

Các nhân tố ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ở trường Đại học kinh tế TP.HCM

PGS.TS. NGUYỄN VIỆT & NGUYỄN KHÁNH DUY

1. Giới thiệu

Thông tin phản hồi của sinh viên (student feedback) đã được thừa nhận bởi cơ quan đảm bảo chất lượng nước Anh (The British Quality Assurance Agency_QAA) như là những trụ cột chính để xây dựng bất cứ chính sách đảm bảo chất lượng nào trong tương lai ở hệ thống giáo dục đại học của nước Anh. Hiện nay, sinh viên được ghi nhận như là một liên đới chính (stakeholder) ở bất cứ một cơ sở đào tạo đại học nào (Higher Education Institution), tiếng nói của họ sẽ được nhà trường lắng nghe và hành động để cải tiến chất lượng của toàn bộ quá trình học tập (the total learning experience).

Cho đến nay, đã hơn 15 năm, hầu hết các trường đại học trên thế giới đều tiến hành khảo sát sự hài lòng của sinh viên hàng năm (bạn đọc dễ dàng tìm được thông tin về khảo sát sự hài lòng khi vào trang Web của các trường, hoặc gõ từ khoá Student Satisfaction vào các công cụ tìm kiếm trên Internet). “Phương pháp khảo sát sự hài lòng của sinh viên cung cấp một mô hình hiệu quả cho việc sử dụng các thông tin phản hồi của sinh viên một cách hợp lý, và nó là một phương pháp mà cơ quan đảm bảo chất lượng nước Anh ủng hộ” (James Williams, 2002).

Biết được mức độ quan trọng của từng nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo; và biết được mức độ hài lòng của sinh viên về nhân tố đó sẽ giúp trường đại học có những biện pháp cụ thể để nâng cao sự hài lòng về chất lượng đào tạo của sinh viên. Tiểu ban dự án giáo dục đại học - Trường ĐH kinh tế TP.HCM đã tiến hành khảo sát sự hài lòng của sinh viên năm cuối (khóa 26 hệ đại học chính quy) vào tháng 6 năm 2004 với cỡ mẫu là 1.086 phiếu điều tra cho tất cả các chuyên ngành thuộc tất cả các khoa của trường (ngoại trừ Khoa Luật kinh tế và Khoa Ngân hàng-do mới thành lập) theo quy trình thu thập thông tin về sự hài lòng của sinh viên mà giáo sư Lee Harvey đề xuất. Bài viết này dựa trên bộ dữ liệu đó, sẽ ước lượng mô hình các nhân tố ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.

2. Sơ lược về sự hài lòng của sinh viên

Trong lĩnh vực quản trị kinh doanh, khái niệm sự hài lòng của khách hàng không còn xa lạ và nhiều nghiên cứu thực nghiệm đã cho thấy rằng sự hài lòng của khách hàng là điều quan trọng chiến lược: có một mối liên quan rất chặt giữa sự hài lòng của khách hàng và xu hướng mua hàng thường xuyên của khách hàng trong tương lai.

Các nhà giáo dục vẫn còn nhiều ý kiến khác nhau trong việc có nên xem sinh viên là khách hàng hay không (Krisana Kitchroen, 2004). Và James Williams (2002) thật có lý khi lập luận rằng: “cũng thật nguy hiểm nếu xem sinh viên như những khách hàng; nhưng trong bối cảnh hiện tại

của giáo dục đại học, sinh viên có những đặc quyền tình thần mới: sinh viên trở thành khách hàng. Nếu như những người tham dự cuộc chơi phải trả tiền, thì nhu cầu ý kiến của họ được lắng nghe để có những cải tiến là hợp lý”.

Ở nước ta cũng như ở trên thế giới, khu vực các trường đại học ngày càng được mở rộng, chất lượng giáo dục đại học luôn là mối quan tâm của cả xã hội, và vì vậy việc “bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng” ở lĩnh vực giáo dục đại học cũng ngày càng được quan tâm; phương pháp khảo sát sự hài lòng của sinh viên cũng bao gồm một quy trình thu thập dữ liệu. Phương pháp này đã được GS. Lee Harvey phát triển ở ĐH Central England, được chấp nhận bởi nhiều trường ĐH ở nước Anh và trên thế giới.

“Ý kiến sinh viên về mọi khía cạnh trong quá trình học tập đại học của họ đang được chú ý rộng khắp như một yếu tố cần thiết để giám sát chất lượng của các trường đại học” (Leckey&Neill, 2001). Hầu hết các trường đại học trên thế giới thu thập một số thông tin phản hồi của sinh viên về quá trình học tập đại học. Thông tin phản hồi đề cập đến những quan điểm rõ ràng của sinh viên về những dịch vụ mà họ nhận được. Theo Harvey (2001), nó có thể bao gồm nhận thức, cảm nhận của sinh viên về việc giảng dạy và học tập, những điều kiện thuận lợi cho việc học (như là hệ thống thư viện, máy vi tính), môi trường học tập (giảng đường, phòng thí nghiệm, nơi vui chơi giải trí, cơ sở hạ tầng của trường đại học), các điều kiện hỗ trợ (phòng ăn, căn tin, ký túc xá, y tế, các dịch vụ sinh viên), và các lĩnh vực bên ngoài (như tài chính; hạ tầng và phương tiện đi lại). Ý kiến sinh viên thường được thu thập dưới hình thức thông tin phản hồi về sự hài lòng.

Sự hài lòng của sinh viên được xem như sự đánh giá của họ về các dịch vụ được cung cấp bởi các trường đại học và cao đẳng, đề cập đến những đánh giá của sinh viên về kết quả và các hoạt động liên quan đến giáo dục. Dạy và học trên lớp không phải là điều duy nhất, thêm sự giám sát trực tiếp của trợ giảng cũng chưa đủ..., và như vậy, toàn bộ quá trình học tập trở nên vấn đề trung tâm đối với thái độ của sinh viên về trường đại học (James Williams, 2002).

Phương pháp khảo sát sự hài lòng của sinh viên có một số nguyên tắc nòng cốt. Đó là: các bảng câu hỏi phải được sự tham gia của sinh viên ngay từ ban đầu-từ lúc lập bảng câu hỏi, các hoạt động phải xuất phát từ những gì sinh viên quan tâm, và những hoạt động đó phải được báo cáo trở lại cho sinh viên; mối liên hệ thông tin phải đảm bảo gần gũi với sinh viên, các ý kiến của họ phải được thực hiện nghiêm túc bởi những người quản lý. Nói chung, quy trình phải minh bạch, công khai. Cả thông tin phản hồi và hoạt động dựa trên kết quả thu thập được phải sẵn có một cách công khai.

Theo GS. Lee Harvey, trong bảng câu hỏi khảo sát sự

hài lòng của sinh viên, mỗi khía cạnh cụ thể của quá trình giáo dục được sinh viên đánh giá bằng hai thang đo Likert 7 điểm. Thang đo thứ nhất để đánh giá tầm quan trọng của khía cạnh đó đối với sinh viên. Thang đo thứ hai để đánh giá sự hài lòng của sinh viên về khía cạnh cụ thể đó. Từ cách thức này có thể biết được những khía cạnh cụ thể nào là quan trọng, và mức độ hài lòng về khía cạnh đó như thế nào.

Một số trường tìm các nhân tố ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng thông qua phân tích nhân tố và sử dụng hệ số tương quan. Ví dụ trong năm 2003, trường British Columbia ở nước Anh đã xác định các nhân tố ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo nói chung là nội dung chương trình (hệ số tương quan $r = 0.481$), phương pháp giảng dạy ($r = 0.4529$), kỹ năng phân tích ($r = 0.448$), kỹ năng truyền đạt ($r = 0.382$), kỹ năng xã hội ($r = 0.357$), kỹ năng phát triển năng lực bản thân ($r = 0.3411$). Mỗi cách đều có ưu và khuyết điểm riêng, trong bài viết này nhóm tác giả sử dụng phương pháp hồi quy.

3. Các nhân tố được rút ra từ các item trong khảo sát sự hài lòng

Sinh viên đánh giá sự hài lòng của họ về rất nhiều khía cạnh cụ thể (gọi là các item) của quá trình giáo dục thông qua thang đo Likert 5 điểm, với 1 là rất không hài lòng, 5 là rất hài lòng. Các khía cạnh cụ thể có cùng tính chất nào đó được phân nhóm thành những thành phần khác nhau. Các thành phần này có sự khác nhau, tùy thuộc vào đặc điểm của từng trường. Bản câu hỏi của trường ĐH kinh tế TP.HCM gồm 64 item liên quan đến sự hài lòng, được xây dựng trên cơ sở kinh nghiệm của nhiều trường đại học khác trên thế giới, kết hợp với phỏng vấn nhóm sinh viên. Các thành phần này là: (1) Học tập và giảng dạy; (2) Đời sống văn hoá – xã hội của sinh viên; (3) Cơ sở vật chất, trang thiết bị; (4) Thư viện; (5) Hỗ trợ sinh viên – dịch vụ sinh viên.

Biến phụ thuộc (biến Y) trong mô hình hồi quy là sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo, được nhóm từ 4 khía cạnh cụ thể (item) là: (1) Chất lượng chung về đào tạo ở trường ĐH kinh tế TP.HCM mà sinh viên nhận được; (2) Sự tự tin của sinh viên trong tìm kiếm việc làm với kiến thức chuyên môn đã được đào tạo từ trường ĐH kinh tế TP.HCM; (3) Chất lượng đời sống văn hoá xã hội của sinh viên; (4) Sự hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị nói chung. Hệ số Cronbach Alpha của biến này là 0.59; tuy hệ số này 0.6 nhưng có thể xem như xấp xỉ, hơn nữa các hệ số tương quan biến tổng đều 0.3, và nếu loại bất kỳ item nào thì Cronbach Alpha đều giảm; vì vậy độ tin cậy có thể chấp nhận được. Thêm vào đó, kết quả phân tích nhân tố đối với các item này chỉ rút ra được một component với $KMO = 0.672$ (0.5), Bartlett's Test có mức ý nghĩa = 0.000, và các factor loading đều lớn hơn 0.4. Xét về mặt lý thuyết 4 item thể hiện được các yếu tố của quá trình dạy học đại học: hoạt động dạy, hoạt động học, nội dung kiến thức, và môi trường (Lưu Xuân Mới, 2000); xét về khía cạnh thực nghiệm trước đây, trường ĐH British Columbia đo biến sự hài lòng chung của sinh viên về chất lượng đào tạo bằng các item: Sự hài lòng chung về học tập, đạt được mục đích, chuẩn bị cho các bậc học cao hơn, hữu ích cho công việc; xét

về quá trình nghiên cứu, biến phụ thuộc này được xây dựng dựa trên kết quả của thảo luận nhóm sinh viên; vì vậy biến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ở trường Đại học kinh tế TP.HCM có thể chấp nhận được về độ giá trị.

Bảng 1. Kết quả phân tích nhân tố và kiểm định thang đo cho từng nhân tố được rút ra

Nhân tố	Tên các nhân tố được rút ra từ mỗi thành phần	Cronbach Alpha	KMO và Sig. Bartlett's test	Phương sai trích %
	Thành phần Học tập và giảng dạy		0.916 0.000	53.00%
X1	Kiến thức chuyên môn nhận được và kỹ năng chuyên môn được rèn luyện	0.81		
X2	Kiến thức chuyên môn và phương pháp giảng dạy của giáo viên	0.80		
X3	Môi trường tích cực và phát triển kỹ năng cho sáng tạo, nghiên cứu, ngoại ngữ và làm việc tập thể.	0.71		
X4	Sự quan tâm, sẵn lòng giúp đỡ, và hỗ trợ của giáo viên về nhiều mặt	0.73		
	Thành phần Đời sống văn hoá xã hội của sinh viên		0.849 0.000	63.71%
X5	Phong trào Đoàn Thanh Niên, Hội Sinh Viên, và các hoạt động văn hoá xã hội	0.78		
X6	Cơ hội giao lưu, kết bạn, vui chơi giải trí, theo đuổi nghệ thuật	0.76		
X7	Môi trường thân thiện, gần gũi, và thuận tiện cho đời sống	0.54		
	Thành phần Cơ sở vật chất, trang thiết bị		0.830 0.000	54.48%
X8	Chất lượng cơ sở vật chất chính (giảng đường, thiết bị trong giảng đường, bàn ghế, phương tiện giảng dạy hiện đại...)	0.77		
X9	Chất lượng CSVC phụ (phòng máy tính, phòng LAB, nơi tự học, phòng thể dục, dụng cụ thể dục, môi trường cảnh quan...)	0.75		
	Thành phần Thư viện		0.830 0.000	61.75%
X10	Chất lượng phục vụ của thư viện	0.84		
	Thành phần Hỗ trợ sinh viên - Dịch vụ sinh viên		0.911 0.000	55.76%
X11	Hỗ trợ sinh viên học tập, nghiên cứu, tư vấn việc làm	0.82		
X12	Quan tâm đến quyền lợi của sinh viên: hỗ trợ tín dụng học phí, học bổng, thuận lợi trong thủ tục hành chính, công tác sinh viên	0.75		

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả bằng SPSS for Windows 12.0

Vì số lượng item rất lớn (>60 item), nên khi đưa toàn bộ các item vào phân tích nhân tố một cách cùng lúc để rút ra các biến độc lập đã dẫn đến xoay nhân tố không thực hiện được. Do đó, nhóm tác giả thực hiện theo cách sau: đầu



tiên các thành phần đều được kiểm định thang đo, và kết quả kiểm định Cronbach Alpha cho thấy các thành phần này đều có độ tin cậy cao, bước thứ hai là phân tích nhân tố đối với từng thành phần để rút ra các nhân tố mà sẽ được sử dụng như biến độc lập trong mô hình hồi quy, bước tiếp theo là kiểm định Cronbach Alpha với từng nhân tố. Trong phân tích nhân tố sử dụng phương pháp principal component với phép xoay Varimax, và tiêu chuẩn factor loading 0.4, KMO0.5, Sig của Bartlett's test 0.05; kết quả là 12 nhân tố được rút ra như bảng 1. Ngoại trừ X7 có độ tin cậy không cao, còn 11 nhân tố còn lại đều có hệ số Cronbach Alpha 0.6. 11 biến này được tiếp tục đưa vào chạy hồi quy để xem xét ảnh hưởng của chúng đến biến sự hài lòng về chất lượng đào tạo ở trường Đại học kinh tế TP.HCM

4. Ước lượng mô hình hồi quy

Mười một biến có ý nghĩa trên được đưa vào chạy hồi quy theo phương pháp Stepwise và kết quả hồi quy như sau:

Như vậy hàm số có dạng sau:

$$Y = -0.050 + 0.302X_1 + 0.293X_9 + 0.192X_2 + 0.134X_3 + 0.132X_5 + 0.124X_8 + 0.108X_{10} + 0.082X_4$$

Các hệ số hồi quy (chưa chuẩn hoá) đều mang dấu dương, chứng tỏ các yếu tố trong mô hình ảnh hưởng tỷ lệ thuận đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo ở trường ĐH kinh tế TP.HCM.

Các nhân tố trong mô hình là những yếu tố ảnh hưởng quan trọng đến Y. Thứ tự tầm quan trọng của từng yếu tố phụ thuộc vào giá trị tuyệt đối của hệ số Beta (Standardized Coefficients_ hệ số hồi quy đã chuẩn hoá). Yếu tố nào có trị tuyệt đối của hệ số Beta càng lớn thì ảnh hưởng càng quan trọng đến biến Y. Do đó trong mô hình này, sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ở trường Đại học kinh tế TP.HCM chịu ảnh hưởng quan trọng nhất là kiến thức chuyên môn nhận được và kỹ năng chuyên môn được rèn luyện; quan trọng thứ nhì là chất lượng cơ sở vật chất phụ

(phòng máy tính, phòng LAB, nơi tự học, nơi tập thể dục, dụng cụ thể dục, môi trường cảnh quan...); thứ 3 là kiến thức chuyên môn và phương pháp giảng dạy của giáo viên; thứ 4 là môi trường tích cực và phát triển kỹ năng cho sáng tạo, nghiên cứu, ngoại ngữ và làm việc tập thể; thứ 5 là phong trào Đoàn thanh niên, Hội sinh viên, và các hoạt động văn hoá xã hội của sinh viên; thứ 6 là chất lượng cơ sở vật chất chính (giảng đường, thiết bị trong giảng đường, bàn ghế, phương tiện giảng dạy hiện đại...); thứ 7 là chất lượng phục vụ của thư viện; thứ 8 là sự quan tâm, sẵn lòng giúp đỡ, và hỗ trợ của giáo viên về nhiều mặt.

Nhà trường đều có thể tác động được các biến trong mô hình hồi quy,

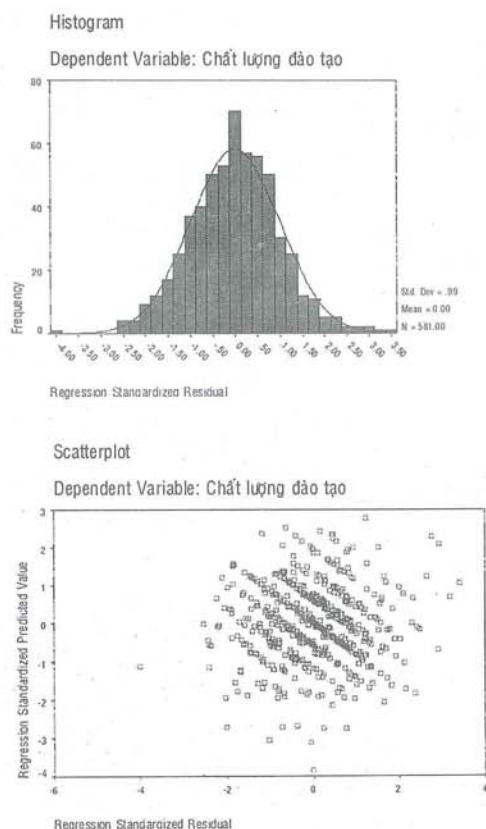
Bảng 2: Kết quả hồi quy

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-0.050	0.026		-1.889	0.059		
X1	0.302	0.030	0.316	10.179	0.000	0.754	1.326
X9	0.293	0.032	0.302	9.283	0.000	0.688	1.453
X2	0.192	0.028	0.200	6.898	0.000	0.864	1.158
X3	0.134	0.030	0.135	4.427	0.000	0.788	1.268
X5	0.132	0.029	0.134	4.592	0.000	0.850	1.176
X8	0.124	0.032	0.126	3.830	0.000	0.676	1.478
X10	0.108	0.034	0.110	3.175	0.002	0.605	1.653
X4	0.082	0.028	0.084	2.895	0.004	0.875	1.143

Dependent Variable: Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ở trường ĐH kinh tế TP.HCM (viết gọn là chất lượng đào tạo)

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả bằng SPSS for Windows 12.0

nếu tác động theo hướng cải thiện các yếu tố này thì sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo sẽ ngày càng tăng.



Chúng ta xem xét thêm một số yếu tố khác với các biến độc lập ở trong mô hình trên sẽ ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.

Không có sự khác biệt về mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo giữa nam và nữ (Sig. T test = 0.521_trường hợp phương sai khác nhau); giữa sinh viên có hộ khẩu hoặc KT3 ở TP.HCM với sinh viên ở tỉnh thành phố khác (Sig. T test = 0.968_trường hợp phương sai bằng nhau); giữa các mức độ xếp loại học tập ở giai đoạn chuyên ngành (Sig. ANOVA = 0.297)

Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo có sự khác biệt giữa các chuyên ngành đào tạo trong trường (Sig. ANOVA = 0.000). Năm chuyên ngành mà sinh viên hài lòng nhất là các chuyên ngành: Kinh tế học, Tài chính doanh nghiệp, Thương mại, Bảo hiểm, Marketing. Sự hài lòng về chất lượng đào tạo cũng có sự khác biệt giữa các khoa đào tạo (Sig. ANOVA = 0.000): Năm khoa mà

sinh viên có sự hài lòng cao nhất là: Tài chính doanh nghiệp, Thương mại du lịch, Kế toán-kiểm toán, Kinh tế phát triển, Tài chính nhà nước.

5. Kết luận

Trong bối cảnh một cộng đồng sinh viên phải trả học phí để đi học ngày càng mở rộng, trách nhiệm của các cơ sở đào tạo đại học nói chung và của trường ĐH kinh tế TP.HCM nói riêng cần ghi nhận rằng khách hàng dĩ nhiên được có tiếng nói và được lắng nghe. Khảo sát sự hài lòng của sinh viên có lẽ không được chấp nhận bởi tất cả cán bộ, giáo viên và sinh viên, nhưng nó cung cấp một phương pháp tốt để chúng ta đánh giá và tiến hành các hoạt động cải tiến dựa trên sự am hiểu sáng suốt, sự nhận thức của sinh viên về quá trình học tập ở trường đại học của họ. Khi xác định được những nhân tố ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của sinh viên, và xem xét mức độ hài lòng hiện tại của sinh viên trong trường về yếu tố đó như thế nào, nhà trường, mà cụ thể là mỗi cán bộ, công nhân viên, giáo viên có thể có được những hành động cụ thể và thiết thực nhất đối với sinh viên

Tài liệu tham khảo

- CEISS research & it solutions (2003), "Understanding student satisfaction", *BC college & Institute Outcomes* Vol3 ISSN 1492-3718, British Columbia
- Harvey (2001), *Student feedback: a report to Higher Education Funding Council for England*, London, HEFCE
- James Williams (2002), "Student Satisfaction: a British model of effective use of student feedback in quality assurance and enhancement", *14th International Conference on Assessment and Quality in Higher Education*, Vienna
- Krisana Kitchroen (2004), "Literature Review: Service Quality in Educational Institutions", *ABAC journal*, Vol 24, No.2 (May-August, 2004)
- Leckey & Neill (2001), "Quantifying Quality: the importance of student feedback", *Quality in Higher Education* 7(1), trang 19 -32
- Lưu Xuân Mối (2000), *Lý Luận dạy học đại học*, NXB Giáo dục
- Wiers Jensen, Stensaker, Groggaard (2002), "Student Satisfaction: towards an empirical deconstruction of the concept", *Quality in Higher Education* 8(2), trang 183-195

