

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO THEO HỌC CHẾ TÍN CHỈ TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - ĐẠI HỌC HUẾ

Trần Thái Hòa

Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế

Tóm tắt. Mô hình chất lượng dịch vụ (SERVQUAL) của Gronroos đề xuất chất lượng của một dịch vụ được đánh giá dựa trên 3 khía cạnh cơ bản là: chất lượng chức năng (functional), chất lượng kỹ thuật (technical) và hình ảnh của cơ quan/công ty cung cấp dịch vụ đó. Ba khía cạnh này tác động đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ, từ đó dẫn đến sự thỏa mãn hay không thỏa mãn của họ về dịch vụ. Dựa trên mô hình này và các đặc điểm đặc trưng của dịch vụ đào tạo đại học, chúng tôi nghiên cứu và đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên (SV) về hoạt động đào tạo theo học chế tín chỉ tại trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế (ĐHKT - ĐHH). Nhìn chung, sinh viên (SV) trường ĐHKT - ĐHH hài lòng trung bình về hoạt động đào tạo theo học chế tín chỉ của trường. Từ đây, chúng tôi đề xuất các biện pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của SV cũng như chất lượng hoạt động đào tạo theo học chế tín chỉ tại trường ĐHKT - ĐHH.

1. Đặt vấn đề

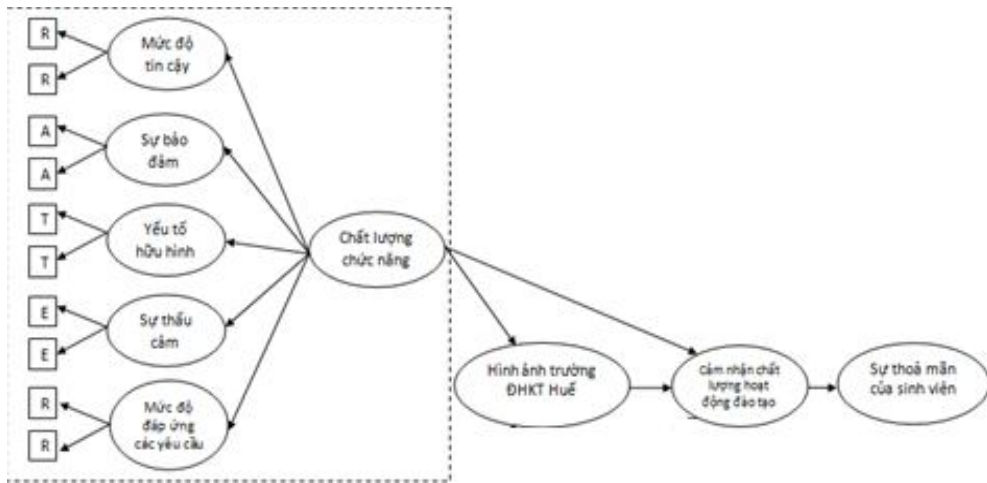
Trong xã hội hiện đại ngày nay, giáo dục đại học đã và đang trở thành một ngành dịch vụ, đáp ứng những đơn đặt hàng về nhân lực của xã hội. Nếu hệ thống giáo dục đại học đào tạo những con người mới toàn diện và luôn sẵn sàng cung ứng những dịch vụ đào tạo chất lượng cao, thì sẽ thu hút nhiều SV thông minh và tài năng chọn trường đó để gửi gắm tương lai; chất lượng và uy tín của trường nhờ đó ngày càng tăng. Do đó, mỗi trường Đại học cần nắm rõ mức độ hài lòng của SV về hoạt động giáo dục, trong đó có hoạt động đào tạo, để không ngừng nỗ lực, cải thiện đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người học. Mặc dù đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ mà nhà cung cấp đưa ra là nội dung rất quan trọng trên thị trường kinh doanh, nhưng đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng giáo dục của trường đại học nói chung và về hoạt động đào tạo của trường đó nói riêng vẫn chưa được quan tâm thích đáng. Trường ĐHKT - ĐHH là một trong những trường đại học mới chuyển đổi sang đào tạo theo phương thức tín chỉ trong 4 năm gần đây, việc đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo của nhà trường là hết sức cần thiết và cấp bách.

2. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ và phương pháp nghiên cứu

2.1. Mô hình chất lượng dịch vụ (SERVQUAL) của Gronroos

Dựa vào mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos, Parasuraman và Gi-Du Kang & Jeffrey James, mô hình đánh giá mức độ hài lòng của SV với hoạt động đào tạo đã được xây dựng (xem Hình 1.1). Theo đó, Mức độ hài lòng của SV được cho là chịu ảnh hưởng của 3 yếu tố: chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh.

Khía cạnh chất lượng kỹ thuật chỉ đánh giá chính xác khi khách hàng đã sử dụng xong dịch vụ và cảm nhận được những giá trị dịch vụ mang lại cho họ. Đối tượng thu thập trong nghiên cứu này là SV chính khóa 42, 43 và 44, là những đối tượng vẫn đang sử dụng dịch vụ, chưa hoàn thành chương trình đào tạo tại trường. Vì thế, nhóm nghiên cứu không đề cập đến khía cạnh chất lượng kỹ thuật của dịch vụ trong nghiên cứu này.



Hình 1.1. Mô hình đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo tại trường ĐHKT – ĐHH

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Kế hoạch lấy mẫu

Chúng tôi lựa chọn mẫu ngẫu nhiên SV K42, K43 và K44 ở các khoa với số lượng 237 SV, trong đó có 136 SV nữ (57,4%) và 101 SV nam (42,6%). Dữ liệu được phân tích và xử lý bằng phần mềm SPSS 15.0.

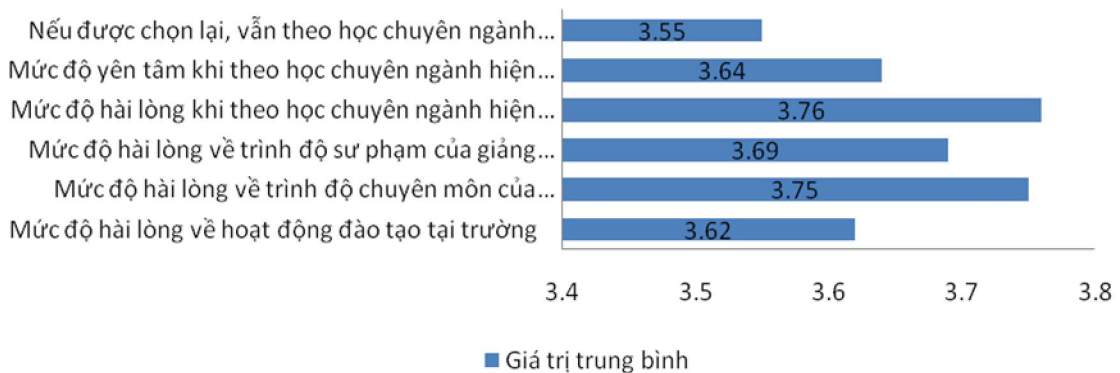
2.2.2. Thang đo và độ tin cậy của thang đo

Nhóm tác giả vận dụng thang đo năm mức độ của Rensis Likert (1932) để đo lường mức độ hài lòng của SV về hoạt động đào tạo tại trường ĐHKT – ĐHH. Về độ tin cậy của thang đo, nhóm tác giả tiến hành kiểm định độ tin cậy của thang đo (hệ số Cronbach Alpha - CA) dành cho tất cả các tiêu chí xuyên suốt trong bản hỏi phiếu điều tra. Kết quả kiểm định cho thấy giá trị hệ số Cronbach Alpha của từng khía cạnh đánh giá đều lớn hơn 0,7; tức là thang đo lường được sử dụng là tốt và đáng tin cậy.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Đánh giá chung về mức độ hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo ở trường ĐHKT – ĐHH

Từ biểu đồ cho thấy, mức độ hài lòng của SV về hoạt động đào tạo tại trường ĐHKT - ĐHH là chưa cao. SV hài lòng nhất về vấn đề theo học tại chuyên ngành hiện tại (3,76), và trình độ chuyên môn của giảng viên (3,75). SV đánh giá mức độ hài lòng của bản thân đối với hoạt động đào tạo tại trường là thấp nhất, từ đó tác động đến sự trung thành của họ đối với dịch vụ đào tạo của trường, cụ thể là mức độ SV lựa chọn lại trường để học chỉ ở mức độ thấp (3,55).



Hình 1.2. Đánh giá chung về mức độ hài lòng của SV

3.2. Đánh giá về mức độ tin cậy của hoạt động đào tạo (Reliability)

Có 6 phát biểu được đưa ra để SV đánh giá về thuộc tính mức độ tin cậy của hoạt động đào tạo tại trường. Nhìn chung, các câu trả lời cho thấy SV hài lòng ở mức độ vừa phải về các tiêu chí này, trong đó các tiêu chí được đánh giá cao nhất là: giảng viên cung cấp đủ nội dung và phương pháp học cơ bản của từng học phần (3,65) và số tín chỉ của các học phần hợp lý (3,61). Tiêu chí SV đánh giá thấp nhất là “được học các lớp theo đúng nguyện vọng đăng ký”, chỉ đạt mức giá trị trung bình là 3,20 và thứ tự học các học phần hợp lý với điểm trung bình là 3,21.

3.3. Đánh giá về mức độ đáp ứng yêu cầu của nhà trường (Responsiveness)

Phiếu điều tra đưa ra 4 phát biểu để đo lường đánh giá của SV về thuộc tính mức độ đáp ứng yêu cầu về hoạt động đào tạo. SV đánh giá cao nhất đối với phát biểu cho rằng công tác thông báo kịp thời, nhanh chóng, cập nhật và dễ tiếp cận; công tác giải đáp thắc mắc cho SV về các vấn đề liên quan đến hoạt động đào tạo cũng được SV đánh giá cao khi cho rằng các giảng viên cũng như các cán bộ phòng ban luôn sẵn sàng giải đáp các vấn đề SV chưa nắm rõ trong quá trình học tập và rèn luyện. Hai tiêu chí còn lại là xử lý các vấn đề thắc mắc của SV và kịp thời nhắc nhở, hướng dẫn SV về các vấn đề trong học tập cũng chỉ dừng lại ở mức độ trên trung bình và không có đánh giá nào đạt giá trị trung bình trên 4 trong thang đo 5 điểm.

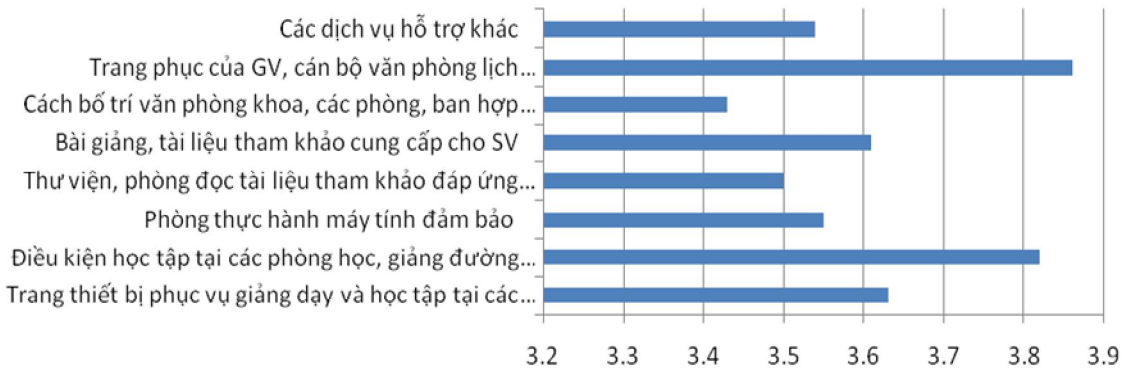
3.4. Đánh giá về mức độ đảm bảo của hoạt động đào tạo (Assurance)

Tất cả 6 tiêu chí đều hướng đến đánh giá mức độ bảo đảm của hoạt động đào tạo tại trường đều được SV đánh giá khá cao so với các tiêu chí khác, nhưng nhìn chung, giá trị trung bình cũng chỉ dừng lại ở mức dưới 4 trong tổng số điểm 5. Tiêu chí tỏ ra bảo đảm nhất là thái độ của giảng viên đối với SV lịch sự, đúng mực với 3,92 điểm. Riêng tiêu chí về nội dung, chương trình hoạt động ngoại khóa phù hợp, hữu ích và hấp dẫn bị đánh giá thấp nhất và thấp hơn hẳn so với các tiêu chí còn lại (3,23), vì tiêu chí này gắn liền với các hoạt động đoàn, hội và một số các hoạt động ngoại khóa khác – là những hoạt động còn gặp rất nhiều khó khăn trong thời gian đầu mới chuyển sang hình thức đào tạo tín chỉ.

3.5. Đánh giá về mức độ cảm thông và thấu hiểu (Empathy)

Qua kết quả đánh giá 7 tiêu chí, mức độ thấu cảm được SV đánh giá ở mức độ không cao. Tiêu chí cán bộ văn phòng hiểu được nhu cầu của SV được đánh giá thấp nhất (3,19). Điều này cũng dễ hiểu vì thời gian tiếp xúc và tìm hiểu của cán bộ văn phòng đến SV là rất hạn chế. Với tiêu chí được đánh giá cao nhất là thời gian học chính khóa thuận tiện cho SV nhưng hệ số độ lệch chuẩn lại khá cao (= 0,924) phản ánh sự đánh giá không đồng đều trong đánh giá của SV đối với tầm quan trọng của nhân tố này cho chất lượng hoạt động đào tạo.

3.6. Đánh giá về các yếu tố hữu hình (Tangibles)



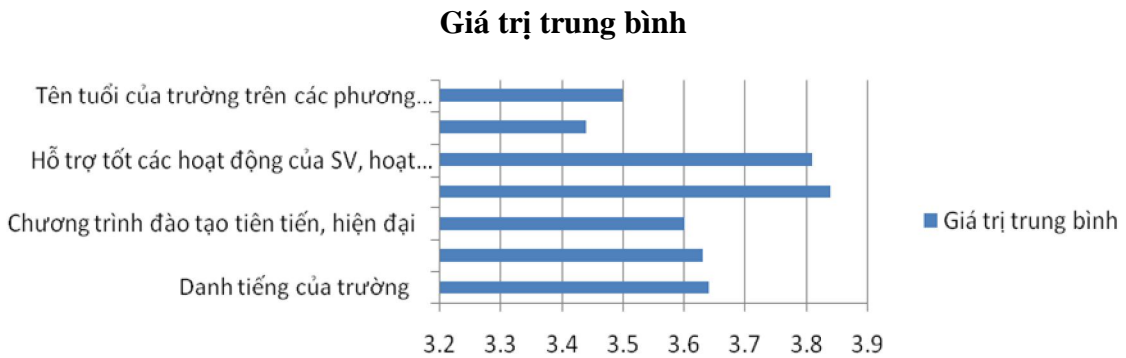
Hình 1.3. Đánh giá về các yếu tố hữu hình

Trang phục của giảng viên, cán bộ văn phòng lịch sự, đúng mực là tiêu chí được SV đánh giá cao nhất với giá trị trung bình là 3,86. Điều kiện học tập tại các phòng học, giảng đường rất được nhà trường quan tâm, chú trọng. Đây là một trong những mối lưu ý hàng đầu của nhà trường, vì vậy, điều kiện học tập tốt, đáp ứng nhu cầu của SV (3,82).

3.7. Đánh giá về hình ảnh của trường ĐHKT- ĐHH (Image)

Hệ thống các chuyên ngành đào tạo phù hợp yêu cầu xã hội được SV đánh giá cao nhất với 3,84 điểm. Mặc dù vậy, đánh giá này vẫn chỉ dừng lại ở mức độ trên trung bình. Các tiêu chí còn lại cũng đạt giá trị trung bình tương đương, và chưa thể hiện nét

nổi bật nào so với các tiêu chí còn lại.



Hình 1.4. *Đánh giá về hình ảnh của trường*

3.8. Phân tích hồi quy tuyến tính

Nhóm nghiên cứu tiến hành phân tích hồi quy để xác định cụ thể trọng số của từng yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của SV. Phân tích hồi quy được thực hiện với 5 biến độc lập mức độ tin cậy, mức độ đảm bảo, mức độ đáp ứng yêu cầu, yếu tố hữu hình và mức độ thấu cảm và một biến phụ thuộc sự hài lòng của SV (SATIS). Phương pháp phân tích hồi quy bội với 5 thành phần của chất lượng hoạt động đào tạo được đưa vào cùng 1 lúc (enter) cho thấy mô hình hồi quy thích hợp sử dụng để kiểm tra giả thuyết (sig. F = 0,000). Mức độ giải thích mối quan hệ giữa các thành phần bằng phương pháp hồi quy này cho kết quả tương đối cao (R^2 hiệu chỉnh = 0,577 > 0,5).

Kết quả phân tích hồi quy từng phần cho thấy chỉ có bốn yếu tố: mức độ tin cậy, mức độ bảo đảm, mức độ đáp ứng yêu cầu và yếu tố hữu hình của trường có mối tương quan đủ mạnh và có ý nghĩa thống kê khi đưa vào mô hình phân tích (sig. T = 0,000), yếu tố còn lại trong thang đo chất lượng dịch vụ không có ý nghĩa thống kê trong mô hình phân tích (sig. t > 0,005). Như vậy trong tập dữ liệu phân tích hiện tại chưa đủ cơ sở để chứng minh có mối quan hệ tuyến tính giữa yếu tố thấu cảm với mức độ hài lòng, thỏa mãn của SV.

4. Kết luận và kiến nghị

4.1. Kết luận

- Với hệ số CA của tất cả các tiêu chí đều đạt mức trên 0,7 nên kết quả nghiên cứu sử dụng thang đo của nhóm nghiên cứu đạt độ tin cậy cao.

- Các tiêu chí đánh giá trong 5 yếu tố cấu thành khía cạnh chất lượng chức năng hoạt động đào tạo của trường ĐHKT - ĐHH được đánh giá với mức độ gần như nhau, có điểm đánh giá nằm trong khoảng từ trên 3,0 điểm đến dưới 4,0 điểm. Không có tiêu chí nào đạt điểm đánh giá trung bình trên 4,0. Điều này chứng tỏ mức độ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo của trường ĐHKT - ĐHH vẫn chưa cao.

- Hình ảnh của trường ĐHKT - ĐHH được đánh giá ở mức độ vừa phải, danh tiếng của trường chưa thật sự nổi trội so với tiềm năng và tên tuổi của trường ít khi được nhắc đến rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng. Quy mô đào tạo mặc dù chưa lớn nhưng hầu hết SV đều cho rằng các chuyên ngành đào tạo là khá phù hợp với nhu cầu của xã hội hiện nay.

- SV tỏ ra hài lòng đối với trình độ chuyên môn của các giảng viên. Tuy nhiên, mức độ hài lòng vẫn còn khiêm tốn. Thái độ của giảng viên đối với SV cũng là một trong những tiêu chí được SV đánh giá cao nhất trong tất cả các tiêu chí.

- Nghiên cứu cho thấy mô hình SERQUAL có khả năng sử dụng để đánh giá chất lượng của hoạt động đào tạo nói riêng, và chất lượng giáo dục nói chung đem lại hiệu quả tốt.

4.2. Kiến nghị

- Cần tiến hành thường xuyên công tác thu thập ý kiến đánh giá của SV tại các khóa học về hoạt động đào tạo của nhà trường.

- Hoàn thiện và nâng cấp hệ thống thư viện, tăng cường tài liệu tham khảo cho SV.

- Cán bộ phòng ban tiếp cận nhiều hơn với SV để nắm bắt nhu cầu của SV về các vấn đề liên quan đến hoạt động đào tạo

- 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 và các doanh nghiệp địa phương cũng như trên toàn quốc thông qua việc tổ chức hội thảo, giao lưu, tư vấn việc làm,... Với hoạt động này, SV sẽ nhận thức rõ hơn về vị trí của chuyên ngành đang học, cũng như tính thời sự của chương trình đào tạo mà nhà trường đang giảng dạy cho SV.

- Chú ý hơn nữa đến chất lượng, nội dung và số lượng của các hoạt động ngoại khóa, hoạt động đoàn – hội để thu hút SV tham gia tích cực và nhiệt tình hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Hoàng Châu, *Mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo sau đại học và sự thỏa mãn về đào tạo của học viên ở Việt Nam*, Đại học Bách Khoa, Thành phố Hồ Chí Minh, 2004.
2. Vũ Trí Toàn, *Chất lượng đào tạo tại khoa Kinh tế và quản lý theo mô hình chất lượng dịch vụ (SERVQUAL)*, Khoa Kinh tế và Quản lý, trường Đại học Bách Khoa Hà Nội, 2010.
3. Nguyễn Thị Trang, *Xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên với chất*

lượng đào tạo tại trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng, Tuyển tập báo cáo Hội nghị Sinh viên NCKH lần thứ 7, Đại học Đà Nẵng, 2010.

4. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà xuất bản Thống kê, 2005.
5. Gi-Du Kang & Jeffrey James, *Service quality dimensions: An examination of Gronroos's service quality model*, Emerald Group Publishing Limited, managing service quality, Volume 14 – Number 14.2004, 2004, p266-277.
6. Gronroos, C, *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*, European Journal of Marketing, 1984, p36-44.
7. Hayes. B. E., *Measuring Customer Satisfaction – Development and Use of Questionare*, Wisconsin: ASQC Quality Press, 1994.
8. Muhammed Ehsan Malik, *The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab*, Journal of Management Research, 2000.
9. Parasuraman, A., V.A Zeithaml, & L. L. Berry, *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of servicequality*, Journal of Retailing, 1988, 64(1).

STUDENTS' SATISFACTION WITH CREDIT TRAINING ACTIVITIES AT HUE UNIVERSITY'S COLLEGE OF ECONOMICS

Tran Thai Hoa

College of Economics, Hue University

Abstract. Gronroos's Service Quality Model suggested that service quality is assessed by three basic factors: functional quality, technical quality and company's image, which impact customers' feeling toward service quality followed by their satisfaction. Based on Gronroos's Service Quality Model and special features of training at universities, we assess students' satisfaction level in College of Economics' credit-based educational programs of Hue University. From the result that students' satisfaction stands at an average level, we suggest some measures improving the situation as well as the quality of credit- based educational programs at Hue University's College of Economics.