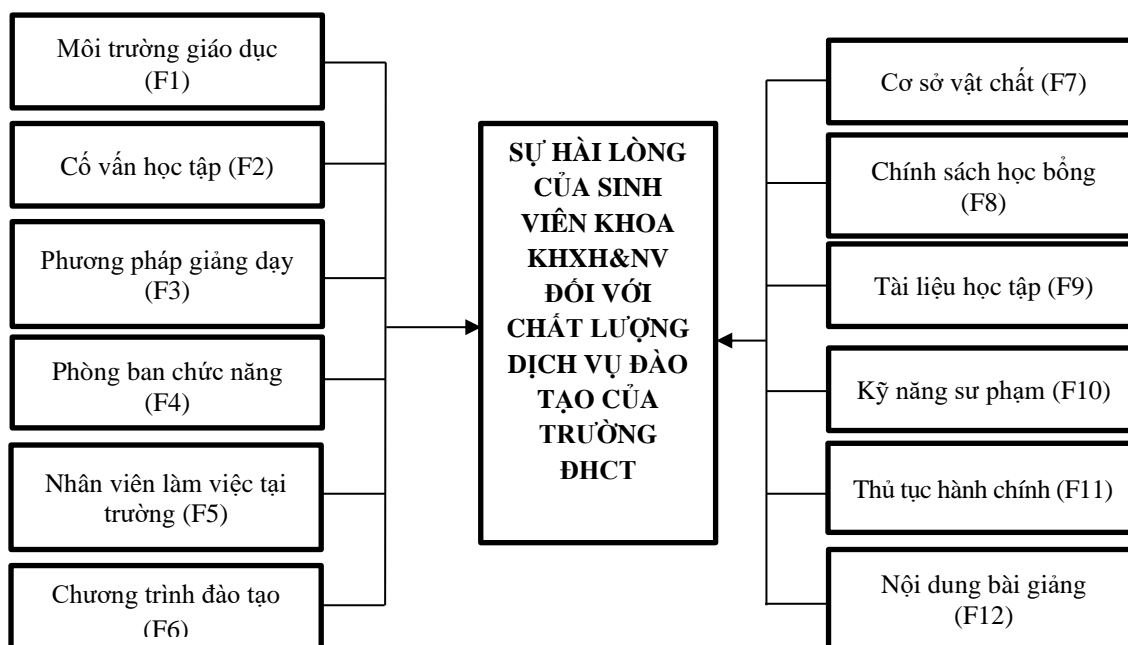
2.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trường Đại học Cần Thơ

Để có thể xác định và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trường Đại học Cần Thơ. Nghiên cứu thực hiện đánh giá độ tin cậy của các thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Hệ số Cronbach's

Alpha được sử dụng để loại các biến “rác”. Theo Peterson (1994) khi Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên gần đến 1 thì thang đo lường là rất tốt, từ 0,7 – 0,8 là thang đo lường tốt. Cũng có nhà nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm thang đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu. Các biến có hệ số tương quan biến tổng (Corrected item total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo sẽ được chọn khi hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6. Kết quả nghiên cứu cho thấy, hầu hết hệ số Alpha của Cronbach's đều từ 0,8 – 0,9 và lớn hơn 0,6 chứng tỏ thang đo này được chấp nhận. Thêm vào đó, các biến đưa vào phân tích hầu như không loại bỏ trường hợp nào vì có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Vì thế, có 65/65 biến đủ điều kiện để đưa vào phân tích nhân tố ở bước tiếp theo [14].

Sau khi kiểm định độ tin cậy của thang đo, nghiên cứu tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA để tìm ra những nhóm yếu tố có thể đưa vào phân tích hồi quy. Kết quả phân tích khám phá được chấp nhận khi thỏa được các điều kiện: Độ tin cậy của các biến quan sát (Factor loading >0,5); Kiểm định tính thích hợp của mô hình ($0,5 < KMO = 0,907 < 1$); Kiểm định Bartlett về tương quan của các biến quan sát (Sig.= 0,001 và Sig. <0,05); Kiểm định phương sai mô hình là 72,3% (Cumulative variance >50%). Qua đó có 65/65 nhân tố được rút ra thành 12 biến độc lập trong phân tích hồi quy.

Trong quá trình xử lý thông tin, nghiên cứu ghi nhận một số trường hợp có 2 giá trị trở lên nên sẽ xét hiệu của 2 giá trị lớn nhất. Nếu hiệu lớn hơn 0,3 thì giữ lại, còn nhỏ hơn 0,3 thì loại bỏ biến. Qua đó, sau khi phân tích EFA, nghiên cứu có 45/65 nhân tố được giữ lại và rút ra thành 12 biến độc lập. Theo mô hình lý thuyết ban đầu, nghiên cứu đề xuất 9 yếu tố tác động, song quá trình xử lý thông tin, nghiên cứu ghi nhận một số nhân tố mới. Cụ thể, phương pháp giảng dạy, chính sách học bổng và thủ tục hành chính (được tách ra từ biến tiếp cận dịch vụ giáo dục), kỹ năng sư phạm và nội dung bài giảng (được tách ra từ nhân tố giáo viên giảng dạy). Việc phân tách thành các biến nhỏ giúp cho nghiên cứu ghi nhận cụ thể nhiều hơn về các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ và đào tạo. Điều đó, góp phần quan trọng không nhỏ trong việc đánh giá sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV trường ĐHTC. Các nhóm nhân tố đủ điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy được thể hiện ở Hình 2, cụ thể:



Hình 2. Mô hình lý thuyết hiệu chỉnh

Qua kết quả phân tích EFA, có 12 nhóm nhân tố được đưa vào phân tích hồi quy. Trước khi tiến hành phân tích hồi quy, nghiên cứu thực hiện phân tích tương quan giữa các biến, cho thấy, các biến độc lập đưa vào phân tích và biến phụ thuộc có mối tương quan với nhau. Thêm vào đó, các biến độc lập không tương quan với nhau hoặc tương quan với hệ số tương quan thấp. Điều này chứng minh được tính độc lập của các biến được đưa vào phân tích. Như vậy, giữa các biến thỏa điều kiện và được đưa vào phân tích hồi quy. Mô hình hồi quy có dạng như sau:

$$\text{SHL} = B_0 + B_1\text{MT} + B_2\text{CVHT} + B_3\text{PP} + B_4\text{PB} + B_5\text{NV} + B_6\text{CTDT} + B_7\text{CSVC} + B_8\text{CSHB} + B_9\text{TLHT} + B_{10}\text{KN} + B_{11}\text{TTHC} + B_{12}\text{ND}$$

Bảng 1. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

	Hệ số B	Hệ số Beta	Sig.	VIF
Hằng số	1,308		0,001	
F1: Môi trường giáo dục	0,347	0,347	0,001*	1,781
F2: Cố vấn học tập	-0,020	-0,020	0,625 ^{Ns}	1,981
F3: Phương pháp giảng dạy	0,068	0,068	0,115 ^{Ns}	2,013
F4: Phòng ban chức năng	0,076	0,076	0,076 ^{Ns}	2,011
F5: Nhân viên làm việc tại trường	0,016	0,016	0,691 ^{Ns}	1,710
F6: Chương trình đào tạo	0,275	0,275	0,001**	2,208
F7: Cơ sở vật chất	-0,058	-0,058	0,144 ^{Ns}	1,692
F8: Chính sách học bổng	-0,024	-0,024	0,549 ^{Ns}	1,713
F9: Tài liệu học tập	-0,006	-0,006	0,884 ^{Ns}	1,825
F10: Kỹ năng sử dụng	0,137	0,137	0,002***	2,182
F11: Thủ tục hành chính	0,028	0,028	0,001***	2,288
F12: Nội dung bài giảng	0,276	0,276	0,465 ^{Ns}	1,586
Sig.F			0,001	
Hệ số R ₂ hiệu chỉnh			78,1%	
Hệ số Durbin-Watson			1,939	

(**Ghi chú:** ***, **, *: Mức ý nghĩa lần lượt là 1%; 5% và 10%; Ns: Không có ý nghĩa)

Kết quả hồi quy cho thấy, Sig.F = 0,001 < 0,05 nên mô hình hồi quy có ý nghĩa và được chấp nhận, cho nên, các biến độc lập X có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc Y. Hệ số R² hiệu chỉnh = 78,1%, phản ánh mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc. Cụ thể, 12 biến độc lập đưa vào ảnh hưởng 78,1% sự thay đổi của biến phụ thuộc, tỷ lệ phần trăm còn lại là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên. Hệ số số Durbin-Watson là 1,939 và hệ số này trong khoảng 1 < d < 3, chứng tỏ mô hình không có hiện tượng tự tương quan. Đồng thời, độ phóng đại phương sai (VIF) của các biến đều nhỏ hơn 10 nên có kết luận rằng các biến đưa vào mô hình không có hiện tượng đa cộng biến [15].

Dựa vào trên, ta có 4 biến độc lập có tác động đến sự hài lòng của sinh viên là yếu tố môi trường giáo dục, chương trình đào tạo, kỹ năng sử dụng và thủ tục hành chính vì các biến này có hệ số Sig. < 0,05 và thỏa điều kiện ban đầu mà nghiên cứu đặt ra. Trong khi đó, 8 yếu tố còn lại gồm cố vấn học tập, phương pháp giảng dạy, phòng ban chức năng, nhân viên làm việc tại trường, cơ sở vật chất, chính sách học bổng, tài liệu học tập và nội dung bài giảng có hệ số Sig.

>0,05 nên không phù hợp với phương trình hồi trình. Từ thông tin trên, ta có được phương trình hồi quy như sau:

$$\begin{aligned} \text{SHL} = & 1,308 + 1,347\text{MT}^* - 0,02\text{CVHT}^{\text{Ns}} + 0,068\text{PP}^{\text{Ns}} + 0,076\text{PB}^{\text{Ns}} + 0,016\text{NV}^{\text{Ns}} & + \\ & 0,275\text{CTDT}^{**} - 0,058\text{CSVC}^{\text{Ns}} - 0,024\text{CSHB}^{\text{Ns}} - 0,006\text{TLHT}^{\text{Ns}} + 0,137\text{KN}^{***} & + \\ & 0,028\text{TTHC}^{***} + 0,276\text{ND}^{\text{Ns}} \end{aligned}$$

Theo hệ số beta (β), hệ số của nhân tố nào càng lớn thì mức độ tác động đến biến phụ thuộc Y càng nhiều. Vậy nên, yếu tố môi trường giáo dục có tác động lớn nhất với hệ số beta là 0,839. Các yếu tố còn lại được ghi nhận lần lượt là chương trình đào tạo (beta là 0,024), kỹ năng sư phạm (beta là 0,137) và thấp nhất là thủ tục hành chính (beta là 0,028) [15].

Môi trường giáo dục có hệ số biến là 0,347, khi tăng thêm một điểm đánh giá về sự đồng ý đối với các tiêu chí kênh lưu trữ nguồn tài liệu online; hoạt động hướng nghiệp/ định hướng việc làm cho sinh viên; thư viện bộ môn và khoa đảm bảo nguồn tài liệu tham khảo,... có nghĩa là sự hài lòng của sinh viên tăng, cho nên mức độ hài lòng của sinh viên về môi trường giáo dục tăng lên 0,347 điểm. Môi trường giáo dục là đặc điểm đầu tiên mà sinh viên có thể nhìn thấy được khi lựa chọn nơi học tập. Vì thế, việc tác động đầu tiên có ảnh hưởng vô cùng lớn, môi trường học tập tốt sẽ khơi gợi cho sinh viên cảm hứng học tập, giúp các bạn phát triển tốt không chỉ về thể chất mà còn tinh thần. Môi trường giáo dục

Chương trình đào tạo có hệ số biến là 0,275 khi tăng thêm một điểm đánh giá về sự đồng ý đối với các tiêu chí thời lượng môn học, nội dung chương trình có dung lượng hợp lí,... có nghĩa là sự hài lòng của sinh viên tăng, cho nên mức độ hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo tăng lên 0,347 điểm. Đây là yếu tố thứ hai tác động đến sinh viên bởi vì mỗi ngành học đều có chương trình đào tạo khác nhau và nó được sắp xếp một cách có hệ thống, giúp sinh viên được trải nghiệm các kiến thức và trau dồi các kỹ năng về ngành nghề theo học. Cho nên, việc sắp xếp đưa các học phần vào chương trình cũng là công tác cần được quan tâm bởi nó có tác động đến sự hài lòng của sinh viên theo học. Chương trình đào tạo hợp lí về thời gian học tập, trình tự các môn học, cũng như sự hợp lí trong phân bổ số lượng tín chỉ môn học sẽ giúp cho người học giảm thiểu được những căng thẳng không cần thiết trong quá trình lập kế hoạch học tập. Đồng thời, thông qua chương trình đào tạo, người học cũng có thể đánh giá, xem xét phương thức đào tạo của một ngành học có phù hợp với năng lực thực của cá nhân hay không, dựa vào đó đưa ra những quyết định học tập hiệu quả. Thiết kế một chương trình đào tạo hợp lí, logics là đồng thời thể hiện được trình độ chuyên môn, sự am hiểu của đội ngũ giảng dạy. Chính những yếu tố đó tạo nên sự hài lòng của người học đối với chương trình đào tạo.

Kỹ năng sư phạm có hệ số biến là 0,137 khi tăng thêm một điểm đánh giá về sự đồng ý đối với các tiêu chí giảng viên có kỹ năng sư phạm; giảng viên có trình độ chuyên môn;... có nghĩa là sự hài lòng của sinh viên tăng, cho nên mức độ hài lòng của sinh viên về kỹ năng sư phạm của giảng viên tăng lên 0,137 điểm. Kỹ năng sư phạm của giảng viên là yếu tố cần thiết và quan trọng đối với người làm công tác truyền thụ kiến thức. Kỹ năng sư phạm của giảng viên không chỉ thể hiện trong việc giảng bài mà còn thể hiện trong tác phong, cách ứng xử giao tiếp hàng ngày trên giảng đường.

Thủ tục hành chính có hệ số biến là 0,028 khi tăng thêm một điểm đánh giá về sự đồng ý đối với các tiêu chí thủ tục nhập học; thủ tục đăng ký môn học; nhà trường cung cấp thông tin tuyển sinh và nhập học có nghĩa là sự hài lòng của sinh viên tăng, cho nên mức độ hài lòng của sinh viên về thủ tục hành chính tăng lên 0,028 điểm. Có thể nói, một trong những điều dễ làm cho sinh viên cảm thấy chất lượng trường học không như mong đợi của mình là do các thủ tục trong hành chính. Việc rườm rà về mặt giấy tờ, cách ứng xử của nhân viên văn phòng chưa thân thiện sẽ là những điều luôn phải lưu ý vì nó tác động phần nào đến sự hài lòng của người học.

Trong đó, có 04 biến CVHT, cơ sở vật chất, chính sách học bổng và tài liệu học tập là không có tác động đến sự hài lòng của người học. Tuy nhiên, các giá trị này có tác động nghịch

với sự hài lòng, nghĩa là khi những giá trị này tăng lên thì sự hài lòng càng giảm đi. Thực tế tình hình quan sát từ nhóm nghiên cứu, phần nhiều các vấn đề tác động đến sự hài lòng của người học xuất phát từ việc chi tiền của sinh viên. Một số sinh viên cho rằng, việc cải thiện chất lượng cơ sở vật chất của trường, đẩy mạnh nguồn tài liệu và thay đổi khung học bổng sẽ phải làm cho các bạn tốn thêm một khoản tiền vào mỗi học kì. Nhiều sinh viên cảm thấy việc thu chi ở trường vẫn còn chưa hợp lí, bởi lẽ nhà trường vẫn chưa có sự công khai tài chính cho các bạn sinh viên theo học tại trường hoặc có những buổi làm việc giải đáp thắc mắc cho sinh viên, đối thoại giữa sinh viên và lãnh đạo trường.

Đối với biến CVHT, sinh viên ở thời điểm hiện tại đã cảm thấy hài lòng với những hoạt động mà CVHT mang lại. Một sự ân cần, quan tâm ở mức đủ, thêm vào đó là sự nhiệt tình trong công tác giải đáp thắc mắc về nhiều vấn đề liên quan đến việc học. Sinh viên cảm thấy, nếu CVHT có sự quan tâm quá nhiều đến đời sống cá nhân hàng ngày thì sẽ cảm thấy không thật sự thoải mái. Ở độ tuổi của các bạn sinh viên là 18 – 25 tuổi, đã trưởng thành và có thể tự chịu trách nhiệm với những hành vi của mình. Vì vậy, CVHT cần phải có sự quan tâm đối với học trò nhưng phải dừng lại ở mức đủ chứ không nên quá sâu sát vì điều đó sẽ gây ra phản ứng ngược.

2.3.3. Giải pháp góp phần nâng sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trường Đại học Cần Thơ

Trau dồi, rèn luyện kỹ năng sư phạm, các phương pháp giảng dạy cho phù hợp với tình hình sinh viên khoa KHXH&NV trường ĐHTC

Kỹ năng giảng dạy và truyền đạt của giảng viên là nhân tố rất quan trọng có tác động đến hiệu quả đào tạo nhằm hướng tới mục tiêu cuối cùng là giúp nâng cao chất lượng của sinh viên sau mỗi giờ học, giúp sinh viên có thể nắm bắt nội dung cốt lõi của chương trình và vận dụng được vào thực tế. Có thể thấy rằng, xã hội càng phát triển song hành với nó là những thách thức đặt ra đòi hỏi đội ngũ nhân lực phải có trình độ chuyên môn cao và những kỹ năng cần thiết. Riêng đối với lĩnh vực giáo dục, điều kiện này lại được đánh giá khắc khe hơn bởi giáo dục chính là trụ cột của sự phát triển xã hội khi đào tạo nhân sự phát triển ừng chuyên ngành một. Chính vì thế, đội ngũ giảng viên phải luôn được đảm bảo có kỹ năng sư phạm, có hiểu biết và có chuyên môn nhằm truyền đạt thông tin, nội dung một cách tốt nhất tới sinh viên để sinh viên có thể nắm nội dung cốt lõi mà từng giờ học muốn truyền đạt. Bên cạnh đó, thái độ giảng viên cũng ảnh hưởng không nhỏ đến tâm lí sinh viên và không khí lớp học. Giảng viên hòa nhã, nhẹ nhàng, luôn biết cách lắng nghe ý kiến, tâm tư, nguyện vọng của sinh viên sẽ nhận được sự yêu thích từ các bạn. Điều đó tạo môi trường học tập thân thiện hai bên cùng trao đổi và hướng đến những mục tiêu tốt đẹp, giúp sinh viên cảm thấy thoải mái, hứng thú trong mỗi tiết học. Điều đó tất yếu mang đến một kết quả khả quan và chất lượng hơn. Để trau dồi kỹ năng dạy học, giảng viên cần phải:

Thứ nhất, cập nhật và áp dụng các phương pháp giảng dạy hiện đại, phù hợp với tình hình xã hội, đặc biệt là phương pháp cho sinh viên tự nghiên cứu, tìm tòi, tự học. Trong lúc áp dụng phương pháp giảng dạy, giảng viên cần có sự quan sát người học để đánh giá tính hiệu quả khi áp dụng để lựa chọn phương pháp phù hợp với người học.

Kỹ năng giảng dạy và truyền đạt của giảng viên là một trong những yếu tố tác động rất nhiều nhất đến sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV trường ĐHTC, nâng cao kỹ năng giảng dạy sẽ phần nào ảnh hưởng đến hoạt động tiếp thu bài học, nắm bắt được nội dung cốt lõi của chương trình học phần, vận dụng vào thực tế. Có thể thấy rằng, xã hội càng phát triển song hành là những thách thức đặt ra đòi hỏi đội ngũ nhân lực phải có trình độ chuyên môn cao và những kỹ năng cần thiết. Riêng đối với lĩnh vực giáo dục, điều kiện này lại được đánh giá khắc khe hơn bởi giáo dục chính là con đường đào tạo con người, trụ cột của sự phát triển xã hội. Chính vì thế, đội ngũ giảng viên phải luôn được đảm bảo có kỹ năng sư phạm, có hiểu biết và

có chuyên môn nhằm truyền đạt thông tin, nội dung một cách tốt nhất tới sinh viên để sinh viên có thể nắm nội dung cốt lõi mà từng giờ học muốn truyền đạt. Bên cạnh đó, thái độ giảng viên cũng ảnh hưởng không nhỏ đến tâm lý sinh viên và không khí lớp học. Giảng viên có thái độ hoà nhã, nhẹ nhàng, luôn biết cách lắng nghe ý kiến, tâm tư, nguyện vọng của sinh viên sẽ nhận được sự yêu thích từ các bạn. Điều đó tạo môi trường học tập thân thiện hai bên cùng trao đổi và hướng đến những mục tiêu tốt đẹp, giúp sinh viên cảm thấy thoải mái, hứng thú trong mỗi tiết học. Điều đó tất yếu mang đến một kết quả khả quan và chất lượng hơn.

Các nội dung bài học xã hội thường rất khác so với các nội dung của học phần tự nhiên hay kỹ thuật. Vì thế, trong quá trình giảng dạy, giảng viên cần lưu ý:

Một là, cho sinh viên tự do thể hiện quan điểm cá nhân đối với vấn đề/ hiện tượng xã hội, tác phẩm văn học,... vì điều đó sẽ thể hiện sự trải nghiệm sống của sinh viên. Thêm vào đó, việc bắt ép và bó buộc sinh viên vào một khuôn chuẩn quy tắc có sẵn sẽ làm giảm đi sự sáng tạo, mạnh dạn và không giúp cho sinh viên rèn luyện được kỹ năng giao tiếp, cụ thể là kỹ năng trình bày vấn đề và thuyết phục người nghe bằng luận điểm. Tuy nhiên, sẽ có những trường hợp sinh viên lệch chuẩn ra khỏi những phạm trù về đạo đức hay có thiên tính vi phạm đến pháp luật, giảng viên cần đưa ra những lập luận thuyết phục, uốn nắn suy nghĩ để giúp cho các bạn hiểu rõ vấn đề và không làm bản thân mình xấu đi.

Hai là, thực hiện các phương pháp thảo luận nhóm, vẽ sơ đồ tư duy, tự học, tự nghiên cứu,... đối với người học. Song, trong quá trình áp dụng, giảng viên cần theo sát sinh viên, nội dung đưa ra phù hợp với giáo trình, học phần. Sau những bài báo cáo của sinh viên, giảng viên cần tóm lại những thông tin chính và liên hệ đến nội dung bài dạy để sinh viên nhớ lâu nội dung học hơn. Thực trạng hiện nay, giảng viên giảng dạy một số môn học chỉ cho sinh viên làm bài báo cáo dưới nhiều hình thức khác nhau song chưa có sự liên hệ với các nội dung bài dạy hay các kiến thức chuyên ngành khiến cho sinh viên hoang mang và không nắm được nội dung môn học. Ví dụ như: đối với sinh viên ngành Xã hội học khi thực hiện báo cáo về phụ nữ và an toàn thực phẩm, giảng viên cần kết luận các vấn đề nhóm nghiên cứu ghi nhận và đề cập thêm các nội dung về xã hội học giới, đặc biệt là các thông tin vai trò giới, định kiến giới. Cùng với đó là vấn đề xã hội an toàn thực phẩm hiện nay, các xu hướng và giải pháp lựa chọn nguồn thực phẩm sạch dựa trên các nghiên cứu đã ghi nhận.

Thứ hai, trường ĐHCT hỗ trợ mở các buổi tọa đàm, thảo luận, trao đổi học thuật,... về kỹ năng giảng dạy cho giảng viên. Các buổi trao đổi cần kết hợp với hoạt động tham quan thực tế cũng như đề cập đến các số liệu báo cáo để đánh giá. Thêm vào đó, những hình thức giảng dạy tạo được hiệu quả cho người học cũng nên xem xét và áp dụng vào thực tế bài học. Ví như dụ như, khi sinh viên được học về các vấn đề về bạo lực giới, định kiến giới, thay vì sử dụng trực quan bằng máy chiếu để trình chiếu các đoạn phim về bạo lực thì giảng viên có thể áp dụng các trò chơi như “*Dán nhãn định kiến – Gỡ nhãn định kiến*” để sinh viên được thực hành ngay tại lớp học, được hoá thân thành nhân vật và được nói lên quan điểm lẫn suy nghĩ của bản thân trước vấn đề đặt ra. Từ đó, giảng viên có thể liên hệ bài học, hướng sinh viên đến những giá trị tốt đẹp, điều này còn giúp cho các bạn hiểu về các vấn đề được đề cập trong giáo trình theo một cách đơn giản, dễ ghi nhớ hơn.

Thứ ba, trường ĐHCT thường xuyên tạo mọi điều kiện cho cán bộ giảng viên được tham gia các chương trình học như thực sĩ, tiến sĩ trong và ngoài nước... các khóa học, tập huấn chuyên sâu để mở mang, làm giàu tri thức, nâng cao được về chuyên môn. Đặc biệt, các trường cần xây dựng cơ chế, chính sách mang tính chất đặc thù nhằm khuyến khích cán bộ giảng viên tham gia nghiên cứu khoa học, giảng dạy với các trường trong khu vực và thế giới.

Thứ tư, không riêng sinh viên, giảng viên cũng cần cập nhật thông tin, kiến thức xã hội để hỗ trợ cho hoạt động giảng dạy. Vì vậy, vấn đề tự học ở người cán bộ giảng viên được đẩy mạnh bằng cách thành lập các câu lạc bộ, các diễn đàn trao đổi về tri thức giữa giảng viên.

Bằng hình thức này, nhà trường, giảng viên sẽ giảm được chi phí tổ chức các buổi hội thảo, tọa đàm, không tốn kém nhiều thời gian.

- Hình thức tổ chức: Trường ĐHCT thành lập kênh thông tin mạng (website) và liên kết với các trường đại học khác tại Việt Nam cũng có thể mở rộng ra khu vực các nước lân cận như Thái Lan, Indonesia,... để cùng nhau tham gia vào diễn đàn học thuật, trao đổi thông tin, phương pháp dạy học

- Hình thức tham gia: Mỗi giảng viên khi tham gia sẽ phải đăng ký một tài khoản cá nhân có xác nhận thông tin qua mail để tránh trường hợp tài khoản giả mạo xâm nhập.

- Thời gian giảng viên tham gia diễn đàn, trao đổi: Bất kì thời gian nào trong tuần, tuy nhiên nhà trường nên khuyến khích thầy cô giáo tham gia câu lạc bộ hay diễn đàn ít nhất 1 lần/tuần vào buổi tối cuối tuần để bản thân mỗi cá nhân có thể học tập thêm những kiến thức, kỹ năng, phương pháp mới phục vụ cho việc dạy học ngày một tốt hơn.

Ngoài ra, hàng năm, các trường thường xuyên tổ chức các hội thảo khoa học nhằm tiếp thu sáng kiến kinh nghiệm và tạo sân chơi tri thức cho cán bộ giảng viên.

Thứ năm, phương pháp giảng dạy và phương pháp học tập của sinh viên phải thống nhất với phương pháp nghiên cứu khoa học, đây còn là giải pháp thiết thực giúp nhà trường và sinh viên phát huy năng lực nghiên cứu khoa học gắn liền với thực tiễn các vấn đề của cuộc sống, tham gia xây dựng và phát triển xã hội. Để làm được điều này, nhà trường cần phải:

Một là, liên hệ với các nhóm tổ chức xã hội, các dự án cộng đồng hỗ trợ cho sinh viên thực hiện nghiên cứu khoa học hay trải nghiệm về một công việc nào đó trong cuộc sống. Việc này giúp cho sinh viên định hình được môn học, ngành học và có thêm những kinh nghiệm trong việc va chạm thực tế. Không có điều gì quý giá bằng việc được thực hành và trải nghiệm, mọi người có thể giỏi trên lớp học, có thể nắm được hết tất cả những nội dung trong sách nhưng người thành công phải là người có sự va chạm với xã hội.

Hai là, Nhà trường liên kết chặt chẽ với các Viện, trung tâm nghiên cứu, các cơ sở sản xuất – kinh doanh, các tổ chức, đoàn thể chính trị - xã hội. Nhà trường cùng giảng viên kết hợp, chuyển giao các kết quả công trình nghiên cứu khoa học cho các doanh nghiệp và tổ chức kinh tế - xã hội.

Ba là, Nhà trường, giảng viên cần phải tổ chức cho sinh viên học tập và làm bài tập, tham gia nghiên cứu khoa học để vận dụng các phương pháp nghiên cứu khoa học hiện đại. Đồng thời, tăng cường, hỗ trợ cơ sở vật chất cho các hoạt động nghiên cứu khoa học thông qua tổ chức các giảng viên và sinh viên tham gia các chương trình nghiên cứu quốc tế, các đề tài nghiên cứu cấp nhà nước, cấp bộ, cấp trường...

Thứ sáu, trường ĐHCT phải coi trọng công tác bố trí, sắp xếp cán bộ giảng viên đúng chuyên môn và phù hợp với năng lực. Hiện nay, giảng viên được tự do đăng ký môn học để giảng dạy nếu đảm bảo được các yêu cầu về giáo trình và có liên quan đến lĩnh vực chuyên ngành học, lĩnh vực nghiên cứu. Song, không phải bất cứ cá nhân nào cũng có thể đảm bảo được việc giảng dạy sẽ mang lại hiệu quả tốt cho người học. Vì thế, quan tâm đến công tác đào tạo, tổ chức cán bộ cũng chú ý đúng mức đến việc bố trí, sử dụng, cần nhắc cán bộ giảng viên “*đúng tiêu chuẩn, phù hợp sở trường*” để mang lại kết quả xứng đáng và đạt được sự hài lòng của sinh viên theo học.

Bằng cách kiểm tra định kỳ thông qua các khảo sát, nhà trường, khoa cần có bộ phận giám sát thường xuyên để hỗ trợ cho cán bộ giảng viên trong quá trình giảng dạy, quan tâm, tạo điều kiện hơn nữa để cán bộ giảng viên trong đơn vị tham gia vào các hoạt động của cuộc vận động nghiên cứu khoa học; thường xuyên trao đổi, tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của cán bộ giảng viên trong từng đơn vị.

Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên trong việc hỗ trợ sinh viên theo học tại trường

Nâng cao hiệu quả chuyên môn nghiệp vụ đội ngũ cán bộ giáo viên, nhân viên trong việc hỗ trợ sinh viên theo học tại trường là nhiệm vụ hàng đầu quan trọng nhằm đẩy mạnh chất lượng đào tạo dịch vụ cho sinh viên. Chủ tịch Hồ Chí Minh chỉ rõ “*Cán bộ là gốc của mọi công việc, công việc thành công hay thất bại là do cán bộ tốt hay kém*”. Điều này đã chỉ ra được vai trò của người làm công tác trong môi trường giáo dục, không chỉ đòi hỏi phải có trình độ chuyên môn, kiến thức mà còn đòi hỏi phải có phẩm chất đạo đức trong sáng, phải có kiến thức thực tiễn, gương mẫu trong lời nói, việc làm và trong cuộc sống. Nếu không ý thức đầy đủ yêu cầu đó để thường xuyên học tập nâng cao trình độ chuyên môn và rèn luyện đạo đức thì cũng rất dễ đánh mất uy tín của cá nhân và truyền thống tốt đẹp của nhà trường mà bao thế hệ đã dày công vun đắp.

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế, để xây dựng được đội ngũ cán bộ giảng viên, các trường cần tập trung một số biện pháp để đáp ứng yêu cầu của cải cách giáo dục. Đồng thời, việc nâng cao trình độ mọi mặt đòi hỏi đội ngũ giảng viên cần phải tự vươn lên. Điều đó cũng đặt ra yêu cầu đối với đội ngũ cán bộ giảng viên phải thường xuyên nỗ lực “*rèn đức, luyện tài*”, xác định học tập là nhiệm vụ suốt đời không mệt mỏi. Để làm được điều này cần phải có sự phối hợp giữa nhà trường và cán bộ nên như sau:

Thứ nhất, cán bộ quản lý thiết bị máy móc tại khoa, nhà học cũng là đối tượng cần phải quan tâm. Hiện tại, sinh viên khoa KHXH&NV cảm thấy chưa thật sự hài lòng với một số cá nhân phụ trách công tác này. Điều này sẽ làm giảm chất lượng dịch vụ của trường đồng thời giảm thiểu chất lượng học tập của sinh viên. Để có sự thay đổi, nghiên cứu nhận thấy cần phải bồi dưỡng nâng cao trình độ, kỹ năng nghiệp vụ cho nhân viên phụ trách thiết bị giáo dục: Tạo điều kiện cho đội ngũ quản lý và giảng viên tiếp xúc với các thiết bị điện tử như máy chiếu, loa,... Thêm vào đó, phải cập nhật thường xuyên thông tin và các văn bản về quản lý thiết bị công nghệ, tập huấn nâng cao nghiệp vụ quản lý và sử dụng các loại máy móc. Hơn hết, nhân viên quản lý thiết bị học tập cần được tuyển chọn người có chuyên môn phù hợp, có am hiểu kiến thức và kỹ năng để nhanh chóng được ra quyết định kịp thời, sửa chữa nhanh chóng, không làm mất thời gian học tập của sinh viên trên giảng đường.

Thứ hai, đội ngũ nhân viên bảo vệ cần thực hiện tốt công tác tuần tra, giám sát của mình. Tại khoa KHXH&NV thường xuyên có tình trạng sinh viên không gửi xe vào bãi theo quy định mà đậu xe ngay lối vào khoa, lớp học gây mất cảnh quan trường học, phần khác làm làm cho con đường gặp khó khăn khi đi lại, nhất là khi tan học. Vì thế, đội ngũ bảo vệ khoa, trường cần làm tốt công tác của mình trong việc nâng cao ý thức cho sinh viên, ngoài công tác sử dụng bảng biểu, cần phải có hình thức xử phạt nghiêm.

Đẩy mạnh, triển khai công tác xây dựng, bảo dưỡng cơ sở vật chất tại trường

Những năm qua, trường ĐHCT không ngừng đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại, đồng bộ. Thiết bị dạy học tạo điều kiện trực tiếp cho sinh viên huy động mọi năng lực hoạt động nhận thức, tiếp cận thực tiễn, nâng cao khả năng tự đào tạo, rèn luyện kỹ năng học tập và lao động, nâng cao tính khách quan khoa học của kiến thức. Nó là một nhân tố không thể thiếu được trong cấu trúc toàn vẹn của quá trình giáo dục bởi sự hỗ trợ đắc lực của các thiết bị, cơ sở vật chất là cầu nối giữa người dạy và người học, làm cho hai cá thể gắn kết với nhau trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo, nội dung đào tạo, phương pháp đào tạo và làm cho chất lượng giảng dạy và học tập được nâng cao. Song, đến nay, thực trạng cơ sở vật chất thiết bị đào tạo của trường vẫn còn nhiều hạn chế, bất cập. Trong điều kiện ràng buộc về tài chính, nghiên cứu tìm kiếm những giải pháp hợp lý về công tác tổ chức, quản lý và sử dụng thiết bị, cơ sở vật chất góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo và hơn hết là sự hài lòng của sinh viên khoa KHXH&NV trường ĐHCT.

Thứ nhất, nhà trường cần đầu tư cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng; không ngừng hoàn thiện và nâng cấp sau mỗi học kì. Kịp thời chấn chỉnh và tu sửa những nơi có hạ tầng yếu kém đảm bảo sự an toàn cho sinh viên mỗi giờ đến lớp. Đầu tư các trang thiết bị như: máy chiếu, loa nghe,... hiện đại, phù hợp, có âm thanh và ánh sáng rõ hỗ trợ sinh viên trong suốt quá trình học, thuyết trình, làm việc nhóm. Cán bộ quản lí tại các nhà học hỗ trợ cung cấp công cụ cần thiết cho sinh viên mỗi giờ lên lớp, xem xét những nhu cầu chính đáng và giải quyết nhanh chóng các khâu nhận – trả thiết bị dạy và học. Hiện nay, một số máy chiếu ở khoa KHXH&NV xuất hiện tình trạng hư hỏng, thay đổi màu sắc khiến cho sinh viên gặp không ít trở ngại không việc tiếp nhận thông tin bài học, thêm vào đó, hệ thống loa và quạt trần cần phải được sửa chữa để đảm bảo tạo ra không gian thoải mái cho người học.

Thứ hai, lắp đặt camera ở nhiều khu vực trong phạm vi trường để kiểm soát các hành vi sai phạm, không đúng chuẩn của sinh viên. Tình trạng cướp giật, chạy xe gắn máy phóng nhanh vượt ẩu, không đội nón bảo hiểm,... trong khuôn viên trường vẫn còn xuất hiện, thực tế cho thấy ý thức pháp luật của sinh viên còn nhiều bất cập, trong khi đó, nhà trường vẫn còn lỏng lẻo trong việc xử phạt khiến cho sinh viên nắm bắt được cơ hội, quen dần thói quen xấu. Việc lắp đặt camera cũng đồng thời đảm bảo an ninh cho trường, an toàn cho sinh viên khi di chuyển tại trường trong thời gian và không gian tối, cũng có cơ sở để xử phạt và kỷ luật các cá nhân vi phạm pháp luật trong khuôn viên của trường.

Thứ ba, trường ĐHCT cần kết hợp với nhà thầu để xây dựng nhà giữ xe thông minh, có mái che cho toàn bộ nhà xe, đảm bảo khi thời tiết thay đổi sinh viên vẫn cảm thấy hài lòng với dịch vụ mà nhà trường cung cấp. Điều đó cũng thể hiện trách nhiệm của trường ĐHCT với mong muốn xây dựng môi trường học tập chính chu, tận tâm trong từng chi tiết. Hiện nay, qua quan sát có thể thấy công tác hoàn thiện các bãi giữ xe tại các khoa đã được cải thiện hơn với hệ thống giữ xe thông minh tuy nhiên một số khoa như: khoa KHXH&NV, nhà học B1, ... vẫn chưa trang bị mái che, nhiều khoảng xi măng bị boong tróc gây khó khăn trong quá trình di chuyển đặc biệt là vào mùa mưa. Vì vậy, nhà trường cần nhanh chóng hoàn thiện và tu sửa để sinh viên cảm thấy hài lòng hơn khi đến trường.

Thứ tư, ngoài Trung tâm học liệu, nhà trường và khoa cũng cần quan tâm và nâng cấp thư viện khoa, bộ môn và cập nhật sách hàng năm để đáp ứng nhu cầu tìm đọc tài liệu của sinh viên trong quá trình học. Tạo mọi điều kiện để sinh viên có thể sử dụng những thiết bị công của trường như: phòng học tiếng anh, máy vi tính, phòng học nhóm có lắp đặt máy chiếu,... tạo mọi điều kiện để sinh viên có thể được phát triển trong môi trường được trang bị đầy đủ các trang thiết bị cần thiết. Tại mỗi bộ môn cần trang bị các tài liệu chuyên ngành để sinh viên có thể tham khảo đúng lĩnh vực nghiên cứu, học tập.

3. Kết luận

Kiểm định chất lượng dịch vụ đào tạo là một trong những công tác cần phải thực hiện tại các trường đại học. Nó đánh giá được công tác đào tạo tại trường cũng như các dịch vụ mà trường cung cấp cho sinh viên theo học. Vì thế, một môi trường học tập với các dịch vụ tốt sẽ nhận sẽ sự hài lòng từ phía người thụ hưởng, mối quan hệ này là cộng hưởng với nhau, không bao giờ tách rời [3;16]. Qua khảo sát thực nghiệm, kết quả thu được cho thấy sinh viên Khoa KHXH&NV trường ĐHCT có sự hài lòng phụ thuộc vào 4 nhóm nhân tố liên quan đến: (1) Môi trường giáo dục, (2) Chương trình đào tạo, (3) Kỹ năng sử dụng và (4) Thủ tục hành chính. Từ đó, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm xây dựng môi trường giáo dục hoàn thiện hơn trong tương lai, khắc phục một số những hạn chế còn tồn tại để nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trường ĐHCT như là: (1) Đổi mới phương pháp giảng dạy cho phù hợp với tình hình sinh viên khoa KHXH&NV trường ĐHCT; (2) Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên, nhân viên trong việc hỗ trợ sinh viên theo học tại trường; (3)

Đây mạnh, triển khai công tác xây dựng, bảo dưỡng cơ sở vật chất tại trường. Hạn chế của nghiên cứu chính là phạm vi nghiên cứu nhỏ, chỉ khảo sát nhóm đối tượng sinh viên khoa KHXH&NV chứ không bao quát các nhóm sinh viên thuộc lĩnh vực tự nhiên, xã hội, kỹ thuật,... đang theo học tại trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Thị Bảo Châu, Thái Thị Bích Châu, 2013. “Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của khoa Kinh tế và Quản trị Kinh doanh trường Đại học Cần Thơ giai đoạn 2012 – 2013”. *Tạp chí khoa học trường Đại học Cần Thơ*. Số 28, tr.117 – 123.
- [2] Nguyễn Thị Bích Vân, 2013. *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo của trường ĐHDL Văn Lang*.
- [3] Nguyễn Trần Thanh Bình, 2007. *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 Thông tin Sài Gòn, TP. Hồ Chí Minh*.
- [4] Phan Thị Liên, 2016. *Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học*. Trường hợp Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [5] Võ Văn Việt, 2017. *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: Một nghiên cứu từ cựu sinh viên trường Đại học Nông lâm TP. Hồ Chí Minh*.
- [6] Phạm Vũ Phi Hồ, Nhim Ngọc Yến, 2017. “Sinh viên đánh giá về chất lượng đào tạo của khoa Ngôn ngữ và Văn hóa nước ngoài, Đại học Văn Hiến”. *Tạp chí Khoa học Đại học Văn Hiến*. Tập 5, số 3, tr. 74 – 89.
- [7] Quy chế học vụ Trường Đại học Cần Thơ.
- [8] Oliver R. L. & W. O. Bearden, 1985. “Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage”. *Journal of Business Research*, 13. Pp 235 - 246.
- [9] Parasuraman A., Zeithaml V.A, & Berry L. L., 1988. “Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”. *Journal of Retailing*, 64. Pp. 12 - 40.
- [10] Harvey, L., Green, D., 1993. “Defining Quality, Assessment and Evaluation in Higher Education”, 18. Pp 9-34.
- [11] Abdullah, F., 2006. *Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF*, Marketing Intelligence & Planning, Vol. 24 No. 1, pp. 31-47.
- [12] Mehmet Aga & Okan Veli Safakli, 2007. *Empirical studies on service quality and customer satisfaction in the accounting firm, Problems and Perspectives in Management*, 5.
- [13] Kwek C. L., Lau T. C., Tan H. P., 2010. Education Quality Process Model and Its Influence on Students' Perceived Service Quality. *International Journal of Business and Management*, 5(8), pp.154-165.
- [14] Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang, 2008. *Nghiên cứu khoa học trong quản trị kinh doanh*. NXB Thống kê.
- [15] Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Nxb Hồng Đức.
- [16] Quyết định số 2329/QĐ – BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ GD&ĐT về Bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Available from: www.alliedacademies.org/education/aelj3-1.pdf.

ABSTRACT

Factors affecting the Faculty of Social Sciences and Humanities student's satisfaction on Can Tho University quality of training services

Tang Dinh Ngoc Thao^{*1}, Nguyen Van Tron², Vo Tan Phat³ Nguyen Duong Thanh⁴

¹ *School of Foreign languages, Can Tho University*

² *School of Law, Can Tho University*

³ *School of Social Sciences and Humanities, Can Tho University*

⁴ *School of Social Sciences and Humanities, Can Tho University*

The study was conducted to find out the satisfaction level of students of the School of Social Sciences and Humanities with the quality of training services of Can Tho University. Research data were collected from 240 students who have been studying at School of Social Sciences and Humanities by the quota sampling method from course of 41 to 44, studying at the school with the majors of Literature, Vietnam studies, Information Studies and Sociology. The EFA exploratory factor analysis method and linear regression are used to identify groups of factors that affect the satisfaction of the Social Sciences and Humanities students with the quality of CTU's training services. The research results showed that there are four groups that affect student satisfaction, which are the educational environment, training programs, pedagogical skills and administrative procedures. In general, the students of the Faculty of Social Sciences and Humanities are satisfied with the quality of training services at CTU.

Keywords: Can Tho University, training service quality, satisfaction.