ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÊN ĐỊA BÀN TP. HỒ CHÍ MINH

● NGUYỄN XUÂN TÝ

TÓM TẮT:

Với quan điểm xem trường đại học là một doanh nghiệp, giáo dục như là một loại hình dịch vụ và sinh viên là một khách hàng, thì vai trò của sinh viên ngày càng được xem trọng hơn trong công cuộc đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo. Nghiên cứu này nhằm đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại các trường đại học trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá kết hợp với phân tích hồi quy bội. Kết quả cho thấy, các nhân tố giảng viên, danh tiếng nhà trường, chất lượng chương trình đào tạo và khả năng tiếp cận của sinh viên có ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo của sinh viên.

Từ khóa: Chất lượng đào tạo, sự hài lòng, khả năng tiếp cận, trường đại học tại TP. Hồ Chí Minh.

1. Cơ sở lý thuyết

Theo Giáo sư David D. Dill: Chất lượng giáo dục được xem như là những chuẩn mực về giáo dục - Đó là mức độ thành tựu mà sinh viên đạt được sau khóa học. Theo quan điểm của các nhà kinh tế nhận định về nguồn nhân lực tương lai của đất nước thì cho rằng chất lượng giáo dục là: "Các khoản trợ cấp của công chúng được đầu tư vào giáo dục bởi chúng ta tin tưởng vào các kiến thức, các kỹ năng và giá trị mà sinh viên sẽ cống hiến đóng góp cho xã hội". Họ hy vọng sau khi sinh viên tốt nghiệp sẽ có những đóng góp tích cực cho sự phát triển kinh tế và góp phần phát triển xã hội (dẫn theo Hoàng Thị Thanh Chung, 2012).

Theo Harvey (1995) và Hill (1995) đã đưa ra các yếu tố về chất lượng dịch vụ giáo dục như dịch vụ thư viện, trang bị phòng máy vi tính, dịch vụ cung cấp thức ăn, dịch vụ nhà ở, nội dung môn học, tiếp xúc cá nhân với nhân viên phòng ban, phương pháp giảng dạy, sự tham gia của sinh viên... trong một trường đại học dùng để điều tra sự nhận thức của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ do trường cung cấp.

Hoàng Thị Phương Thảo và Hoàng Trọng (2006), dựa trên cơ sở lý thuyết của Harvey (1995) và Hill (1995) đã xem xét 3 yếu tố cơ bản chất lượng dịch vụ cảm nhận được qua cuộc nghiên cứu các sinh viên trường đại học kinh tế: (1) Hoạt động đào tạo: chương trình đào tạo, nội dung môn học, phương pháp giảng dạy, tổ chức thi cử, đánh giá sinh viên, (2) Cơ sở vật chất: cơ sở vật chất hiện có của trường phục vụ cho quá trình dạy và học (phòng

máy vi tính, thư viện, trang thiết bị dạy và học). (3) Dịch vụ hỗ trợ và phục vụ: bao gồm các khía cạnh dịch vụ hỗ trợ sinh viên học tập tại trường (dịch vụ ăn uống, tài chính, y tế, tư vấn nghề nghiệp) và cung cách phục vụ của các khoa, ban chức năng của trường. Lý thuyết này được sử dụng làm nền tảng cho nghiên cứu.

2. Các nghiên cứu liên quan

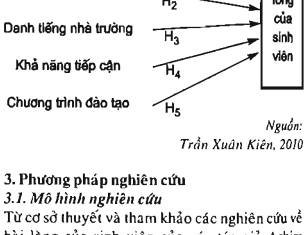
Ashim Kayastha (2011), đã nghiên cứu về "sự hài lòng của sinh viên đã tốt nghiệp đối với chất lượng dịch vụ đào tạo đại học của các trường đại học ở Thái Lan". Ashim Kayastha (2011) đã phát triển thang đo HEDPERF với 07 thành phần như sau: thái độ của nhân viên văn phòng, đội ngũ giảng viên, danh tiếng nhà trường, khả năng tiếp cận của sinh viên, chương trình đào tạo, thiết kế bài giảng và cách đánh giá sinh viên, quy mô lớp học. Kết quả phân tích của Ashim Kayastha đều chấp nhận 07 thành phần nêu trên, trong đó thành phần ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên là: đội ngũ giảng viên, kế đến là thái độ của đội ngũ nhân viên văn phòng, tiếp đó là chương trình đào tạo, danh tiếng của nhà trường, thiết kế bài giảng và cách đánh giá sinh viên, khả năng tiếp cận dịch vụ của sinh viên và sau cùng là quy mô lớp học. Nghiên cứu của ông có thể tóm tắt theo mô hình sau:

Hình 1: Mô hình nghiên cứu về ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học ở Thái Lan đến sự hài lòng của sinh viên

Nguồn: Ashim Kayastha, 2011

Trần Xuân Kiên (2010), "Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên". Nghiên cứu này chủ yếu phân tích 5 thành phần của thang đo SERVQUAL (độ tin cậy, năng lực phục vụ, độ an toàn, sự cảm thông - đồng cảm, phương tiện hữu hình). Có thể tóm tắt mô hình nghiên cứu của Trần Xuân Kiên như sau:

Hình 2: Mô hình nghiên cứu về ảnh hưởng của sự hài lòng của sinh viên đến chất lượng dịch vụ đào tạo giáo dục đại học



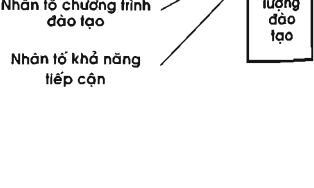
Nguồn: Trần Xuân Kiên, 2010

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Mô hình nghiên cứu

Từ cơ sở thuyết và tham khảo các nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên của các tác giả Ashim Kayasha (2011), Trần Xuân Kiên (2010), tác giả vận dụng và xây dựng mô hình nghiên cứu của đề tài gồm nhân tố như sau:

Hình 3: Mô hình nghiên cứu đề xuất



3.2. Phương pháp ước lượng

Mỗi nhân tố trong mô hình được đo lường bằng nhiều thang đo. Các thang đo này được xây dựng dựa trên các nghiên cứu có liên quan.

Nghiên cứu được tiến hành qua hai giai đoạn: Nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức

Giai đoạn nghiên cứu sơ bộ: Xây dựng mô hình nghiên cứu và các thang đo. Ở giai đoạn này, tác giả xây dựng thang đo sơ bộ và tiến hành khảo sát ý kiến chuyên gia về mức độ hợp lý của các câu hỏi trong mỗi thang đo. Kết quả của giai đoạn nghiên cứu sơ bộ là hình thành một thang đo chuẩn để tiến hành nghiên cứu chính thức thông qua bảng câu hỏi.

Giai đoạn nghiên cứu chính thức: Bộ thang đo chuẩn được gửi đến 185 sinh viên được lựa chọn dưới dạng bảng câu hỏi phỏng vấn trực tiếp hoặc gián tiếp qua email tại các trường: Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh, Đại học Bách khoa TP. Hồ Chí Minh, Đại học Tôn Đức Thắng, Đại học Tài chính - Marketing, Đại học Văn Lang. Số bảng câu hỏi được trả lời thu về là 173 bảng, số bảng câu hỏi đầy đủ dữ liệu để thực hiện nghiên cứu là 160 bảng.

Sau đó tác giả tiến hành các phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis - EFA), phân tích hồi quy đa biến để đánh giá tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.

4. Kết quả nghiên cứu

Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha cho thấy các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy với hệ số Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,6 và các biến quan sát thành phần của mỗi thang đo đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis - EFA) trích ra được 5 nhân tố, cụ thể:

Nhân tố 1: bao gồm các biến quan sát: GV1, GV2, GV3, GV4, GV5, GV6 đại diện cho nhân tố giảng viên.

Nhân tố 2: bao gồm các biến quan sát NV1, NV2, NV3, NV4 đại diện cho nhân tố nhân viên hỗ trợ.

Nhân tố 3: bao gồm biến quan sát là DT2, DT3, DT4, DT5 đại diện cho nhân tố danh tiếng nhà trường.

Nhân tố 4: bao gồm các biến quan sát CT1, CT2, CT3 đại diện cho nhân tố chương trình đào tạo.

Nhân tố 5: bao gồm biến quan sát là KN2, KN3, KN4 đại diện cho nhân tố khả năng tiếp cận.

Giá trị của 5 nhân tố được phân mềm SPSS 22.0 tự động tính toán bằng phương pháp hồi quy các biến quan sát thành phần.

Để nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo của sinh viên, tác giả tiếp tục thực hiện phân tích hồi quy bội. Kết quả như sau:

Bảng 1. Kết quả phân tích hồi quy bội

Biến quan sát	Hệ số hồi quy	Sai số chuẩn	Thống kê z	Sig.
C	-0.015757	0.046358	-0.339893	0.7339
Nhân tố giảng viên	0.601311	0.046503	12.93047	0.0000
Nhân tố nhân viên hỗ trợ	0.056480	0.046503	1.214537	0.2245
Nhân tố danh tiếng nhà trường	0.312918	0.046503	6.728921	0.0000
Nhân tố chương trình đào tạo	0.495202	0.046503	10.64873	0.0000
Nhân tố khả năng tiếp cận	0.166157	0.046503	3.573015	0.0004

Nguồn: Kết quả tính toán từ phần mềm SPSS 22.0

Như vậy, từ kết quả hồi quy mô hình ta thấy rằng các nhân tố giảng viên, danh tiếng nhà trường, chương trình đào tạo và khả năng tiếp cận có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.

5. Hàm ý chính sách

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất các hàm ý chính sách:

Thứ nhất, giảng viên là một trong những nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Do đó cần nâng cao chất lượng giảng viên. Để làm được điều này, các trường cần khảo sát nhu cầu bồi dưỡng của giảng viên để xây dựng nội dung chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm cho các đối tượng giảng viên khác nhau. Đồng thời có kế hoạch thường xuyên cử giảng viên đi học nâng cao trình độ với các chuyên ngành đáp ứng đúng nhu cầu của nhà trường. Tổ chức chương trình trao đổi giảng viên, sinh viên giữa các trường trong và ngoài nước nhằm mục đích thắt chặt mối quan hệ hợp tác, đồng thời tạo cơ hội giao lưu học tập cho giảng viên,sinh viên.

Thứ hai, tăng cường quảng bá hình ảnh của trường

trên các phương tiện thông tin đại chúng. Mở rộng và tăng cường hơn nữa mối quan hệ giữa nhà trường với các doanh nghiệp địa phương thông qua việc tổ chức hội thảo, giao lưu, tư vấn việc làm.

Thứ ba, thường xuyên tổ chức các hội thảo liên quan đến chuyên đề về các ngành sinh viên đang theo học để sinh viên có thể hình dung công việc khi ra trường. Đây là một trong những biện pháp nhằm cải tiến chương trình đào tạo của nhà trường.

Thứ tư, cần đảm bảo các thông tin từ nhà trường đến sinh viên phải được cung cấp một cách chính xác và kịp thời nhất. Bên cạnh đó, cần nâng cao hiệu quả việc phục vụ sinh viên của bộ phận nhân viên nhà trường bằng cách thường xuyên tập huấn, tăng tính chuyên nghiệp cao hơn cho đội ngũ nhân viên. Nâng cấp hệ thống website của nhà trường, cần thường xuyên cập nhật thông tin và cải thiện khả năng phục vụ của website nhà trường ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Harvey, L. (1995), "Student satisfaction", The New Review of Academic Librarianship, Vol. 1, pp. 161 - 73.

2. Hill, F.M. (1995), "Managing service quality in higher education", paper presented at the Quality Assurance in Education Conference, Manchester.

3. Hoàng Trọng và Hoàng Thị Phương Thảo (2007), "Giá trị và chất lượng giáo dục đại học nhìn từ góc độ sinh viên", Tạp chí Kinh tế phát triển 2007, trang 38 - 43.

4. Ashim Kayastha (2011), A study of graduate student satisfaction towards service quality of universities in Thailand.

5. Trần Xuân Kiên (2010), Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường ĐH Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Đề tài nghiên cứu khoa học, Đại học Thái Nguyên.

Ngày nhận bài: 16/1/2019
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 26/1/2019
Ngày chấp nhận đăng bài: 6/2/2019

Thông tin tác giả:
ThS. NGUYỄN XUÂN TÝ
Trường Đại học Thủ Dầu Một

ASSESSING THE SATISFACTION OF STUDENTS WITH THE QUALITY OF TRAINING ACTIVITIES OF UNIVERSITIES IN HO CHI MINH CITY

● Master. **NGUYEN XUAN TY**
Thu Dau Mot University

ABSTRACT:

The role of students has become more and more important in improving the quality of training services when universities are viewed as businesses providing education services and students are valued as customers. This study was carried out to evaluate the satisfaction of students with the quality of training activities of universities in Ho Chi Minh City by using Exploratory Factor Analysis and multiple regression analysis. The results show that lecturers, school reputation, quality of training programs and accessibility of students affect the satisfaction of students with the quality of training activities.

Keywords: The quality of training activity, satisfaction, accessibility, universities in Ho Chi Minh City.