

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN TẠI MỘT SỐ TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM

Ths. Nguyễn Thùy Linh

Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội

Email: linhtigon@gmail.com

Ths. Đỗ Đức Thọ

Đại học Kinh tế Quốc dân

Giáo dục là một loại hình dịch vụ mà sinh viên chính là khách hàng mục tiêu. Vì vậy tìm hiểu về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ của trường là vấn đề mà các trường đại học hiện nay cần hết sức quan tâm. Ngày nay, khi sự cạnh tranh trong môi trường giáo dục ngày càng mạnh mẽ, một yêu cầu cấp thiết đặt ra với mỗi trường là phải tìm hiểu những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, từ đó có những giải pháp nhằm nâng cao yếu tố tích cực và hạn chế những yếu tố tiêu cực.

Từ khóa: Sinh viên, sự hài lòng, sự hài lòng của sinh viên

1. Dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

Nhằm mục đích tìm ra những yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên, từ đó đưa ra một số kiến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng đó, tác giả đã thực hiện nghiên cứu trên 300 sinh viên tại 3 trường Đại học bao gồm Đại học Kinh tế Quốc dân, Đại học Hùng Vương, Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội. Các câu hỏi nghiên cứu được đánh giá dựa trên thang đo Linkert 5 mức độ, sau đó gửi cho sinh viên thông qua phiếu điều tra. Phiếu điều tra được in thành 320 bản và gửi cho sinh viên các trường theo tỉ lệ sau: 110 phiếu cho trường Đại học Kinh tế Quốc dân, 105 phiếu cho trường Đại học Hùng Vương và 105 phiếu cho trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội, tập trung chủ yếu vào sinh viên năm thứ ba và năm thứ tư bởi theo ý kiến chủ quan của tác giả, những sinh viên này có thời gian tương đối lâu học tập cũng như sinh hoạt tại trường để có thể đưa ra các nhận xét chính xác và khách quan về chất lượng đào tạo cũng như môi trường học tập. Trong tổng số 320 phiếu điều tra gửi đi, tác giả nhận lại đủ

320 phiếu, tuy nhiên có 20 phiếu không hợp lệ. Các câu hỏi nghiên cứu được hình thành dựa trên mô hình SERVQUAL của Parasuraman kết quả được phân tích bằng phần mềm SPSS.

2. Kết quả nghiên cứu

Từ kết quả nghiên cứu ở bảng 1, có thể thấy sinh viên không hài lòng đối với các kỹ năng chung mà khóa học mang lại. Điều này đặt ra yêu cầu cho các trường đại học cần phải chú trọng hơn đến việc nâng cao các kỹ năng mềm cho sinh viên, tạo môi trường cho sinh viên học tập, rèn luyện và nâng cao kỹ năng về mọi mặt, đáp ứng nhu cầu về nguồn nhân lực cho xã hội.

Kết quả nghiên cứu cho thấy sinh viên hài lòng với chất lượng của đội ngũ giảng viên, tuy nhiên việc truyền đạt kiến thức cho sinh viên bằng phương pháp thuyết trình truyền thống khiến bài giảng trở nên nhàm chán và đây cũng chính là nguyên nhân làm sinh viên không hài lòng với phương pháp giảng dạy.

Bảng 1: Sự hài lòng của sinh viên về kỹ năng chung

Yếu tố	Nhận được	Sự mong đợi	Sự hài lòng
Khóa học nâng cao khả năng tự học, tự nghiên cứu	3.85	4.10	-0.25 (Không hài lòng)
Khóa học giúp nâng cao khả năng suy luận logic	3.73	4.35	-0.62 (Không hài lòng)
Khóa học giúp nâng cao khả năng sáng tạo	3.62	4.12	-0.5 (Không hài lòng)
Khóa học giúp nâng cao kỹ năng giao tiếp	3.33	4.00	-0.67 (Không hài lòng)
Khóa học giúp nâng cao kỹ năng làm việc nhóm	3.63	4.23	-0.6 (Không hài lòng)
Khóa học giúp nâng cao khả năng giải quyết vấn đề	3.73	4.05	-0.32 (Không hài lòng)

Bảng 2: Sự hài lòng của sinh viên về giảng viên

Yếu tố	Nhận được	Sự mong đợi	Sự hài lòng
Giảng viên có trình độ cao	4.35	4	0.35 (Hài lòng)
Giảng viên có phương pháp truyền đạt, kỹ năng giao tiếp tốt	3.59	4.35	-0.76 (Không hài lòng)
Giảng viên thường xuyên sử dụng công nghệ phục vụ giảng dạy	4.23	4.12	0.11 (Hài lòng)
Giảng viên có phong cách nhà giáo	4.03	4	0.03 (Hài lòng)
Giảng viên thân thiện với sinh viên	3.85	4.23	-0.38 (Không hài lòng)
Giảng viên sẵn sàng chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm với sinh viên	4.45	4.2	0.25 (Hài lòng)

Bảng 3: Sự hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo

Yếu tố	Nhận được	Sự mong đợi	Sự hài lòng
Mục tiêu đào tạo rõ ràng	3.59	4.02	-0.43(Không hài lòng)
Chương trình đào tạo đáp ứng được yêu cầu về nhân lực của xã hội	3.55	4.13	-0.58(Không hài lòng)
Phân bổ lý thuyết và thực hành phù hợp	2.99	4	-1.01(Không hài lòng)
Khóa học đáp ứng được nhu cầu của bạn	3.43	4.26	-0.83(Không hài lòng)
Kiến thức đạt được từ khóa học giúp bạn tự tin về khả năng tìm việc trong tương lai	3.38	4.12	-0.74(Không hài lòng)
Số lượng tín chỉ của các môn học phù hợp	3.40	4.35	-0.95(Không hài lòng)
Phương thức kiểm tra của mỗi môn học là phù hợp	3.56	4.15	-0.59(Không hài lòng)

Bảng 4: Sự hài lòng của sinh viên về cơ sở vật chất

Yếu tố	Nhận được	Sự mong đợi	Sự hài lòng
Phòng học trang bị đầy đủ máy chiếu, màn hình	4.54	4.10	0.44 (Hài lòng)
Phòng thực hành có đầy đủ trang thiết bị cần thiết	4.32	4.13	0.19 (Hài lòng)
Phòng máy được trang bị đầy đủ máy tính có khả năng làm việc hiệu quả, đáp ứng nhu cầu của sinh viên	4.65	4.12	0.53 (Hài lòng)
Phòng học rộng rãi, thoáng mát, có đầy đủ chỗ ngồi cho sinh viên	4.34	4.12	0.22 (Hài lòng)
Phòng học đảm bảo âm thanh, ánh sáng	4.45	4.02	0.43 (Hài lòng)
Thư viện có số lượng sách đa dạng và phong phú	4.45	4.35	0.1 (Hài lòng)
Thư viện đảm bảo không gian học tập, nghiên cứu cần thiết	4.54	4.02	0.52 (Hài lòng)
Thư viện điện tử giúp sinh viên tra cứu dễ dàng, nhanh chóng	4.48	4.23	0.25 (Hài lòng)

Bảng 5: Sự hài lòng của sinh viên về tổ chức hành chính

Yếu tố	Nhận được	Sự mong đợi	Sự hài lòng
Cán bộ hành chính giải quyết nhu cầu của sinh viên thỏa đáng	3.35	4	-0.65 (Không hài lòng)
Cán bộ hành chính có thái độ thân thiện	3.26	4.35	-1.09 (Không hài lòng)

Bảng 6: Sự hài lòng của sinh viên về phương pháp giảng dạy và kiểm tra

Yếu tố	Nhận được	Sự mong đợi	Sự hài lòng
Giảng viên sử dụng nhiều phương pháp giảng dạy	3.35	4.35	-1 (Không hài lòng)
Giảng viên sử dụng nhiều phương pháp kiểm tra, đánh giá	3.43	3.84	-0.41 (Không hài lòng)
Giảng viên đánh giá thường xuyên	3.17	3.66	-0.49 (Không hài lòng)
Giảng viên đảm bảo thời gian lên lớp và kế hoạch bài giảng	3.67	4.35	-0.68 (Không hài lòng)
Giảng viên đánh giá kết quả học tập chính xác	4.67	4.42	0.25 (Hài lòng)
Giảng viên đánh giá kết quả học tập công bằng	4.32	4.23	0.09 (Hài lòng)

Thực trạng còn tồn tại trong hệ thống giáo dục của nước ta đã được chỉ ra trong kết quả nghiên cứu là sự bất hợp lý trong việc phân bổ giữa lý thuyết và thực hành trong chương trình đào tạo. Chúng ta vẫn đào tạo nặng về lý thuyết, tuy nhiên lại rất thiếu thời gian để thực hành và do đó đã làm cho sinh viên

không có điều kiện va chạm thực tế từ đó thiếu tự tin khi tìm việc khi ra trường.

Các trường đại học hiện nay đã quan tâm, chú trọng đầu tư cơ sở vật chất bởi họ hiểu rõ rằng cơ sở vật chất là yếu tố quan trọng của hoạt động đào tạo tại trường, phòng học được trang bị đầy đủ trang

thiết bị hiện đại sẽ giúp giảng viên áp dụng được những phương pháp giảng dạy tích cực để truyền đạt kiến thức cho sinh viên. Sự đầu tư này đã mang lại sự hài lòng tương đối cao từ phía sinh viên.

Nhìn chung, cách giải quyết công việc cũng như cách cư xử của nhân viên hành chính chưa đáp ứng được mong đợi của sinh viên. Đây chính điểm cần nghiêm túc khắc phục bởi những cán bộ hành chính này sẽ là người đầu tiên tiếp xúc với sinh viên tương lai của trường, ấn tượng ban đầu không tốt có thể làm mất đi một lượng sinh viên đáng kể của trường.

Một người giảng viên có trình độ chuyên môn cao nhưng lại thiếu đi khả năng truyền đạt sẽ có ảnh hưởng không tốt tới sự tiếp nhận của sinh viên. Để vượt qua được điều này, người giảng viên cần phải biết áp dụng những phương pháp khác nhau cho từng đối tượng sinh viên, cho từng môn học. Bên cạnh đó phương pháp kiểm tra cũng cần đa dạng và linh hoạt hơn. Thay vì kiểm tra viết có thể yêu cầu sinh viên làm bài tập nhóm, trả lời vấn đáp, sử dụng các tình huống trong giảng dạy...

3. Một số kiến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên

3.1. Đối với chương trình đào tạo, cần phải tổ chức lại đảm bảo cho tỷ lệ phân bổ thời gian học tập giữa lý thuyết và thực hành hợp lý tiến tới mức 40% cho lý thuyết và 60% cho thực hành. Như vậy, sinh viên sẽ có thời gian va chạm thực tế ngay từ khi còn đi học từ đó sẽ đảm bảo cho sinh viên tự tin hơn khi ứng tuyển vào các doanh nghiệp khi tốt nghiệp.

3.2. Ban lãnh đạo các trường cần thu xếp thời gian tổ chức các buổi tọa đàm định kỳ cùng doanh nghiệp trao đổi về nhu cầu nguồn nhân lực trong tương lai từ đó có thể bố trí chương trình học tập sao cho phù hợp, đảm bảo sinh viên khi ra trường có khả năng tìm được công việc phù hợp. Bên cạnh đó, ngoài thời gian tổ chức thực hành tại trường, nhà trường cũng cần phối hợp cùng doanh nghiệp cho sinh viên đi thực tế tại cơ sở, đặc biệt và dịp hè có thể tổ chức cho sinh viên thực tập tại doanh nghiệp vừa giúp doanh nghiệp chọn được ứng cử viên phù hợp cho các vị trí còn thiếu, vừa giúp nhà trường tạo được danh tiếng trong đào tạo gắn liền với thực hành.

3.3. Do đặc điểm của chương trình đào tạo tín chỉ

nếu lựa chọn sai môn học sẽ làm lãng phí thời gian, công sức, tiền bạc và làm trì hoãn thời gian tốt nghiệp của sinh viên nên các trường cần có phòng ban tư vấn chuyên trách để tư vấn, định hướng cho sinh viên về chương trình học. Bộ phận tư vấn này sẽ là cầu nối giữa phòng đào tạo với sinh viên, có những chức năng sau:

- Cập nhật những thay đổi trong chương trình đào tạo một cách thường xuyên để thông báo cho sinh viên.

- Tổ chức gặp mặt sinh viên trước mỗi kỳ đăng ký môn học để nắm được tình hình đăng ký môn học của sinh viên, từ đó báo cáo lại với phòng đào tạo để phân công giáo viên phù hợp, đảm bảo thời gian học tập.

- Ngoài các nhiệm vụ trên bộ phận tư vấn cũng cần giúp đỡ sinh viên tìm việc làm thêm, định hướng nghề nghiệp cho họ.

3.4. Đối với giảng viên, cần có tiêu chuẩn được đưa ra đảm bảo về số lượng các nghiên cứu tối thiểu mỗi năm để đảm bảo kiến thức của giảng viên cũng luôn được cập nhật, phù hợp với những thay đổi trong chính sách, chế độ. Bên cạnh đó, nhà trường cần tạo điều kiện cho cán bộ giảng viên tham gia vào các lớp phương pháp giảng dạy tích cực từ đó giúp họ có điều kiện tiếp xúc với các phương pháp giảng dạy mới có thể áp dụng để truyền đạt cho sinh viên, giúp sinh viên có thể tiếp thu bài giảng tốt hơn.

3.5. Nhà trường cần hình thành quỹ để có thể cập nhật các đầu sách mới thường xuyên tạo điều kiện cho sinh viên cũng như giáo viên có môi trường học tập, nghiên cứu tốt nhất. Bên cạnh đó, đầu tư xây dựng thư viện điện tử giúp sinh viên tra cứu thông qua mạng internet cũng cần được cân nhắc.

3.6. Cuối cùng, để nắm bắt được nhanh nhất những khiếu nại của sinh viên về chất lượng đào tạo, các trường cần thiết lập hệ thống nhận phản hồi từ phía sinh viên, nhanh chóng giải đáp thắc mắc cũng như khiếu nại của sinh viên nhanh chóng và hiệu quả. □

Tài liệu tham khảo:

1. Ali Kara, Pennsylvania State University-York Campus & Oscar W. DeShields, Jr., California State University, Northridge (2004), *Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation*.
2. Vũ Thị Phương Anh (2008), *đảm bảo chất lượng giáo dục đại học tại Việt Nam với yêu cầu hội nhập*, Trung tâm Khảo thí và đảm bảo Chất lượng đào tạo, ĐHQG TP.HCM.
3. G.V. Diamantis và V.K. Benos, University of Piraeus, Greece (2007), *Measuring student satisfaction with their studies in an International and European Studies Department*, Operational Research, An International Journal. Vol.7. No 1, pp 47 – 59.
4. Vu Tri Dung, *Public Marketing*, National Economic University Publisher, 2007
5. GS.TS Trần Minh Đạo (2006), *Giáo trình Marketing căn bản*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
6. Luu Van Nghiem. *Service Marketing*, National Economics University Publisher, 2008.
7. Đinh Phi Hồ (2009). Mô hình định lượng đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng ứng dụng cho hệ thống ngân hàng thương mại. *Tạp chí Quản Lý Kinh Tế số 26/2009*
8. Nguyễn Thị Minh Hương (2009). *Một số giải pháp nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ở trường Đại học Kinh Tế Kỹ Thuật Công Nghiệp*. Luận văn thạc sỹ.
9. Trần Xuân Kiên (2009), *đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh – Đại học Thái Nguyên*, Luận văn Thạc sỹ Quản lý giáo dục, Viện đảm bảo Chất lượng Giáo dục, ĐHQG Hà Nội.
10. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb Thống Kê.
11. Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988), “SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality“, *Journal of Retailing*, Vol. 64 No.1, pp.12-40.
12. A.Parasuraman, Valarie A.Zeithaml, Arvind Malhotra (2005), “E-S-QUAL: A multiple-Item scale for Assessing Electronic Service Quality“, *Journal of Service Research*, 7 (10), pp.1- 21.
13. The Ministry of training, College and University, Ontario (2003), “ *Student satisfaction KPI Survey*”
14. Nguyễn Ngọc Thảo (2008), *Sự hài lòng về chất lượng đào tạo của sinh viên khoa Quản trị Bệnh viện, trường đại học Hùng Vương*, Báo cáo nghiên cứu khoa học, trường ĐH Hùng Vương.
- 15.. Comparing service quality performance with customer service quality need. Explanation of SERVQUAL Methodology of Zeithaml, Parasuraman and Berry, Paul Fedoroff, (http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual.html). (date 16/5)
16. Training program, BOM of Hung Vuong University’s Business Administration Faculty (<http://www.hvu.edu.vn/thong-tin/dao-tao/chuong-trinh-dao-tao.hvu>) (date 18/5)
17. American Customer Satisfaction Index, Wikipedia (http://en.wikipedia.org/wiki/American_Customer_Satisfaction_Index) (date 13/5)
18. Student satisfaction is key to school, Joe Wilner, (<http://blogs.psychcentral.com/positive-psychology/2011/02/student-satisfaction-is-key-to-school-success-how-much-are-schools-responsible/>) (date 20/5)