NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG GIẢNG DẠY CỦA GIẢNG VIÊN

• Nguyễn Bích Như(*)

Tóm tắt

Bài viết báo cáo kết quả nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên tại một trường cao đẳng sư phạm. Nghiên cứu đã phát hiện 6 nhân tố có ảnh hưởng cùng chiều với Sự hài lòng của sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên là (1) Phương tiện giảng dạy, (2) Nội dung giảng dạy, (3) Phương pháp giảng dạy, (4) Sự kết hợp giữa phương tiện, nội dung và phương pháp giảng dạy, (5) Sự nhiệt tình của giảng viên, (6) Sự quan tâm của giảng viên đến sinh viên. Trong đó, có ảnh hưởng lớn nhất là nhân tố Sự quan tâm của giảng viên đến sinh viên và ảnh hưởng ít nhất là nhân tố Nội dung giảng dạy.

Từ khóa: Sự hài lòng, hoạt động giảng dạy, cao đẳng sư phạm.

1. Đặt vấn đề

Xu thế hội nhập thế giới tạo điều kiện cho giáo dục đại học nước ta phát triển mạnh mẽ. Trong bối cảnh đó, đội ngũ giảng viên (GV) ngày càng có vai trò quan trọng đối với hoạt động đào tạo. Vì vậy, để nâng cao chất lượng đào tạo, các cơ sở giáo dục đại học phải chú trọng nâng cao chất lượng giảng dạy của GV. Từ đây, đánh giá hoạt động giảng dạy của GV trở thành một yêu cầu không thể thiếu đối với các cơ sở giáo dục đại học. Đánh giá hoạt động giảng dạy còn là một trong các tiêu chí được Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định trong Bộ tiêu chuẩn về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học, cao đẳng [3], [4]. Các quy định này khá chú trọng việc tổ chức cho người học đánh giá hoạt động giảng dạy của GV; xem đó là một trong những công cụ cần thiết phục vụ việc cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo.

Trong quá trình triển khai cho người học đánh giá hoạt động giảng dạy, điều quan trọng là phải xác định chính xác các nhân tố thật sự có ảnh hưởng đến kết quả đánh giá của người học về hoạt động giảng dạy nói chung. Đó là cơ sở để đánh giá đúng thực trạng cũng như đề xuất các vấn đề trọng tâm cần phải điều chỉnh, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng hoạt động giảng dạy. Bài viết báo cáo kết quả nghiên cứu các nhân tố có ảnh hưởng đến sự đánh giá của sinh viên (SV) về hoạt động giảng dạy của GV tại một trường cao đẳng sư phạm của tỉnh Sóc Trăng thông qua việc đo lường mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động giảng dạy.

(*) Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Sự hài lòng và mối liên hệ với chất lượng dịch vụ

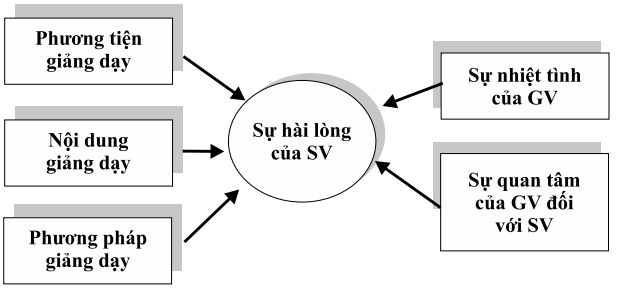
Sự hài lòng của khách hàng (customer satisfaction) là một thuật ngữ thường được sử dụng trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ. Theo đó, sự hài lòng của khách hàng phụ thuộc vào hiệu quả sản phẩm nhận được so với kỳ vọng của người mua. Nếu hiệu quả sản phẩm thấp hơn kỳ vọng, người mua sẽ thất vọng; nếu hiệu quả sản phẩm giống như kỳ vọng, người mua sẽ hài lòng; còn nếu hiệu quả sản phẩm vượt cao hơn kỳ vọng, người mua sẽ thấy rất hài lòng [8, tr. 13]. Trong giáo dục, nhiều nghiên cứu cho thấy giữa chất lượng dịch vụ giáo dục đại học và sự hài lòng của SV thật sự có mối quan hệ chặt chẽ. Đó là một mối quan hệ cùng chiều có ý nghĩa thống kê [1], [7]; cho nên việc cải tiến chất lượng giáo dục đại học sẽ giúp tăng cường sự hài lòng của SV. Có nghiên cứu còn chỉ ra: chất lượng dịch vụ có một ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của SV và bản chất sự hài lòng đó nằm ở chất lượng giảng dạy và môi trường học tập [9]. Trong bài viết này, khái niệm về sự hài lòng của SV được xem xét và đo lường trong mối quan hệ với chất lượng dịch vụ là chất lượng của hoạt động giảng dạy.

Trong lịch sử phát triển của giáo dục, hoạt động dạy học tồn tại như một "hoạt động xã hội". Vì vậy, nó phải xây dựng được "nội dung, phương pháp, phương tiện hoạt động" và hoạt động đó phải được thực hiện bởi các "chủ thể nhất định" [6]. Quá trình dạy học là "một hệ thống bao gồm tập hợp các thành tố cấu trúc có quan hệ biện chứng với nhau". Các thành tố đó là "mục đích dạy học, nội dung

dạy học, phương pháp, phương tiện dạy học, hình thức tổ chức dạy học, giáo viên, học sinh…" [10]. Hoạt động giảng dạy là một hệ thống cân bằng; trong đó, tất cả các thành phần hỗ trợ lẫn nhau. Các thành phần quan trọng của hoạt động giảng dạy bao gồm: chương trình giảng dạy, phương pháp giảng dạy, quá trình đánh giá, bầu không khí lớp học và môi trường thể chế [2]. Mô hình tương tác giữa hoạt động dạy - học với các thành phần liên quan gồm: người dạy, người học, môi trường học tập, nội dung giảng dạy, phong cách giảng dạy, chiến lược giảng dạy và hoạt động đánh giá [5]. Như vậy, hoạt động dạy học đại học tồn tại như là một hệ thống với các nhân tố cơ bản: mục đích và nhiệm vụ dạy học, nội dung dạy học, phương pháp, phương tiện dạy học, hoạt động của GV và SV… Các nhân tố của quá trình dạy học ở đại học không tồn tại một cách biệt lập, chúng có quan hệ, tác động qua lại một cách biện chứng, phản ánh tính quy luật của quá trình dạy học.

2.2. Giới thiệu mô hình và phương pháp nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu được xây dựng trên cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ và hoạt động giảng dạy của GV. Sau khi thảo luận và điều chỉnh, mô hình được xác định gồm các thành phần: (1) Phương tiện giảng dạy, (2) Nội dung giảng dạy, (3) Phương pháp giảng dạy, (4) Sự nhiệt tình của GV, (5) Sự quan tâm của GV đối với SV. Các thành phần trên được đặt trong mối quan hệ với thành phần (6) là Sự hài lòng của SV (Hình 1). Thang đo được thiết kế gồm 38 biến quan sát chia thành 6 nhóm (Bảng 1) tương ứng với 6 thành phần có trong mô hình. Các biến được đo lường bằng thang Likert 5 mức độ: (1) Rất không hài lòng, (2) Không hài lòng, (3) Phân vân, (4) Hài lòng, (5) Rất hài lòng.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Bảng 1. Các biến trong mô hình

	NỘI DUNG	1	2	3	4	5
	Phương tiện giảng dạy (PTGD)					
PTGD1	GV sử dụng nhiều phương tiện phục vụ giảng dạy (mô hình, tranh ảnh, máy móc..)					
PTGD2	GV sử dụng phương tiện giảng dạy phù hợp với nội dung bài học					
PTGD3	GV giúp SV tìm thấy kiến thức từ các phương tiện phục vụ giảng dạy					
PTGD4	Mức độ sử dụng phương tiện giảng dạy của GV trong các giờ học là hợp lí (không lạm dụng)					
PTGD5	GV ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ hoạt động giảng dạy					
	Nội dung giảng dạy (NDGD)					
NDGD1	Nội dung kiến thức được GV giảng dạy chính xác					
NDGD2	Nội dung kiến thức được GV trình bày mạch lạc, chặt chẽ					
NDGD3	Nội dung kiến thức được GV giảng dạy có sự cân đối giữa lí thuyết và thực hành					
NDGD4	Nội dung giảng dạy được GV cập nhật về thực tiễn cuộc sống, thành tựu khoa học, kỹ thuật					
NDGD5	Nội dung giảng dạy của GV cung cấp được nhiều kiến thức hữu ích cho nghề nghiệp tương lai của bạn					
NDGD6	Khi giảng dạy về nội dung kiến thức, GV có kết hợp giáo dục về đạo đức, ý thức công dân cho SV					
	Phương pháp giảng dạy (PPGD)					
PPGD1	GV kết hợp linh hoạt nhiều phương pháp giảng dạy					
PPGD2	GV sử dụng các phương pháp giảng dạy phù hợp với nội dung bài học					

PPGD3	GV sử dụng các phương pháp giảng dạy phù hợp với đặc điểm lớp học
PPGD4	Cách giảng dạy của GV giúp SV dễ dàng hiểu được nội dung bài học
PPGD5	Cách giảng dạy của GV không chỉ giúp SV trang bị được kiến thức mà còn giúp SV rèn luyện được kỹ năng, kỹ xảo nghề nghiệp
PPGD6	Cách giảng dạy của GV giúp SV biết thêm về phương pháp nghiên cứu khoa học
PPGD7	Cách giảng dạy của GV kích thích SV tích cực học tập
PPGD8	Cách giảng dạy của GV làm cho lớp học thực sự sinh động
	Sự nhiệt tình của GV (SNT)
SNT1	GV rất có tâm huyết với nghề nghiệp
SNT2	GV giảng bài một cách hào hứng, say mê
SNT3	GV tích cực trao đổi, đàm thoại với SV về nội dung bài học
SNT4	GV thể hiện sự năng động trong lời nói, cử chỉ, việc làm
SNT5	GV sẵn sàng giải đáp nhanh chóng các thắc mắc của SV
SNT6	GV truyền hứng khởi học tập cho bạn
SNT7	Phong cách của GV tạo nên bầu không khí học tập tích cực
	Sự quan tâm của GV đối với SV (SQT)
SQT1	GV tạo được bầu không khí gần gũi, thân tình trong lớp học
SQT2	GV luôn tìm hiểu đặc điểm, nhu cầu, nguyện vọng của SV
SQT3	GV luôn lắng nghe các vấn đề SV gặp phải trong học tập và cuộc sống
SQT4	GV luôn khuyến khích, động viên SV trong học tập và cuộc sống
SQT5	GV sẵn sàng giúp đỡ khi SV cần
SQT6	GV luôn bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của SV
	Sự hài lòng của SV về hoạt động giảng dạy (SHL)
SHL1	Bạn hài lòng với phương tiện giảng dạy của GV
SHL2	Bạn hài lòng với nội dung giảng dạy của GV
SHL3	Bạn hài lòng với phương pháp giảng dạy của GV
SHL4	Bạn hài lòng với sự nhiệt tình của GV dành cho bạn
SHL5	Bạn hài lòng với sự quan tâm của GV dành cho bạn
SHL6	Bạn hài lòng với tổng thể hoạt động giảng dạy của GV

Mẫu nghiên cứu gồm 263 SV được lựa chọn bằng phương pháp phân tầng ngẫu nhiên theo khóa học. Mẫu được phân chia khá đồng đều: năm thứ nhất chiếm tỉ lệ 33%, năm thứ hai là 32% và năm thứ ba là 35%. Nghiên cứu sử dụng các phương pháp: hồi cứu tài liệu, thảo luận nhóm, phương pháp điều tra xã hội học và phương pháp thống kê toán học (phân tích dữ liệu bằng phần mềm SPSS). Các thang đo được đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số tin cậy Cronbach Alpha. Qua đó, các biến quan sát có tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo được chấp nhận khi hệ số tin cậy Cronbach Alpha đạt yêu cầu ($\geq 0,7$). Phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) được dùng để kiểm định giá trị khái niệm của thang đo. Các biến có trọng số thấp ($< 0,3$) sẽ bị loại và thang đo chỉ được chấp nhận khi tổng phương sai trích $>0,5$.

2.3. Kết quả nghiên cứu

2.3.1. Kết quả độ tin cậy của thang đo

Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach Alpha cho thấy 5 thành phần của hoạt động giảng dạy và thành phần *Sự hài lòng của SV* đều có độ tin cậy lớn hơn 0,7 (Bảng 2). Như vậy, thang đo thiết kế trong nghiên cứu có ý nghĩa thống kê và phù hợp để phân tích nhân tố EFA.

Bảng 2. Kết quả kiểm định thang đo

STT	Thang đo	Biến quan sát	Cronbach Alpha
1	Phương tiện giảng dạy (PTGD)	PTGD1, PTGD2, PTGD3, PTGD4, PTGD5	0,725
2	Nội dung giảng dạy (NDGD)	NDGD1, NDGD2, NDGD3, NDGD4, NDGD5, NDGD6	0,741
3	Phương pháp giảng dạy (PPGD)	PPGD1, PPGD2, PPGD3, PPGD4, PPGD5, PPGD6, PPGD7, PPGD8	0,820
4	Sự nhiệt tình của GV (SNT)	SNT1, SNT2, SNT3, SNT4, SNT5, SNT6, SNT7	0,828
5	Sự quan tâm của GV (SQT)	SQT1, SQT2, SQT3, SQT4, SQT5, SQT6	0,864
6	Sự hài lòng của SV (SHL)	SHL1, SHL2, SHL3, SHL4, SHL5, SHL6	0,821

2.3.2. Kết quả độ phù hợp của mô hình

Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA được dùng để kiểm định giá trị khái niệm của thang đo. Để có thể áp dụng phân tích nhân tố thì các biến nhất thiết phải có liên hệ với nhau. Nghiên cứu sử dụng đại lượng Bartlett để xem xét giả thuyết các biến không có tương quan trong tổng thể. Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê khi giá trị Sig. < 0,05. Ngoài ra, chỉ số KMO (Kaiser - Meyer - Olkin Measure of Simping Adequacy) cũng được dùng để phân tích sự thích hợp của các nhân tố. Trong nghiên cứu này, khi 0,5 < KMO < 1 thì các nhân tố mới được sử dụng. Ngoài ra, để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của phương pháp phân tích nhân tố, hệ số tải nhân tố (factor loading) cũng phải > 0,3.

Bảng 3. Kiểm định KMO and Bartlett

Chỉ số KMO		0,927
Kiểm định Bartlett	Approx. Chi-Square	3485,833
	df	496
	Sig.	0,000

Kết quả kiểm định Bartlett (Bảng 3) cho thấy giả thuyết H_0 (các biến không có tương quan trong tổng thể) bị bác bỏ (Sig.=0,000) đồng thời chỉ số KMO cũng đạt yêu cầu (0,927). Như vậy, phương pháp phân tích nhân tố chính thức được thừa nhận trong nghiên cứu.

Bảng 4. Kết quả giải thích của các biến trong mô hình

STT	Eigenvalues khởi tạo			Tổng bình phương trích xuất			Tổng bình phương đã xoay		
	Tổng	% Phương sai	% Tích lũy	Tổng	% Phương sai	% Tích lũy	Tổng	% Phương sai	% Tích lũy
1	10,865	33,954	33,954	10,865	33,954	33,954	3,505	10,953	10,953
2	1,995	6,234	40,188	1,995	6,234	40,188	3,479	10,871	21,824
3	1,432	4,476	44,663	1,432	4,476	44,663	3,206	10,018	31,842
4	1,290	4,033	48,696	1,290	4,033	48,696	2,827	8,835	40,678
5	1,194	3,732	52,428	1,194	3,732	52,428	2,642	8,256	48,934
6	1,106	3,455	55,883	1,106	3,455	55,883	2,224	6,949	55,883
7	0,993	3,104	58,988						
…									
32	0,211	0,660	100,000						
Phương pháp trích: Phân tích thành phần chính									

Giá trị phương sai trích (Bảng 4) cho biết 55,88% sự hài lòng của SV đối với hoạt động giảng dạy của GV là do các yếu tố trong mô hình tạo nên. Các biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,3 nên các biến đều quan trọng trong 6 thành phần trích được. Như vậy, thang đo được chấp nhận, các biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể của mẫu. Việc giải thích các nhân tố được thực hiện trên cơ sở nhận ra các biến có hệ số tải nhân tố lớn ở cùng một nhân tố. Kết quả ma trận

nhân tố đã xoay (Bảng 5) cho ta sự phân bố của 32 biến (không kể 6 biến trong thành phần SHL) vào 6 nhân tố cụ thể như sau:

Nhân tố 1 gồm 6 biến từ SQT1 - SQT6. Các biến của nhân tố này thuộc về thành phần *Sự quan tâm của GV* như đã dự đoán ban đầu (Bảng 1). Sau phân tích nhân tố, thành phần này giữ lại được tất cả các biến, vì vậy vẫn được lấy tên là *Sự quan tâm của GV*.

Nhân tố 2 gồm 7 biến từ SNT1 - SNT7. Tương tự, nhân tố 2 cũng giữ lại được tất cả các biến ban đầu (Bảng 1) nên được lấy tên là *Sự nhiệt tình của GV*.

Nhân tố 3 gồm 6 biến: PPGD1, PPGD3-4, PPGD6-8. Các biến trong nhân tố này đều thuộc về thành phần *Phương pháp giảng dạy của GV* (Bảng 1) và vẫn được lấy tên là *Phương pháp giảng dạy*.

Nhân tố 4 gồm 5 biến. Các biến trong nhân tố 4 được tập hợp lại từ 3 thành phần ban đầu (Bảng 1) gồm: Phương tiện giảng dạy (biến PTGD4), *Nội dung giảng dạy* (NDGD1, NDGD2, NDGD3) và *Phương pháp giảng dạy* (PPGD2). Từ nội dung các biến, ta thấy có mối liên hệ giữa 3 thành phần, do vậy nhân tố này được đặt tên là: *Sự kết hợp giữa phương tiện, nội dung và phương pháp giảng dạy*. Đây là nhân tố mới xuất hiện trong mô hình.

Nhân tố 5 gồm 4 biến, trong đó có 3 biến: NDGD4, NDGD5, NDGD6 thuộc về thành phần *Nội dung giảng dạy* (Bảng 1). Riêng biến PPGD5 ban đầu được cho là thuộc về thành phần *Phương pháp giảng dạy;* sau phân tích nhân tố, biến PPGD5 được xác định là có ý nghĩa thiên về nội dung giảng dạy. Nhìn chung, 4 biến trong nhân tố này đều tập trung vào nội dung giảng dạy vì nội dung giảng dạy là bao hàm cả kiến thức, kỹ năng và thái độ nên nhân tố này được đặt tên là *Nội dung giảng dạy*.

Nhân tố 6 cũng gồm 4 biến từ PTGD1 - PTGD3 và PTGD5. Các biến này đều thuộc thành phần *Phương tiện giảng dạy* như đã dự đoán ban đầu (Bảng 1). Do vậy, ta vẫn đặt tên cho nhân tố này là *Phương tiện giảng dạy*.

Bảng 5. Ma trận nhân tố đã xoay

	Thành phần					
	1	2	3	4	5	6
PTGD1						0,774
PTGD2						0,740
PTGD3						0,464
PTGD4				0,608		
PTGD5						0,380
NDGD1				0,595		
NDGD2				0,583		
NDGD3				0,440		
NDGD4					0,562	
NDGD5					0,701	
NDGD6					0,630	
PPGD1			0,330			
PPGD2				0,551		
PPGD3			0,446			
PPGD4			0,494			
PPGD5					0,584	
PPGD6			0,634			
PPGD7			0,582			
PPGD8			0,760			
SNT1		0,745				
SNT2		0,693				
SNT3		0,413				
SNT4		0,524				
SNT5		0,545				
SNT6		0,509				
SNT7		0,425				
SQT1	0,502					
SQT2	0,637					
SQT3	0,741					
SQT4	0,562					
SQT5	0,803					
SQT6	0,532					

Như vậy, mô hình lý thuyết sau phân tích nhân tố có tất cả 7 thành phần. Trong đó, thành phần *Sự hài lòng của SV* là thành phần phụ thuộc, 6 thành phần còn lại (được rút ra từ phân tích nhân tố EFA) là những thành phần độc lập và được giả định là có tác động đến thành phần *Sự hài lòng của SV đối với hoạt động giảng dạy của GV*. Nghiên cứu tiếp tục sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính để xem xét mối quan hệ của 6 biến độc lập này với biến phụ thuộc *Sự hài lòng của SV*.

Kết quả phân tích hồi quy (Bảng 6) cho hệ số xác định R^2 đạt 0,66 và R^2 hiệu chỉnh đạt 0,65.

Điều này nói lên độ thích hợp của mô hình là 65%; hay nói cách khác 65% sự biến thiên của biến Sự hài lòng được giải thích bởi 6 biến thành phần của hoạt động giảng dạy.

Bảng 6. Kết quả độ phù hợp của mô hình hồi quy

Mô hình	R	R^2	R^2 hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng	Durbin-Watson
1	0,813a	0,660	0,652	0,58992115	1,886

a. Biến dự báo: (Hằng số), Nhân tố Phương tiện, Nhân tố Sự nhiệt tình, Nhân tố Sự kết hợp, Nhân tố Sự quan tâm, Nhân tố Phương pháp dạy, Nhân tố Nội dung dạy
b. Biến phụ thuộc: Nhân tố Sự hài lòng

Kiểm định F trong phân tích phương sai ANOVA là một phép kiểm định về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Nó xem biến phụ thuộc có liên hệ tuyến tính với toàn bộ tập hợp các biến độc lập hay không. Kết quả kiểm định (Bảng 7) cho giá trị Sig. = 0,000 cho phép bác bỏ giả thuyết cho rằng tất cả các hệ số hồi quy bằng 0. Như vậy mô hình hồi quy tuyến tính phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng. Ngoài ra, kết quả kiểm định Durbin-Watson cho giá trị (d) = 1,886 cho thấy không có sự tương quan giữa các phần dư (tồn tại khi các biến ảnh hưởng không được đưa hết vào mô hình); như vậy mô hình không vi phạm giả định về tính độc lập của sai số.

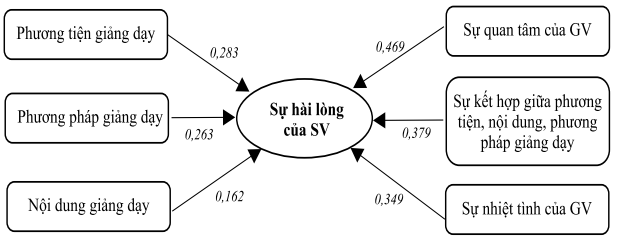
Bảng 7. Kết quả kiểm định độ phù hợp của mô hình

Mô hình		Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Sig.
1	Hồi qui	167,694	6	27,949	80,312	0,000[a]
	Phần dư	86,306	248	0,348		
	Tổng	254,000	254			

Để xem xét mức độ ảnh hưởng của 6 biến độc lập đến biến phụ thuộc (*Sự hài lòng của SV*), nghiên cứu tiến hành phân tích các hệ số hồi quy B (Bảng 8). Các hệ số này đo lường sự thay đổi trong giá trị trung bình của biến phụ thuộc Y khi biến độc lập X_k thay đổi một đơn vị.

Bảng 8. Kết quả các hệ số hồi quy của mô hình

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hoá		Hệ số chuẩn hoá	t	Sig.
		B	Sai số chuẩn	Beta		
1	(Hằng số)	0,003	0,037		0,084	0,933
	Nhân tố Sự quan tâm	0,469	0,037	0,466	12,588	0,000
	Nhân tố Sự nhiệt tình	0,349	0,037	0,353	9,544	0,000
	Nhân tố Phương pháp giảng dạy	0,263	0,037	0,261	7,039	0,000
	Nhân tố Sự kết hợp	0,379	0,038	0,374	10,082	0,000
	Nhân tố Nội dung dạy	0,162	0,037	0,160	4,327	0,000
	Nhân tố Phương tiện dạy	0,283	0,037	0,281	7,575	0,000



Hình 2. Kết quả kiểm định mô hình

Kết quả phân tích hồi quy (Bảng 8) cho thấy tất cả 6 biến độc lập đều có tác động đến biến phụ thuộc với mức ý nghĩa Sig. < 0,01. Nói cách khác, tất cả các thành phần trong hoạt động giảng dạy đều có ý nghĩa trong mô hình và tác động cùng chiều đến Sự hài lòng của SV.

Từ đây, phương trình hồi quy được viết như sau:

$$\mathbf{Y = 0,469\ x_1 + 0,379\ x_2 + 0,349\ x_3 + 0,283\ x_4 + 0,263\ x_5 + 0,162\ x_6 + \varepsilon}$$

Trong đó:

- Y là biến *Sự hài lòng của SV*, là biến phụ thuộc nên giá trị Y sẽ thay đổi khi giá trị của biến độc lập X_k thay đổi một đơn vị.

- x_1 là biến *Sự quan tâm của GV,* là biến độc lập có hệ số 0,469. Điều này có nghĩa: khi điểm đánh giá về *Sự quan tâm của GV* tăng lên 1 điểm

thì *Sự hài lòng của SV* về hoạt động giảng dạy của GV tăng thêm 0,469 điểm. Đây cũng là biến có ảnh hưởng lớn nhất đến biến phụ thuộc Y trong tất cả các biến độc lập có trong mô hình.

- Tương tự, khi x_2 là biến *Sự kết hợp giữa phương tiện, nội dung, phương pháp giảng dạy* tăng lên 1 điểm thì *Sự hài lòng của SV* về hoạt động giảng dạy của GV tăng thêm 0,379 điểm.

- Khi x_3 là biến *Sự nhiệt tình của GV* tăng lên 1 điểm thì Sự hài lòng của SV về hoạt động giảng dạy của GV tăng thêm 0,349 điểm.

- Khi x_4 là biến *Phương tiện giảng dạy* tăng lên 1 điểm thì *Sự hài lòng của SV* về hoạt động giảng dạy của GV tăng thêm 0,283 điểm.

- Khi x_5 là biến *Phương pháp giảng dạy* tăng lên 1 điểm thì *Sự hài lòng của SV* về hoạt động giảng dạy của GV tăng thêm 0,263 điểm.

- Khi x_6 là biến *Nội dung giảng dạy* tăng lên 1 điểm thì *Sự hài lòng của SV* về hoạt động giảng dạy của GV tăng thêm 0,162 điểm. Đây cũng là biến có ảnh hưởng ít nhất đến biến phụ thuộc Y trong tất cả các biến độc lập có trong mô hình.

2.3.3. Kết quả mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động giảng dạy của GV

Trên cơ sở các nhân tố tìm được, nghiên cứu cũng chỉ rõ mức độ hài lòng của SV ở từng nhân tố cụ thể cũng như sự hài lòng của SV đối với tổng thể hoạt động giảng dạy của GV. Kết quả (Bảng 9) cho thấy: 6 nhân tố trong mô hình đều đạt sự hài lòng của SV ở mức từ 3,70 - 4,01 điểm. Nhân tố đạt điểm hài lòng cao nhất là *Nội dung giảng dạy* và nhân tố có điểm hài lòng thấp nhất là *Phương pháp giảng dạy*. Độ lệch chuẩn không quá lớn (0,69 - 0,81) cho thấy sự đồng đều trong cách nhìn nhận và đánh giá của SV về hoạt động giảng dạy của GV. Mức hài lòng tổng thể đạt 3,84 điểm cho thấy: SV hài lòng về hoạt động giảng dạy của GV nhà trường. Bên cạnh đó, nhà trường cũng cần phải quan tâm, cải tiến một số nội dung để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của SV. Đó là các khía cạnh liên quan đến phương pháp giảng dạy, sự quan tâm của GV dành cho SV và sự nhiệt tình của GV trong hoạt động giảng dạy.

Bảng 9. Thống kê mô tả Sự hài lòng của SV

Các nhân tố	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
Phương tiện giảng dạy	1,00	5,00	3,94	0,75	0,57
Nội dung giảng dạy	1,75	5,00	4,01	0,69	0,48
Sự kết hợp phương tiện, nội dung, phương pháp giảng dạy	1,60	5,00	3,95	0,71	0,51
Phương pháp giảng dạy	1,67	5,00	3,70	0,74	0,55
Sự nhiệt tình của GV	1,14	5,00	3,86	0,73	0,53
Sự quan tâm của GV đến SV	1,00	5,00	3,82	0,81	0,66
Sự hài lòng của SV	1,33	5,00	3,84	0,71	0,51

3. Kết luận

Trên cơ sở lý thuyết đo lường về sự hài lòng của SV và chất lượng dịch vụ giáo dục đại học, nghiên cứu đã xây dựng mô hình lý thuyết về sự hài lòng của SV đối với hoạt động giảng dạy của GV. Dựa trên kết quả điều tra khảo sát 263 SV, nghiên cứu tiến hành phân tích, kiểm định thống kê và xác định các nhân tố: *Phương tiện giảng dạy, Nội dung giảng dạy, Phương pháp giảng dạy, Sự nhiệt tình của giảng viên, Sự quan tâm của giảng viên, Sự kết hợp giữa phương tiện, nội dung và phương pháp giảng dạy* có ảnh hưởng cùng chiều với *Sự hài lòng của sinh viên về hoạt động giảng dạy của GV*. Từ đây, nghiên cứu tiến hành đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với tổng thể hoạt động giảng dạy cũng như ở từng nhân tố cụ thể có trong mô hình. Kết quả nghiên cứu là cơ sở vững chắc, tin cậy để đề xuất việc điều chỉnh, cải tiến hoạt động giảng dạy của GV nhằm tăng cường sự hài lòng của SV nói riêng và chất lượng đào tạo của nhà trường nói chung./.

Tài liệu tham khảo

[1]. Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser (2012), "Assessing the Relationship Between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction", *Australian Journal of Basic and Applied Sciences,* (6(1)), pp. 156-164.

[2]. Biggs, J. (1999), *Teaching for Quality Learning at University,* Buckingham: SRHE/Open University Press.

[3]. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017), *Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học*, ban hành kèm theo Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017.

[4]. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2014), *Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường Cao đẳng*, ban hành theo Văn bản hợp nhất số 08/VBHN-BGDĐT ngày 04 tháng 3 năm 2014.

[5]. Dees, D., Ingram, A., Kovalik, C., Allen-Huffman, M., McClelland, A., & Justice, L. (2007), "A transactional model of college teaching", *The International Journal of Teaching and Learning in Higher Education,* 19(2), pp. 130-139.

[6]. Đặng Vũ Hoạt và Hà Thị Đức (2008), *Lý luận dạy học đại học*, NXB Đại học Sư phạm Hà Nội, Hà Nội.

[7]. Hishamuddin Fitri Abu Hasan, Azleen Ilias Rahida, Abd Rahman Mohd Zulkeflee Abd Razak (2008), "Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions", *International Business Research.* 1, 3, 163-175.

[8]. Kotler, P. and Armstrong, G. (2011), *Principles of Marketing*, 14th ed., Prentice-Hall PTR, NJ.

[9]. Muhammed Ehsan Malik, Rizwan Qaiser Danish and Ali Usman (2010), "The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab", *Journal of Management Research*, Vol. 2, No. 2.

[10]. Trần Thị Tuyết Oanh và ctv (2008), *Giáo trình Giáo dục học - Tập 1*, NXB Đại học Sư phạm Hà Nội.

THE FACTORS AFFECTING STUDENT SATISFACTION ON TEACHING PERFORMANCE

Summary

The paper is to identify the factors affecting student satisfaction on teaching performance at a teacher education college. The result shows that there is a statistically significant positive relationship between six factors and student satisfaction on teaching performance. These factors include (1) teaching equipment, (2) teaching content, (3) teaching method, (4) combination of equipment, content and method, (5) teacher's enthusiasm, and (6) teacher's concern. Among these factors, teacher's concern gains the highest impact, while teaching content is the lowest.

Keywords: Satisfaction, teaching performance, teacher education college.

Ngày nhận bài: 24/10/2017; Ngày nhận lại: 5/12/2017; Ngày duyệt đăng: 28/6/2018.