

# MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH, TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP

- ThS. Lê Thị Loan<sup>(\*)</sup>, ThS. Nguyễn Hoàng Trung<sup>(\*)</sup>, ThS. Phạm Xuân Viễn<sup>(\*)</sup>

## Tóm tắt

*Trên cơ sở ứng dụng một số mô hình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ, chất lượng đào tạo trong, ngoài nước và xuất phát từ những đặc điểm riêng về dịch vụ đào tạo của Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Đồng Tháp, bài báo chỉ ra thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Đồng Tháp.*

*Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, đào tạo, sự hài lòng.*

### 1. Đặt vấn đề

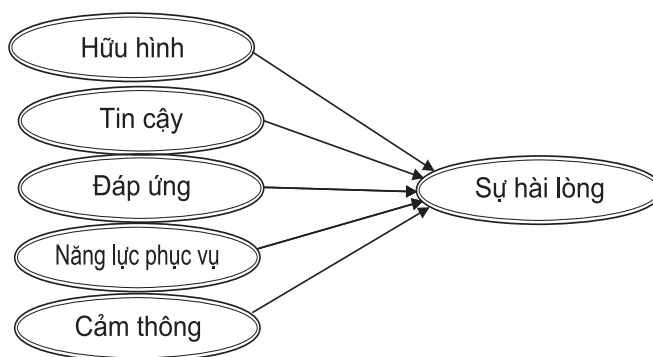
Đất nước ta đang trong xu thế hội nhập và phát triển trên tất cả các lĩnh vực của đời sống xã hội. Thực tế này đòi hỏi các doanh nghiệp, các tổ chức phải luôn tôn trọng khách hàng, mang lại cho khách hàng sự hài lòng cao nhất trong khả năng có thể. Trong đời sống xã hội, giáo dục được xem là một ngành đặc biệt quan trọng để phát triển nguồn nhân lực của đất nước. Giáo dục đại học là bậc học có nhiệm vụ đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cao cho xã hội.

Việc đánh giá một cách khách quan, chính xác sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo mà các trường đang cung ứng là biện pháp giúp các trường đào tạo có cơ sở tự đánh giá và nâng cao chất lượng dịch vụ, phù hợp với nhu cầu của người học. Vì vậy, nghiên cứu này nhằm chỉ ra thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh (KT&QTKD), Trường Đại học Đồng Tháp.

### 2. Tổ chức và phương pháp nghiên cứu

#### 2.1. Mô hình nghiên cứu

Để đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên (SV) đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa KT&QTKD, Trường Đại học Đồng Tháp chúng tôi sử dụng mô hình SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) [3]. Theo đó, mức độ hài lòng của SV được cho là chịu ảnh hưởng của 5 thành phần (với 49 tiêu chí): Phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, cảm thông.



**Hình 1. Mô hình đánh giá mức độ hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo**

#### 2.2. Tổ chức nghiên cứu

Để đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa KT&QTKD, Trường Đại học Đồng Tháp chúng tôi tiến hành nghiên cứu qua 2 giai đoạn:

- **Nghiên cứu sơ bộ:** Giai đoạn nghiên cứu này nhằm mục đích điều chỉnh thang đo phục vụ cho giai đoạn nghiên cứu chính thức. Chúng tôi đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính với cỡ mẫu  $n = 10$  (phương pháp chọn mẫu thuận tiện). Sau nhiều lần hiệu chỉnh, bảng câu hỏi cuối cùng đã được hoàn thiện.

- **Nghiên cứu chính thức:** Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định lượng nhằm kiểm định lại các thang đo trong mô hình nghiên cứu thông qua bảng câu hỏi khảo sát.

**2.3. Phương pháp nghiên cứu:** Thông tin dữ liệu được thu thập thông qua điều tra các SV chính

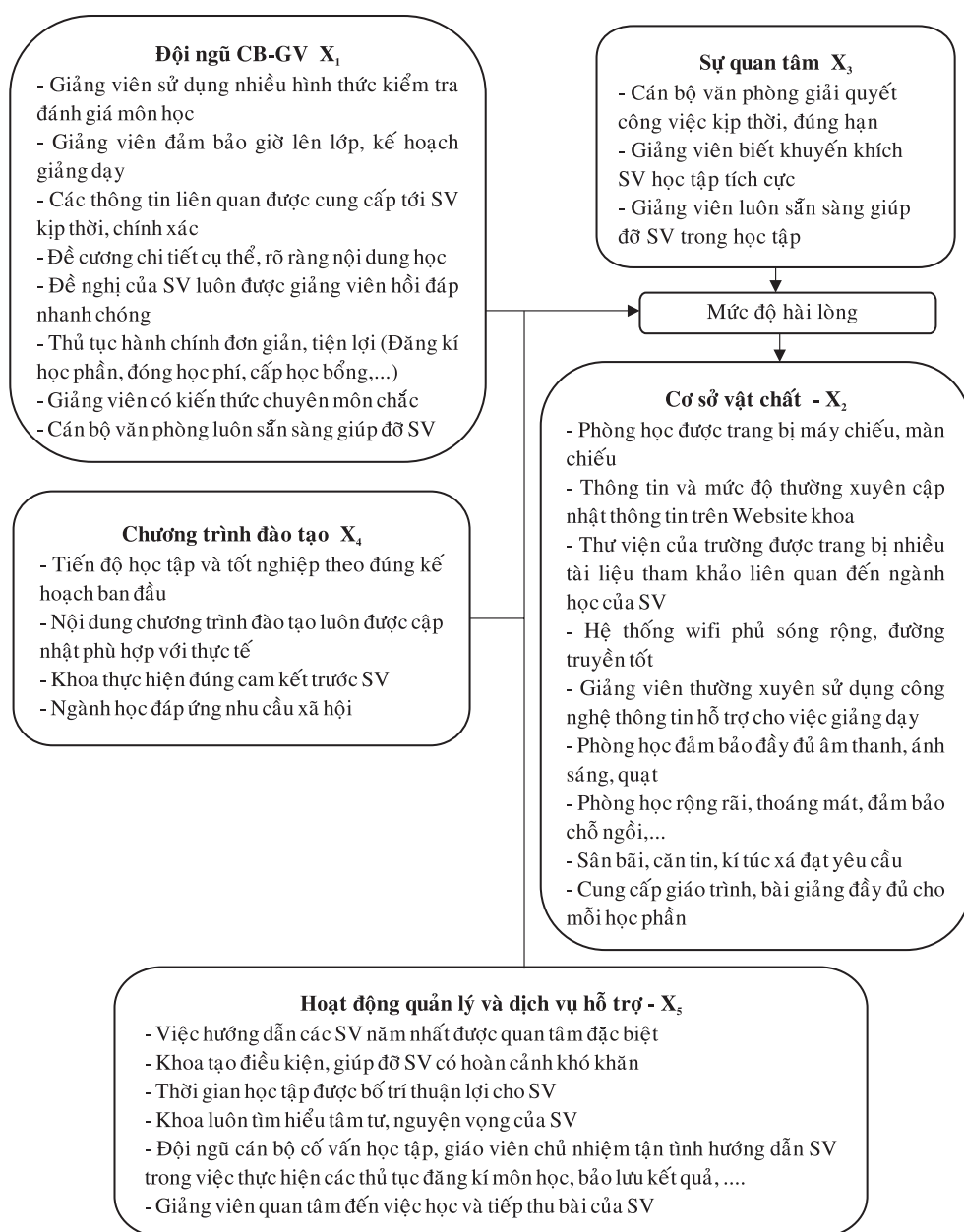
<sup>(\*)</sup> Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Đồng Tháp.

quy năm 2, năm 3 và năm 4 của Khoa KT&QTKD. Mẫu được chọn theo phương pháp phân tầng theo tỷ lệ kết hợp với phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản. Kết quả khảo sát được thực hiện trên 285 SV của 03 ngành Quản trị kinh doanh, Kế toán, Tài chính ngân hàng.

Khi phân tích nhân tố khám phá EFA đối với thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa KT&QTKD, tác giả đã sử dụng phương pháp rút trích nhân tố “Principle Axis Factoring” với phép xoay nhân tố là “Promax”. Trong ma trận xoay nhân tố (Pattern Matrix), tác giả chú ý đến vấn đề có hệ

số tải nhân tố - biểu diễn tương quan giữa các biến và các nhân tố. Nguyên tắc loại biến là những biến nào có hệ số tải nhân tố (Factor Loading) < 0,50 sẽ lần lượt bị loại khỏi mô hình. Tác giả thu được kết quả phân tích EFA cuối cùng. Tổng số nhân tố được rút trích là 5 nhân tố với 30 tiêu chí được đặt tên như Hình 2.

Sau khi thực hiện phân tích là Cronbach’s Alpha và phân tích nhân tố EFA lần lượt cho thang đo “chất lượng dịch vụ đào tạo”. Mô hình nghiên cứu được hiệu chỉnh gồm 5 thành phần (Đội ngũ cán bộ, giảng viên (CB-GV); Sự quan tâm; Giảng



viên; Chương trình đào tạo; Hoạt động quản lý và dịch vụ hỗ trợ) với 30 tiêu chí:

Từ kết quả phân tích hồi quy bội cho thấy rằng có 4 biến: Cơ sở vật chất, Sự quan tâm, Đội ngũ CB-GV, Chương trình đào tạo là có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa KT&QTKD, Trường Đại học Đồng Tháp.

### 3. Mức độ hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo

#### 3.1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo

##### 3.1.1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với yếu tố “Đội ngũ CB-GV”

**Hình 2. Mô hình đánh giá mức độ hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo**

**Bảng 1. Mức độ hài lòng của SV đối với yếu tố “Đội ngũ CB-GV”**

STT	Tiêu chí đánh giá	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Giảng viên sử dụng nhiều hình thức kiểm tra đánh giá môn học	3,99	0,95
2	Thủ tục hành chính đơn giản, tiện lợi (đăng kí học phần, đóng học phí, cấp học bổng,...)	3,94	0,75
3	Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp, kế hoạch giảng dạy	3,89	0,92
4	Các thông tin liên quan được cung cấp tới SV kịp thời, chính xác	3,78	0,83
5	Đề cương chi tiết cụ thể, rõ ràng nội dung học	3,63	0,95
6	Đề nghị của SV luôn được giảng viên hồi đáp nhanh chóng	3,58	1,02
7	Cán bộ văn phòng luôn sẵn sàng giúp đỡ SV	3,54	1,07
8	Giảng viên có kiến thức chuyên môn chắc	3,44	1,11
	<b>Đội ngũ CB-GV</b>	<b>3,72</b>	<b>0,63</b>

Kết quả Bảng 1 cho thấy, yếu tố “Đội ngũ CB-GV” được SV đánh ở mức hài lòng với điểm trung bình là 3,72. Trong đó SV đánh giá cao nhất ở vấn đề “Giảng viên sử dụng nhiều hình thức kiểm tra đánh giá môn học” với điểm trung bình 3,99. Có nghĩa SV hài lòng và đánh giá cao việc giảng viên sử dụng nhiều hình thức đánh giá môn học như: tiểu luận, bài tập nhóm, báo cáo nhóm,.... Ngoài ra, vấn đề “Thủ tục hành chính đơn giản, tiện lợi (đăng kí học phần, đóng học phí, cấp học bổng,...)” cũng được SV đánh giá cao (điểm trung bình: 3,94). Bên cạnh đó, khi đề cập đến vấn đề “Cán bộ văn phòng luôn sẵn sàng giúp đỡ SV”, “Giảng viên có kiến thức chuyên môn chắc” thì SV chỉ đánh giá ở mức thấp hơn (điểm trung bình 3,54

và 3,44). Sở dĩ, SV đánh giá không cao về điều này là do trong quá trình tiếp xúc với SV, cán bộ văn phòng chưa thật sự hiểu rõ SV cần gì. Về mặt CB-GV, đa số GV trong Khoa KT&QTKD còn trẻ, kinh nghiệm giảng dạy còn ít dẫn đến việc đôi khi còn lúng túng trong việc giải quyết các tình huống trong giảng dạy.

3.1.2. *Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với yếu tố “Cơ sở vật chất”*

**Bảng 2. Mức độ hài lòng của SV đối với yếu tố “Cơ sở vật chất”**

STT	Biến	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Phòng học rộng rãi, thoáng mát, đảm bảo chỗ ngồi,...	4,13	0,60
2	Thông tin và mức độ thường xuyên cập nhật thông tin trên Website khoa	3,92	0,57
3	Phòng học đảm bảo đầy đủ âm thanh, ánh sáng, quạt	3,91	0,76
4	Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu	3,81	0,92
5	Hệ thống wifi phủ sóng rộng, đường truyền tốt	3,62	1,04
6	Sân bãi, căn tin, kí túc xá đạt yêu cầu	3,49	1,02
7	Cung cấp giáo trình, bài giảng đầy đủ cho mỗi học phần	3,35	0,95
8	Giảng viên thường xuyên sử dụng công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy	3,31	1,17
9	Thư viện của Trường được trang bị nhiều đầu sách chuyên ngành	<b>3,26</b>	0,94
	<b>Cơ sở vật chất</b>	<b>3,71</b>	<b>0,60</b>

Kết quả ở Bảng 2 cho thấy yếu tố “Cơ sở vật chất” được SV đánh giá ở mức hài lòng với điểm

trung bình là 3,71. Trong đó SV đánh giá cao nhất ở vấn đề “Phòng học rộng rãi, thoáng mát, đảm bảo chỗ ngồi,...” với điểm trung bình 4,13, đây là mức điểm rất cao. Bên cạnh đó, SV đánh giá ở mức thấp đối với yếu tố “Thư viện của Trường được trang bị nhiều đầu sách chuyên ngành” với điểm trung bình 3,26. Với việc thư viện chưa trang bị đầy đủ các tài liệu chuyên ngành sẽ gây khó khăn cho SV trong việc học tập đặc biệt là những SV có hoàn cảnh khó khăn, không có điều kiện để mua tài liệu học tập.

*3.1.3. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với yếu tố “Sự quan tâm”*

**Bảng 3. Mức độ hài lòng của SV đối với yếu tố “Sự quan tâm”**

STT	Biến	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Giảng viên biết khuyến khích SV học tập tích cực	4,40	0,60
2	Cán bộ văn phòng giải quyết công việc kịp thời, đúng hạn	4,14	0,87
3	Giảng viên luôn sẵn sàng giúp đỡ SV trong học tập	3,98	0,76
	<b>Sự quan tâm</b>	<b>4,17</b>	<b>0,56</b>

Sự quan tâm của CB-GV luôn là động lực cho SV trong quá trình học tập. Điều này đã được CB-GV Khoa KT&QTKD thực hiện khá tốt, thể hiện rõ nét qua sự hài lòng của SV với điểm trung bình khá cao (4,17). Trong đó, yếu tố “Giảng viên biết khuyến khích SV học tập tích cực” được SV đánh giá cao nhất với điểm trung bình 4,40.

*3.1.4. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với yếu tố “Chương trình đào tạo”*

“Chương trình đào tạo” là nhân tố được SV đánh giá là hài lòng nhất trong tất cả 4 nhân tố (điểm trung bình 4,22). Trong đó, yếu tố “Tiến độ học tập và tốt nghiệp theo đúng kế hoạch ban đầu” có mức điểm trung bình cao nhất 4,38. Trong những năm qua, được sự quan tâm của trường các CB-GV của khoa luôn cố gắng, nỗ lực thay đổi, xây dựng chương trình học sao cho phù hợp với thực tiễn, đáp ứng được nhu cầu của xã hội.

**Bảng 4. Mức độ hài lòng của SV đối với yếu tố “Chương trình đào tạo”**

STT	Biến	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Tiến độ học tập và tốt nghiệp theo đúng kế hoạch ban đầu	4,38	0,67
2	Nội dung chương trình đào tạo luôn được cập nhật phù hợp với thực tế	4,29	0,78
3	Khoa thực hiện đúng cam kết trước SV	4,18	0,69
4	Ngành học đáp ứng nhu cầu xã hội	4,08	0,78
	<b>Chương trình đào tạo</b>	<b>4,22</b>	<b>0,56</b>

**3.2. Sự khác biệt về mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của SV**

*3.2.1. Sự khác biệt về mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của SV theo ngành đào tạo*

**Bảng 5. Sự khác biệt về mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của SV theo ngành đào tạo**

Mức độ hài lòng	Quản trị kinh doanh	Kế toán	Tài chính ngân hàng	Total
N	82	116	87	285
Mean	3,33	3,54	3,77	3,55
Std. Deviation	0,92	0,77	0,87	0,87
Std. Error	0,10	0,08	0,08	0,05
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 3,13	3,61	3,38	3,45
	Upper Bound 3,53	3,93	3,70	3,65
Minimum	1	2	1	1
Maximum	5	5	5	5

Kết quả ở Bảng 5 cho thấy trung bình mức độ hài lòng của SV theo ngành học là khác nhau (Sig. = 0,004 < mức ý nghĩa 0,05). SV ngành Tài chính ngân hàng có mức độ hài lòng về chất lượng

dịch vụ đào tạo của Khoa cao nhất với điểm trung bình là 3,77. Tiếp đến là SV ngành Kế toán với điểm trung bình 3,54 và cuối cùng là SV ngành Quản trị kinh doanh với điểm trung bình 3,33.

3.2.2. Sự khác biệt về mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của SV theo năm đào tạo

**Bảng 6. Sự khác biệt về mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của SV theo năm đào tạo**

Mức độ hài lòng	Năm 2	Năm 3	Năm 4	Total	
N	67	76	142	285	
Mean	<b>3,79</b>	<b>3,50</b>	<b>3,46</b>	<b>3,55</b>	
Std. Deviation	0,93	0,90	0,80	0,87	
Std. Error	0,11	0,10	0,07	0,05	
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,56	3,23	3,33	3,45
	Upper Bound	4,02	3,71	3,60	3,65
Minimum	1	2	1	1	
Maximum	5	5	5	5	

Kết quả ở Bảng 6 cho thấy trung bình mức độ hài lòng của SV theo năm học là khác nhau (Sig. = 0,033 < mức ý nghĩa 0,05). SV năm thứ hai có mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa cao nhất với điểm trung bình 3,79. Tiếp theo là SV năm thứ 3 với điểm trung bình 3,50 và cuối cùng là SV năm thứ 4 với điểm trung bình 3,46. Điều này cho thấy mức độ hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa phụ thuộc vào năm học của SV, SV sử dụng dịch vụ càng lâu thì mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo càng thấp.

#### 4. Kết luận

Nghiên cứu trên cho thấy có 4 nhân tố: Đội ngũ CB-GV, Cơ sở vật chất, Sự quan tâm, Chương trình đào tạo có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa KT&QTKD, Trường Đại học Đồng Tháp. Kết quả nghiên cứu này là cơ sở để Khoa tự đánh giá khách quan, chính xác hơn và đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa nói riêng và cho Trường Đại học Đồng Tháp nói chung trong giai đoạn hiện nay./.

#### Tài liệu tham khảo

- [1]. Brady M. K., Cronin, J. J. & Brand R. R. (2002), "Performance-only Measures of Service Quality: A Replication and Extension", *Journal of Business Research*, (55), p. 17-31.
- [2]. Costas Z. & Vasiliki V. (2007), "Service Quality Assessment in A Greek Higher Education Institute", *Journal of Business Economics and Management*, 9 (1), p. 33-45.
- [3]. Cronin J. J., Taylor S. A (1992), "Measuring service quality: A reexamination and extension", *Journal of Marketing*, (56), p. 55-68.
- [4]. Lee H., Lee Y., Yoo D. (2000), "The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction", *Journal of services marketing*, (14), p.217-231.
- [5]. Nguyễn Thành Long (2006), "Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học", *Thông tin khoa học Đại học An Giang*, (27), tr. 19-23.
- [6]. Nguyễn Thị Thắm (2010), "*Khảo sát sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo tại Trường Đại học Khoa học Tự nhiên - ĐHQG HCM*", Luận văn thạc sĩ Đo lường Đánh giá trong giáo dục, Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục, ĐHQG Hà Nội.
- [7]. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Hồng Đức.

#### STUDENTS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF TRAINING SERVICE AT THE FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS ADMINISTRATION, DONG THAP UNIVERSITY

#### Summary

Basing on the models of studying the quality of service and training, both nationally and internationally, with particular reference to those from the Faculty of Economics and Business Administration, this article investigates the students' satisfaction level of the training service quality at this faculty of Dong Thap University.

Keywords: quality of training service, satisfaction.