

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO THÔNG QUA SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC

ThS. Trần Văn Đạt, ThS. Ngô Đình Tâm

Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM

1. GIỚI THIỆU

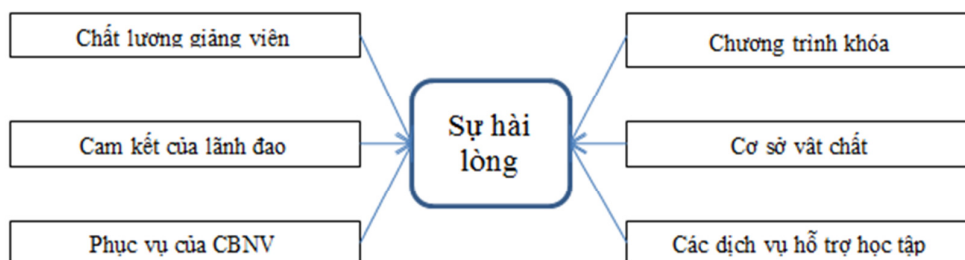
Mục tiêu nghiên cứu của đề tài giúp nhà trường khắc phục những nhân tố yếu kém và phát huy những nhân tố đã được sinh viên hài lòng, từ đó nâng cao chất lượng giáo dục lâu dài, từng bước xây dựng và tạo cho nhà trường có một thương hiệu mạnh, gắn bó sinh viên với nhà trường, quảng bá thương hiệu nhà trường thông qua sinh viên đang học và đã học.

2. CƠ SỞ LÝ LUẬN, PHƯƠNG PHÁP VÀ DỮ LIỆU NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết của nghiên cứu này dựa vào lý thuyết về chất lượng dịch vụ, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ với sự hài lòng của khách hàng và các mô hình nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng. Trong đó, chúng tôi quan tâm đặc biệt đến hai mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos (1984) và Parasuraman (1988). Hai mô hình này là cơ sở lý luận chính mà chúng tôi đã áp dụng thực hiện trong nghiên cứu.

Bên cạnh lý thuyết các mô hình dịch vụ chúng tôi còn nghiên cứu các góc độ khác nhau đánh giá về chất lượng đào tạo như: dựa trên chuẩn đầu vào, chuẩn đầu ra, bằng giá trị gia tăng, bằng giá trị học thuật, bằng văn hóa tổ chức riêng, đánh giá bằng kiểm toán.

Dựa vào mô hình của Gronroos (1984) và Parasuraman và các cộng sự (1985 và 1988), chất lượng đào tạo và qua phân tích định tính, chúng tôi đã xây dựng được mô hình cho nghiên cứu, gồm sáu nhân tố với 69 thang đo tác động đến sự hài lòng của sinh viên như sau:



Hình 1: Mô hình sau khi nghiên cứu định tính

Mô hình dự kiến của đề tài, chúng tôi xây dựng phương trình hồi quy dự kiến của nghiên cứu như sau:

$$SHL = \beta_0 + \beta_1 * CSVC + \beta_2 * CLGV + \beta_3 * CTKH + \beta_4 * DVHT + \beta_5 * CBNV + \beta_6 * CKLD + \varepsilon_i \quad (1)$$

Trong đó, SHL là sự hài lòng của sinh viên; CSVC là cơ sở vật chất nhà trường; CLGV là chất lượng của giảng viên; CTKH là chương trình khóa học; DVHT là các dịch vụ hỗ trợ; CBNV là phục vụ của cán bộ công nhân viên; CKLD là cam kết lãnh đạo của nhà trường.

Nghiên cứu được thực hiện bằng hai phương pháp: phương pháp định tính và phương pháp định lượng. Nghiên cứu định tính được tiến hành thông qua việc soạn thảo bảng câu hỏi phát thảo, sau đó lấy ý kiến của các giảng viên có nhiều năm giảng dạy và 20 sinh viên có nhiệt huyết học tập. Thông qua các ý kiến thăm dò, chúng tôi đã xác định bảng câu hỏi chính thức gồm 69 thang đo ứng với 6 nhân tố tác động lên sự hài lòng của sinh viên.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện vào năm 2013 tại trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM, thông qua việc phát 350 bảng câu hỏi khảo sát, sau đó thu lại và xử lý chỉ còn 312 bảng câu hỏi để đưa vào phân tích. Sau khi làm sạch dữ liệu thì bộ dữ liệu còn lại 283 đơn vị mẫu, với cỡ mẫu này hoàn toàn tin cậy để phân tích.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Trên cơ sở 283 bảng câu làm sạch, chúng tôi đã thực hiện hai bước phân tích cơ bản là phân tích mô tả và phân tích hồi quy:

Phân tích mô tả để đánh giá dữ liệu tổng quan, bước phân tích nhân tố này đã cho thấy dữ liệu như bảng:

Bảng 1. Phân tích mô tả 6 nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên

Nhân tố	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Chất lượng giảng viên	283	1	5	3.43	0.95
Cơ sở vật chất	283	1	5	2.88	1.07
Cam kết của lãnh đạo nhà trường	283	1	5	2.93	0.96
Phục vụ của CBNV nhà trường	283	1	5	2.66	0.99
Chương trình đào tạo	283	1	5	2.81	0.88
Các dịch vụ hỗ trợ học tập	283	1	5	2.35	0.97
<i>Trung bình chung 6 nhân tố</i>				2.84	0.97

Bảng 1 cho thấy, mức độ trung bình chung của sinh viên được đánh giá qua 69 biến quan sát của 6 nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên chỉ ở mức 2.84. Như vậy với số liệu này, cho thấy phân tích mô tả chúng ta đã đánh giá sinh viên chưa hài lòng về chất lượng tổng thể của nhà trường. Vì giá trị chỉ ở mức trung lập 3. nhưng cũng nhìn từ bảng 1 này cho ta thấy rằng sinh viên đánh giá thấp nhất là *nhân tố các dịch vụ hỗ trợ học tập*(2.35), cao nhất là *nhân tố chất lượng giảng viên* (3.43) và các thang đo nói về sự thân thiện của nhân viên với sinh viên thì không có nhân viên phòng ban nào được sinh viên hài lòng.

Phân tích các nhân tố và kiểm định cần thiết để đảm bảo tính hồi quy có ý nghĩa. Qua các bước kiểm định đã loại bỏ 7 biến quan sát, như vậy từ 42 biến (đã gom lại trong các bước phân tích) chỉ còn 35 biến. Bước phân tích nhân tố cho thấy số nhân tố giữ nguyên nhưng phải thay đổi tên gọi nhân tố cho phù hợp. Kiểm tra các vấn đề như tự tương quan, phương sai không đồng nhất, hiện tượng đa cộng tuyến,... đều không xảy ra. Kết quả hồi quy cụ thể như sau:

Bảng 2. Kết quả phân tích hồi quy các nhân tố tác động đến sinh viên

Nhân tố	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	2,989	0,028	
Chất lượng giảng dạy trên lớp của Giảng viên	0,083	0,027	0,165
Cam kết của lãnh đạo và cơ sở vật chất hỗ trợ học tập của nhà trường	0,124	0,028	0,245
Phục vụ của CBNV nhà trường	0,111	0,027	0,224
Hình thành kỹ năng xã hội của sinh viên	0,053	0,028	0,105
Hướng dẫn tài liệu và phương pháp học tập ngay từ đầu	0,053	0,028	0,105
Điều kiện phòng học	0,071	0,028	0,140

Từ bảng 2, ta có phương trình hồi quy như sau:

$$SHL=2.989 + 0.083CLGD + 0.124CKLD + 0.111CBNV + 0.053KNXH + 0.053HDPP + 0.071DKPH \quad (2)$$

Hệ số hồi quy Beta chưa chuẩn hóa, được hiểu nếu tăng thêm 1 đơn vị biến độc lập thì biến phụ thuộc tăng β đơn vị. Từ phương trình hồi quy (2), cho thấy rằng: nhân tố cam kết của lãnh đạo và cơ sở vật chất hỗ trợ học tập của nhà trường có hệ số Beta chưa chuẩn hóa **0.124**, hệ số này cao nhất nên dựa vào mô hình hồi quy thì đây là chuẩn hóa nhân tố tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của sinh viên; nhân tố phục vụ của CBNV nhà trường có hệ số Beta chưa chuẩn hóa **0.111** có hệ số Beta chưa chuẩn hóa cao thứ hai thì đây là nhân tố tác động mạnh thứ hai đến sự hài lòng của sinh viên; nhân tố chất lượng giảng dạy trên lớp của giảng viên có hệ số Beta chưa chuẩn hóa **0.083**. Như vậy, nhân tố này tác động mạnh thứ ba đến sự hài lòng của sinh viên; nhân tố điều kiện phòng học có hệ số Beta chưa chuẩn hóa **0.071** đứng thứ tư, như vậy phòng học cũng tác động; hai nhân tố cuối cùng là nhân tố hình thành kỹ năng xã hội của sinh viên, hướng dẫn tài liệu và phương pháp học ngay từ đầu có hệ số Beta chưa chuẩn hóa bằng **0.053**, nói lên tác động của hai nhân tố này đến sự hài lòng của sinh viên yếu nhất.

4. GIẢI PHÁP

Để nâng cao sự hài lòng của sinh viên nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp sau: (1) Giảng viên nên tập trung vào phương pháp giảng dạy, áp dụng các mô hình vào giảng dạy giúp hiểu bài nhanh hơn, lôi cuốn sinh viên. Giảng viên phải kích thích cho sinh viên động não và hướng dẫn sinh viên làm việc nhóm nhiều hơn. (2) Lãnh đạo cần thường xuyên gặp gỡ sinh viên nhiều hơn để lắng nghe tâm tư nguyện vọng của họ, bên cạnh đó lãnh đạo cũng phải giải quyết các đơn thư khiếu nại của sinh viên một cách nhanh chóng và rõ ràng. (3) Nhà trường cần tăng cường máy móc thiết bị để đáp ứng nhu cầu thực hành và tăng đầu sách ở thư viện để đáp ứng nhu cầu người học. Bên cạnh đó, về thiết bị hỗ trợ dạy học với các thiết bị mang tính hiện đại. (4) Quán triệt lại những nhân viên các phòng ban trong trường về thái độ thân thiện với khách hàng sinh viên, chúng ta phải xem sinh viên như khách hàng thực sự và

phải phục vụ hết mình. Với phòng đào tạo thì xem lại quy trình công bố điểm có phù hợp chưa, cách giải quyết đơn thư của sinh viên và quan trọng nhất là yêu cầu nhân viên phòng đào tạo thân thiện với sinh viên khi tiếp xúc với họ. Về phòng công tác HSSV cũng xem lại quy trình giải quyết đơn và thái độ của nhân viên phòng này khi tiếp xúc với khách hàng. Về khoa thì lãnh đạo khoa phải quan tâm hơn đến sinh viên khoa mình phụ trách, cụ thể là gặp gỡ nhiều hơn và lắng nghe ý kiến của họ để phục vụ tốt hơn. (5) Tăng cường kỹ năng mềm bằng các hoạt động đoàn thể, nhà trường tích hợp vào chương trình giảng dạy những môn học về kỹ năng mềm, kỹ năng xã hội cần để sinh viên ra trường tự tin hơn với kỹ năng học tập được từ nhà trường. (6) Giảng viên cần duy trì việc giới thiệu tài liệu cũng như phương pháp học tập ngay thời điểm đầu môn học. (7) Tuy nhiên nhà trường phải nâng cao hơn nữa việc trang bị những thiết bị phòng học theo hướng hiện đại.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu với SPSS*, Nhà Xuất Bản Hồng Đức.
- [2]. Nguyễn Khánh Duy (2007), Các phương pháp phân tích, Chương trình Giảng dạy Kinh tế Fulbright, Niên khóa 2007-2008.
- [3]. Nguyễn Thị Cành (2007), Phương pháp và phương pháp luận nghiên cứu khoa học kinh tế, NXB đại học quốc gia TP HCM.
- [4]. Nguyễn Thành Long (2006). Sử dụng thang đo SERVPERE để đánh giá chất lượng đào tạo tại trường Đại Học An Giang. Đề tài nghiên cứu khoa học, Khoa Quản trị kinh doanh, Đại học An Giang.
- [5]. Nguyễn Tấn Chiêu (2007). Một số giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo hệ TCCN trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh. Luận văn thạc sĩ, Trung học thực phẩm Tp. Hồ Chí Minh.
- [6]. Tô Thị Thanh Nga (2011). Những giải pháp phát triển Trường TCCN tại TP. Hồ Chí Minh. Đề tài nghiên cứu khoa học, Sở GD&ĐT TP. Hồ Chí Minh.
- [7]. Đỗ Mạnh Cường (2010), Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của hệ thống giáo dục chuyên nghiệp Tp. Hồ Chí Minh, 1/2010, Sở GDĐT TP. Hồ Chí Minh, 69-74.
- [8]. Phan Đình Nguyên & Ngô Đình Tâm (2012), Nghiên cứu sự hài lòng của học sinh trường TCCN ngoài công lập trên địa bàn TP HCM, Tạp chí khoa học Giáo dục Trường Đại học Sư phạm TP HCM.