

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

HỒ THỊ MỸ BÌNH

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ - KỸ THUẬT
QUẢNG NAM

Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh

Mã số : 60.34.05

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng - Năm 2011

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: **TS. ĐUỜNG THỊ LIÊN HÀ**

Phản biện 1 : TS. LÊ VĂN HUY

Phản biện 2 : NGUYỄN ĐÌNH HUỠNH

Luận văn được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 17 tháng 9 năm 2011.

** Có thể tìm hiểu luận văn tại:*

- Trung tâm Thông tin- Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hiện nay, tại Việt Nam xuất hiện ngày càng nhiều các trường đại học, cao đẳng. Sự cạnh tranh giữa các trường trong việc thu hút sinh viên đòi hỏi các trường phải thoả mãn tốt hơn nhu cầu của sinh viên. Sinh viên nằm trong số các mối quan tâm chính của nhà trường, vì vậy mức độ hài lòng của sinh viên ảnh hưởng đến sự thành công hay thất bại của nhà trường.

Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Quảng Nam là cơ sở đào tạo công lập nằm trong hệ thống giáo dục đại học. Với mục tiêu phấn đấu trở thành trường cao đẳng có uy tín trong lĩnh vực đào, nghiên cứu khoa học và tư vấn khoa học kinh tế - kỹ thuật, nhà trường đã không ngừng nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo. Tuy nhiên, trong suốt thời gian qua, nhà trường chưa có một cuộc nghiên cứu, khảo sát chính thống nào về sự hài của sinh viên đối với dịch vụ của nhà trường, chưa có cái nhìn chính xác về những phản ứng của sinh viên đối với nhà trường. Vì vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo, nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với nhà trường hiện nay là một việc làm hết sức cần thiết và có ý nghĩa.

2. Mục tiêu của đề tài

1). Hệ thống hoá cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng, đặc biệt liên quan đến nhóm khách hàng “sinh viên” trong các trường đại học, cao đẳng.

2). Xác định các nhân tố chính tác động đến sự hài lòng của sinh viên và các phương pháp đo lường

3). Tổng hợp và đánh giá các phương pháp đo lường sự hài lòng của khách hàng trong lĩnh vực đào tạo.

4). Một số kiến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên trường Cao đẳng KT-KT Quảng Nam

3. Phạm vi và đối tượng nghiên cứu

- Phạm vi nghiên cứu: Nghiên cứu này chỉ thực hiện tại trường Cao đẳng KT-KT Quảng Nam. Về phạm vi thời gian, thông tin thu thập được thực hiện trong khoảng thời gian từ tháng 01 đến tháng 4 năm 2011.

- Đối tượng nghiên cứu: là tất cả các sinh viên đang theo học hệ Cao đẳng chính quy khoá 2, 3 và 4 của tất cả các ngành đào tạo trong Nhà trường.

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm dùng để khám phá và tiền kiểm định thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo, thang đo sự hài lòng của sinh viên và xây dựng mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên. Nghiên cứu chính thức cũng được thực hiện thông qua kỹ thuật phỏng vấn trực

5. Ý nghĩa thực tiễn của nghiên cứu

- Mức độ ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ và giá trị đến sự hài lòng của sinh viên sẽ rất thiết thực đối với nhà trường trong việc nâng cao chất lượng đào tạo. Đây là cơ sở để nhà trường đưa ra các chính sách quản lý, biện pháp điều hành thích hợp để nâng cao sự hài lòng của sinh viên.

6. Cấu trúc của luận văn

Cấu trúc luận văn gồm 4 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về sự hài lòng trong lĩnh vực dịch vụ đào tạo

Chương 2: Dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng KT - KT Quảng Nam

Chương 3: Xây dựng mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên trường CĐ KT-KT Quảng Nam

Chương 4: Thiết kế nghiên cứu và trình bày kết quả nghiên cứu

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG TRONG LĨNH VỰC DỊCH VỤ ĐÀO TẠO

1.1. KHÁI NIỆM VÀ ĐẶC ĐIỂM CỦA DỊCH VỤ ĐÀO TẠO

1.1.1. Khái niệm dịch vụ đào tạo

Dịch vụ là một quá trình bao gồm các hoạt động phía sau và các hoạt động phía trước nơi mà khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ tương tác với nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng theo cách mà khách hàng mong muốn cũng như tạo ra giá trị cho khách hàng.

1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ đào tạo

Giáo dục đại học là một loại dịch vụ đặc biệt, với các đặc thù sau:

- *Giáo dục đại học là một dịch vụ đại chúng, quá trình tiêu dùng mang tính tập thể, tính định hướng khách hàng thấp.*

- *Giáo dục đại học là loại hình dịch vụ bán công, có tính khuyến dụng.*

- *Giáo dục đại học là loại hình dịch vụ dựa trên sự tương tác cao giữa các bên (nhà trường và sinh viên), giá trị cốt lõi của dịch vụ thường được cảm nhận trong tương lai (hơn là hiện tại).*

- *Giáo dục đại học là một dịch vụ mà thời gian hoàn tất việc cung ứng kéo dài, với nhiều hoạt động khác nhau.*

Ngoài ra, thị trường giáo dục còn có một số đặc điểm:

- Thông tin không hoàn hảo
- Tính cạnh tranh trong thị trường giáo dục không cao
- Chất lượng dịch vụ không đồng nhất
- Người mua trả tiền trước và không bảo đảm về chất lượng
- Ngoại tác tích cực trong giáo dục

- Người có thu nhập thấp không có khả năng tiếp cận giáo dục

1.2. SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

1.2.1. Khái niệm về sự hài lòng

Sự hài lòng của khách hàng là một dạng cảm xúc hoặc thái độ khi so sánh giữa những gì mà họ mong đợi với những gì mà họ nhận được từ sản phẩm, dịch vụ cụ thể.

Trong lĩnh vực đào tạo, khái niệm sự hài lòng của sinh viên bắt nguồn từ khái niệm về sự hài lòng của khách hàng.

Sự hài lòng của sinh viên là những cảm xúc mang tính chủ quan của sinh viên về việc đánh giá dịch vụ giảng dạy và hỗ trợ học tập do nhà trường cung cấp dựa trên hiểu biết kinh nghiệm từ việc sử dụng dịch vụ đào tạo của nhà trường.

1.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng của khách hàng chịu ảnh hưởng bởi “Chất lượng cảm nhận” và “Giá trị cảm nhận”.

1.2.2.1. Chất lượng dịch vụ

a. Khái niệm

Edvardsson, Thomsson & Ovretveit (1994) cho rằng chất lượng dịch vụ là dịch vụ đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng và làm thỏa mãn nhu cầu của họ.

b. Thang đo chất lượng dịch vụ

Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL và biến thể

SERVPERF

1.2.2.2 Giá trị cảm nhận

a. Khái niệm giá trị cảm nhận

Mặc dù có sự khác nhau giữa khái niệm giá trị, vẫn tìm thấy được một sự thống nhất về mặt học thuật đó là: giá trị cảm nhận của khách

hàng được hình thành trên cơ sở so sánh những gì khách hàng mong đợi với những gì khách hàng nhận được.

b. Thang đo giá trị cảm nhận

Bảng 1.1. Một số thang đo giá trị cảm nhận thường được sử dụng

Thang đo giá trị	Mô tả	Nguồn
1. Giá trị chức năng - tính thiết thực (Functional value - want satisfaction)	Nhận thức của sinh viên về giá trị kiến thức đạt được; giá trị chức năng thể hiện qua tính thiết thực kinh tế của bằng cấp (trong việc tìm kiếm việc làm và đạt được mục tiêu nghề nghiệp);	LeBlanc and Nguyen, 1999
2. Giá trị chức năng - học phí/chất lượng (Functional value - price/quality)	Nhận thức của sinh viên về mối liên hệ giữa học phí và chất lượng	LeBlanc and Nguyen, 1999
3. Giá trị xã hội (Social value)	Thể hiện những lợi ích có được thông qua các mối liên hệ liên nhân/nhóm và trong bối cảnh giáo dục, giá trị xã hội là giá trị mà sinh viên nhận được từ việc hình thành các mối quan hệ với bạn học.	LeBlanc and Nguyen, 1999
4. Giá trị nhận thức (Epistemic Value)	Là những lợi ích có được thông qua khả năng cung cấp cái mới hoặc thoả mãn nhu cầu tìm kiếm kiến thức, trong giáo dục mục tiêu là đạt được kiến thức.	Stafford, 1994;
5. Giá trị cảm xúc (Emotional value)	Giải thích những lợi ích có được từ khả năng đề nghị nhằm khơi dậy những tình cảm, cảm xúc. Trong giáo dục, giá trị cảm xúc được nhận diện thông qua cảm giác hạnh phúc của sinh viên và những thành tựu mà họ được trong quá trình tham gia khoá học.	LeBlanc and Nguyen, 1999
6. Giá trị hình ảnh (Image value)	Nhận thức của sinh viên về hình ảnh, danh tiếng của nhà trường	LeBlanc and Nguyen, 1999

Nguồn: Lesley Ledden &ctg, (2007) [22], Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2010) [7]

1.2.3. Các mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên

1.2.3.1. Các mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên ở các nước trên thế giới

1.2.3.2. Các mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên ở Việt Nam

Nhìn chung, thang đo “chất lượng cảm nhận” của sinh viên về dịch vụ giáo dục đại học thường được sử dụng là khá đa dạng. Có thể nhận thấy hai xu hướng trong xây dựng thang đo chất lượng như sau:

- Xu hướng thứ nhất: sử dụng thang đo SERVQUAL và biến thể của nó SERVPERF.

- Xu hướng thứ hai: Xây dựng thang đo chi tiết cho từng hoạt động mà trường đại học cung cấp cho sinh viên trong quá trình học tập.

Theo hướng này, thang đo được đề cập đến tập trung thành một số nhóm lớn như: chất lượng hoạt động giảng dạy và học tập (giảng viên, chương trình học...); chất lượng các yếu tố vật chất hỗ trợ cho học tập (thư viện, công nghệ thông tin...); chất lượng môi trường học tập (phòng học, giảng đường, thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập...); chất lượng các hoạt động chức năng (hoạt động đào tạo, công tác sinh viên, hoạt động quản lý); chất lượng các hoạt động hỗ trợ đời sống sinh viên (hoạt động xã hội, hoạt động giải trí, ký túc xá...)

Trong đề tài này, thang đo chất lượng cảm nhận của sinh viên về dịch vụ giáo dục được tiếp cận theo hướng thứ hai.

Tóm lại, sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, nhưng được đề cập nhiều nhất là chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận. Trong phạm vi đề tài và để phù hợp với tình hình thực tế tại trường Cao đẳng KT-KT Quảng Nam, luận văn tập trung nghiên cứu hai nhân tố chính ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của sinh viên là chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận.

CHƯƠNG 2

DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG

CAO ĐẲNG KINH TẾ - KỸ THUẬT QUẢNG NAM

2.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA TRƯỜNG

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Quảng Nam là cơ sở đào tạo công lập nằm trong hệ thống giáo dục đại học, chịu sự quản lý hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam và chịu sự quản lý nhà nước về giáo dục của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Trường được thành lập vào tháng 6 năm 2006 trên cơ sở nâng cấp Trường Trung cấp Kinh tế - Kỹ thuật (tiền thân trước đây là trường Trung học Nông lâm nghiệp Quảng Nam).

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Hiện nhà trường có 1 ban, 5 phòng chức năng, 4 trung tâm và 6 khoa, bộ môn.

2.2. CÁC NGUỒN LỰC CỦA TRƯỜNG

2.2.1. Cơ sở vật chất - kỹ thuật

Trường Cao đẳng KT - KT Quảng Nam với tổng diện tích là 12,608 ha, trong đó cơ sở chính đóng tại Thành phố Tam Kỳ với diện tích là 4,0138 ha, cơ sở 2 đóng tại huyện Điện Bàn có diện tích 0,9536 ha và Trung tâm sản xuất thực nghiệm đóng tại huyện Núi Thành có diện tích 7,604 ha.

2.2.2. Đội ngũ giáo viên và nhân viên

Trong tổng số 237 lao động hiện đang công tác tại trường có 38 cán bộ quản lý, chiếm 19,83%; 152 cán bộ giảng dạy, chiếm 64,14% tổng số CBCNV trong nhà trường; 47 nhân viên, chiếm 16,03%.

2.2.3. Một số kết quả đào tạo 3 năm gần đây

2.2.3.1. Quy mô và cơ cấu ngành nghề đào tạo

- Bachelor có 8 ngành (từ ngành 1 đến 8 trong bảng 2.1) hiện đang đào tạo, với quy mô 2687 sinh viên của 3 khóa 2,3,4

- Bachelor chuyên ngành có 16 ngành và chuyên ngành (từ 1 đến 16 trong bảng 2.1) hiện đang đào tạo, với quy mô 4021 học sinh của 2 khóa 33 và 34, còn lại 4 ngành Trồng trọt, Khuyến nông lâm, Chế biến và bảo quản thủy sản, Điện tử công nghiệp hiện không tuyển sinh được từ vài năm trở lại đây.

2.2.3.2. Kết quả đào tạo

Quy mô học sinh, sinh viên tốt nghiệp được biểu hiện ở bảng 2.4, 2.5

Bảng 2.4. Quy mô học sinh Trung cấp hệ chính quy tốt nghiệp qua 3 năm

Đơn vị tính: người

TT	Ngành, chuyên ngành đào tạo	Năm tốt nghiệp			Cộng
		2007	2008	2009	
1	Kế toán	687	1085	622	2394
2	Quản trị kinh doanh	0	165	124	289
3	Xây dựng dân dụng - công nghiệp	147	435	180	762
4	Điện dân dụng – công nghiệp	0	0	123	123
5	Quản lý đất đai	80	101	0	181
6	Chăn nuôi - Thú y	116	125	91	332
7	Lâm nghiệp	55	40	86	181
8	Chế biến và nuôi trồng thủy sản	145	67	35	247
9	Luật	50	108	128	286
10	Hành chính - văn thư	64	84	0	148
11	Tin học	0	61	0	61
12	Khuyến nông lâm	10	37	0	47
13	Trồng trọt - bảo vệ thực vật	0	0	0	0
	Tổng cộng	1354	2308	1389	5051

Nguồn: Thống kê từ Phòng Đào tạo

Đào tạo cao đẳng có 9 ngành, nhưng trong khóa đầu tiên chỉ tuyển sinh và đào tạo được 4 ngành trên, đến khóa 2 đào tạo được 5 ngành, khóa 3 đào tạo 8 ngành, riêng ngành Trồng trọt không tuyển sinh được.

Bảng 2.5. Quy mô sinh viên chính quy tốt nghiệp năm 2010

Đơn vị tính: người

TT	Ngành đào tạo	Số lượng tốt nghiệp	Ghi chú
1	Kế toán	442	
2	Quản lý đất đai	59	
3	Chăn nuôi - Thú y	35	
4	Lâm nghiệp	61	
	Tổng cộng	597	

Nguồn: Thống kê từ Phòng Đào tạo

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG CAO ĐẲNG KT-KT QUẢNG NAM TỪ NĂM 2007 ĐẾN NAY

2.3.1. Mục tiêu đánh giá

Mục tiêu của việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo giúp nhà trường có được cái nhìn tổng quan về chất lượng đào tạo của trường, những thành tựu đạt được và hạn chế trong quá trình đào tạo để từ đó đề ra những chính sách, các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của sinh viên.

2.3.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp chủ yếu hiện nay nhà trường sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ là phương pháp tự đánh giá căn cứ vào 10 tiêu chuẩn đánh giá chất lượng đào tạo của trường cao đẳng do Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định tại Quyết định số 66/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007. Bên cạnh đó, việc đánh giá chất lượng đào tạo kế toán viên, đánh giá

giảng viên được thực hiện thông qua việc phát phiếu khảo sát điều tra HSSV.

2.3.3. Kết quả đánh giá

Kết quả kiểm định chất lượng giáo dục trường cao đẳng năm 2009

Thực hiện đúng các văn bản chỉ đạo của Bộ Giáo dục & Đào tạo và Cục khảo thí & Kiểm định chất lượng giáo dục ban hành kèm theo Quyết định số 66/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007, quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường cao đẳng, năm 2009, trường Cao đẳng KT-KT Quảng Nam đã triển khai công tác tự đánh giá cho tất cả các mặt hoạt động một cách toàn diện, cụ thể, sâu sắc. Kết quả cho thấy chất lượng dịch vụ của trường được đánh giá khá tốt.

Đánh giá chất lượng đào tạo kế toán viên trình độ trung cấp

- Chương trình giáo dục trung cấp chuyên nghiệp ngành kế toán hệ chính quy của trường được đánh giá ở mức đạt trung bình khá.

- Cơ sở vật chất là yếu tố không kém phần quan trọng, ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo. Nhìn chung, mức độ hài lòng với cơ sở vật chất được học sinh đánh giá ở mức trung bình.

- Mức độ hài lòng về đội ngũ giáo viên ở mức trung bình khá do phương pháp giảng dạy chưa được đổi mới, không thường xuyên khảo sát ý kiến học sinh việc dẫn dắt học sinh ứng dụng thực tế chưa nhiều.

- Mức độ hài lòng với kết quả đào tạo của trường là khá cao vì học sinh có nhiều lợi thế để phát triển, có khả năng thích ứng khá tốt, năng lực tự học tập, sáng tạo khá cao. Tuy nhiên, kỹ năng giao tiếp chưa tốt, ứng dụng tin học vào công tác chuyên môn chưa cao.

CHƯƠNG 3

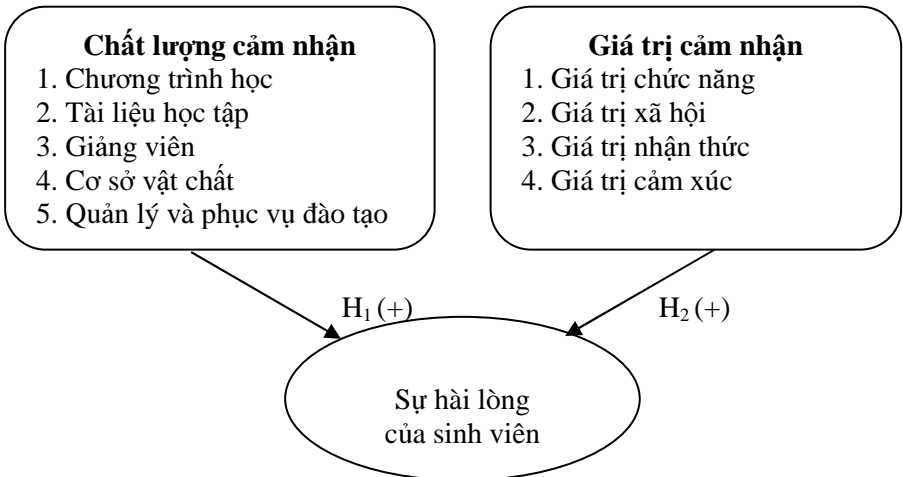
XÂY DỰNG MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG CAO ĐẲNG KT-KT QUẢNG NAM

3.1. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

3.1.1. Cơ sở thiết lập mô hình nghiên cứu

Căn cứ vào kết quả nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên của các tác giả đi trước: Poh Ju Peng & Aino.Samal (2006), Yu-Fen Cheng &ctg (2006), Nguyễn Thành Long (2006), Hoàng Trọng và Hoàng Thị Phương Thảo (2007), Felice D.Billups (2008), Nguyễn Trần Thanh Bình (2009), Đỗ Minh Sơn (2010), mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên trường Cao đẳng Kinh tế- Kỹ thuật Quảng Nam được hình thành và trình bày trong hình 3.1 dưới đây.

3.1.2. Xây dựng mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên trường Cao đẳng KT-KT Quảng Nam



Hình 3.1. Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên trường Cao đẳng KT-KT Quảng Nam

3.2. CÁC GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

H1: Chất lượng cảm nhận về dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Quảng Nam có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên

Giả thuyết H1 được cụ thể bằng một số các tiêu đề sau:

- H1.1: “Chương trình học” có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên
- H1.2: “Tài liệu học tập” có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên
- H1.3: “Giảng viên” có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên
- H1.4: “Cơ sở vật chất” có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên
- H1.5: “Quản lý và phục vụ đào tạo” có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên

H2: Khi giá trị cảm nhận của sinh viên về trường càng lớn thì sự hài lòng của sinh viên càng cao, hay nói cách khác giá trị cảm nhận có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên.

Giả thuyết H2 được cụ thể bằng một số các tiêu đề sau:

- H2.1: “Giá trị chức năng” có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên
- H2.2: “Giá trị xã hội” có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên
- H2.3: “Giá trị nhận thức” có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên
- H2.4: “Giá trị cảm xúc” có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên

CHƯƠNG 4

THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU VÀ TRÌNH BÀY KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

4.1.1. Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua kỹ thuật phỏng vấn nhóm sinh viên. Việc phỏng vấn được thực hiện với nhiều nhóm sinh viên thuộc 2 khoa Kinh tế và Xây dựng, dự kiến mỗi nhóm từ 5-7 thành viên, các thành viên trong nhóm phải cùng một chuyên ngành đào tạo.

4.1.2. Nghiên cứu chính thức

Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng với kỹ thuật thu thập dữ liệu là phỏng vấn qua bảng câu hỏi. Toàn bộ dữ liệu sẽ được xử lý thông qua phần mềm SPSS 16.

4.1.2.1. Mẫu

Để đạt được các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra ở phần mở đầu của đề tài, phương pháp chọn mẫu trong nghiên cứu này là phương pháp lấy mẫu định mức kết hợp với thuận tiện theo hai tiêu thức ngành học và năm học. Nghiên cứu này có tất cả 58 biến quan sát cần tiến hành phân tích nhân tố, vì vậy số mẫu tối thiểu cần thiết là $58 \times 5 = 290$.

Vấn đề nghiên cứu càng đa dạng phức tạp thì mẫu nghiên cứu càng lớn. Một nguyên tắc chung khác nữa là mẫu càng lớn thì độ chính xác của các kết quả nghiên cứu càng cao. Tuy nhiên trên thực tế thì việc lựa chọn kích thước mẫu còn phụ thuộc vào một yếu tố hết sức quan trọng là năng lực tài chính và thời gian mà nhà nghiên cứu đó có thể có được. Do đó, kích thước mẫu được chọn trong nghiên cứu này là khoảng 500.

4.1.2.2. Kỹ thuật phân tích số liệu

Số liệu được phân tích bằng phần mềm SPSS 16. Quá trình phân tích được chia làm các bước cơ bản sau đây:

Bước 1: Chuẩn bị số liệu và thực hiện thống kê mô tả mẫu: mã hoá, nhập, kiểm tra kích thước và kết cấu mẫu, loại bỏ các phiếu điều tra không đảm bảo chất lượng.

Bước 2: Phân tích thống kê các nội dung chính của bảng câu hỏi

Bước 3: Kiểm định thang đo

- Phân tích độ tin cậy của thang đo

- Phân tích nhân tố khám phá EFA (*Exploratory factor analysis*)

Bước 4: Hồi quy tuyến tính đa biến và kiểm định giả thuyết

Sau khi phân tích nhân tố, thang đo được đưa vào phân tích hồi quy tuyến tính bội nhằm xem xét mức độ ảnh hưởng của các nhân tố này đối với mức độ hài lòng của sinh viên.

4.2. TRÌNH BÀY KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.2.1. Mô tả mẫu

4.2.1.1. Kích thước mẫu

Với 550 phiếu được phát ra, kết quả thu về 542 phiếu (chiếm tỷ lệ 98,5%), số phiếu không hợp lệ là 22, số phiếu hợp lệ là 520 (chiếm tỷ lệ 95,9% trên số phiếu thu về)

4.2.1.1. Kết cấu mẫu

- **Theo khoá học:** là khá phù hợp. Khoá 2 chiếm tỷ lệ 25.6%; khoá 3 chiếm tỷ trọng 41.2% và khoá 4 chiếm tỷ trọng 33.3%

- **Theo ngành học:** Tỷ lệ mẫu theo chuyên ngành phải tương đối phù hợp với tỷ lệ sinh viên đang theo học tại trường, theo thống kê cơ cấu mẫu theo chuyên ngành là khá hợp lý: ngành Kế toán chiếm tỷ trọng cao

nhất là 36.9%, tiếp đến là ngành Quản trị kinh doanh (20.4%), Công nghệ kỹ thuật xây dựng (14.6%), 5 ngành còn lại có tỷ lệ từ 1.9% đến 8.5

4.2.2. Phân tích thống kê mô tả các vấn đề được khảo sát

4.2.2.1. Phân tích thống kê mô tả thành phần “chất lượng cảm nhận”

Để phân tích sâu hơn về 41 yếu tố liên quan đến chất lượng cảm nhận của sinh viên, đề tài tiến hành tổng hợp điểm trung bình và độ lệch chuẩn của từng nhóm yếu tố và được trình bày trong bảng 4.7.

Bảng 4.7. Điểm trung bình của các nhóm nhân tố chất lượng

TT	Yếu tố	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Chương trình học	3.78	0.995
2	Tài liệu học tập	3.31	1.023
3	Giảng viên	3.67	1.000
4	Cơ sở vật chất	3.24	1.194
5	Quản lý và phục vụ đào tạo	3.44	1.045

4.2.2.2. Phân tích thống kê mô tả thành phần “giá trị cảm nhận”

Trong 11 yếu tố được hỏi có 10 yếu tố có điểm trung bình lớn hơn 3, trong đó “giá trị xã hội” được đánh giá cao (điểm trung bình từ 3.6 đến 3.9).

4.2.2.3. Phân tích thống kê mô tả thành phần “sự hài lòng”

Bảng 4.9. Mô tả thống kê các yếu tố liên quan đến “sự hài lòng”

TT	Ký hiệu	Số phiếu trả lời	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
1	HL2	520	3.29	1.026
2	HL1	520	3.30	1.039
3	HL4	520	3.42	.988
4	HL6	519	3.47	1.013
5	HL3	520	3.55	.964
6	HL5	520	3.56	.954

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra

Cảm nhận chung về sự hài lòng của sinh viên đối với các vấn đề được hỏi chỉ ở mức tương đối.

4.2.3. Kiểm định thang đo

4.2.3.1. Thang đo “chất lượng cảm nhận”

a. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kết quả kiểm định các thang đo cho thấy: ở thang đo “giảng viên”, biến “giảng viên khuyến khích sinh viên chủ động học tập, sáng tạo trong suy nghĩ” có hệ số tương quan biến tổng bằng $0.237 < 0.3$ nên bị loại. Tất cả các thang đo còn lại đều đủ điều kiện để tiến hành bước phân tích tiếp theo.

b. Phân tích nhân tố “chất lượng cảm nhận”

Tiến hành phân tích nhân tố, kết quả cho thấy có 8 nhân tố được rút trích từ 40 biến quan

4.2.3.2. Thang đo “giá trị cảm nhận”

a. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kết quả kiểm định thang đo cho thấy tất cả các thang đo của thành phần “giá trị cảm nhận” đều đủ điều kiện để tiến hành bước phân tích tiếp theo (phụ lục 8).

b. Phân tích nhân tố

Tiến hành phân tích nhân tố thành phần “giá trị cảm nhận”, kết quả cho thấy có 2 nhân tố được rút trích từ 11 biến quan sát

4.2.3.3. Thang đo “sự hài lòng”

a. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

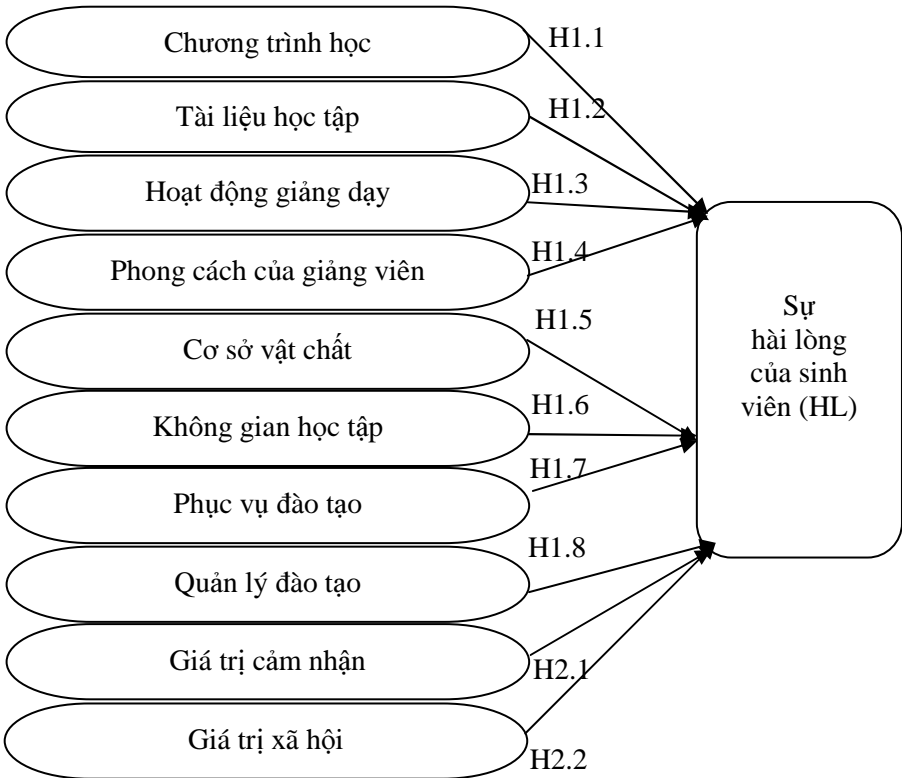
Kết quả cho thấy cả 6 biến quan sát đều hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên được chấp nhận. Do đó các biến đều được sử dụng để phục vụ cho bước phân tích nhân tố tiếp theo.

b. Phân tích nhân tố

Theo kết quả phân tích, có 1 nhân tố được rút trích với tổng phương sai trích là 63.044%,

Tóm lại, phân tích nhân tố thang đo “chất lượng cảm nhận” và “giá trị cảm nhận” cho thấy có 10 nhân tố (8 nhân tố “chất lượng cảm nhận” và 2 nhân tố “giá trị cảm nhận” được trích với 48 biến quan sát. Nhìn chung có nhiều thay đổi so với đề xuất nghiên cứu ban đầu.

Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên được hiệu chỉnh lại gồm 10 thành phần được thể hiện trong hình 4.1.



Hình 4.1. Mô hình nghiên cứu đề nghị kiểm định

4.2.4. Kiểm định giả thuyết

Tiến hành hồi quy “sự hài lòng” với 10 biến độc lập, kết quả được trình bày trong bảng 4.13, 4.14

Bảng 4.13. Kết quả hồi quy sử dụng phương pháp enter
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.798 ^a	.637	.630	.48240	1.881

a. Predictors: (Constant), GTXH, VC, CT, KGHT, TL, PV, QL, PCGV, HDGD, GTCN

b. Dependent Variable: HL

Bảng 4.14. Kết quả hồi quy sự hài lòng với 10 biến độc lập

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.204	.156		-1.310	.191		
	VC	.071	.030	.080	2.323	.021	.598	1.671
	PCGV	.067	.043	.059	1.568	.117	.509	1.963
	HDGD	.093	.040	.088	2.338	.020	.502	1.991
	TL	.080	.035	.081	2.273	.023	.557	1.796
	QL	.061	.037	.058	1.650	.100	.585	1.710
	KGHT	.007	.027	.009	.278	.781	.707	1.415
	PV	.137	.035	.140	3.893	.000	.549	1.822
	CT	.005	.030	.005	.172	.863	.808	1.237
	GTCN	.383	.037	.392	10.304	.000	.493	2.027
	GTXH	.157	.036	.163	4.321	.000	.502	1.991

a. Dependent Variable: HL

Kết quả hồi quy đa biến có hệ số xác định R^2 điều chỉnh là 0.63 điều này cho thấy mức độ giải thích của mô hình là 63%. Trị số F và t đều có ý nghĩa thống kê cho thấy sự thích hợp của mô hình hồi quy tuyến tính đa biến với tập dữ liệu, điều này cho phép thừa nhận sự tồn tại của mô hình.

Các biến “chương trình học” (CT), “phong cách của giảng viên” (PCGV), “không gian học tập” (KGHT), “quản lý đào tạo” (QL) không có ý nghĩa thống kê (Sig. > 0.05) nên bị loại ra khỏi mô hình.

Tóm lại, từ mô hình đề nghị kiểm định với 10 thành phần đo lường sự hài lòng, chỉ có 6 thành phần ảnh hưởng đáng kể đến mức độ hài lòng của sinh viên, đó là: tài liệu học tập, hoạt động giảng dạy, cơ sở vật chất, phục vụ đào tạo, giá trị cảm nhận và giá trị xã hội. Điều này cho thấy 6 giả thuyết H1.2, H1.3, H1.5, H1.8, H2.1 và H2.2 được chấp nhận. Các giả thuyết H1.1, H1.4, H1.6 và H1.7 chưa đủ cơ sở để chấp nhận với mức ý nghĩa 5%. Nghiên cứu này cho phép sự thừa nhận của 6 thành phần tác động đến sự hài lòng của sinh viên như sau:

$$\mathbf{HL = 0.392\ GTCN + 0.163\ GTXH + 0.140\ PV + 0.088\ HDGD + 0.081\ TL + 0.080\ VC}$$

Nhận xét:

- Các hệ số hồi quy mang dấu dương thể hiện các yếu tố trong mô hình hồi quy ảnh hưởng tỷ lệ thuận đến sự hài lòng của sinh viên.

- “Giá trị cảm nhận” có hệ số tương quan cao nhất, điều này cho thấy rằng “giá trị cảm nhận” là nhân tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên.

- Nhân tố có mức tác động cao thứ 2 đến sự hài lòng của sinh viên là “giá trị xã hội”. Điều này cho thấy ảnh hưởng quan trọng của “giá trị xã hội” đến sự hài lòng tổng thể của sinh viên.

- Nhân tố “phục vụ đào tạo” có mức tác động cao thứ 3 đến sự hài lòng của sinh viên, kết quả này chưa thực sự hợp lý, nguyên nhân có thể xuất phát từ việc xây dựng thang đo.

- “Hoạt động giảng dạy của giảng viên” là nhân tố có mức tác động cao thứ 4 đến sự hài lòng của sinh viên. Điều này chưa thật sự thuyết phục bởi “hoạt động giảng dạy của giảng viên” vốn là thành phần được kỳ vọng

tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên, tuy nhiên trong nghiên cứu này, điều đó đã không được khẳng định.

- Hai nhân tố còn lại là “tài liệu học tập” và “cơ sở vật chất” có mức tác động thấp hơn đến sự hài lòng của sinh viên. Trong đó “cơ sở vật chất” có mức tác động thấp nhất.

KẾT LUẬN

A. KẾT QUẢ CHÍNH VÀ ĐÓNG GÓP CỦA NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu này đã xác định được hai nhân tố chính tác động đến sự hài lòng của sinh viên, đó là “chất lượng cảm nhận” và “giá trị cảm nhận”, trong đó “ giá trị cảm nhận” có tác động mạnh hơn đến sự hài lòng của sinh viên.

Kết quả kiểm định mô hình cho thấy sự phù hợp của mô hình lý thuyết với chất lượng đào tạo cũng như việc chấp nhận các lý thuyết đã đề ra trong mô hình nghiên cứu có ý nghĩa thiết thực cho các nhà quản lý, các cơ sở đào tạo nói chung và các trường đại học nói riêng. Đây chính là những căn cứ để xây dựng một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác đào tạo và chất lượng giáo dục nhằm thỏa mãn hơn nữa sự hài lòng của sinh viên.

Nghiên cứu này góp phần vào hệ thống thang đo chất lượng dịch vụ nói chung, chất lượng đào tạo nói riêng, giá trị cảm nhận và sự hài lòng của sinh viên bằng cách bổ sung đó một hệ thống thang đo chất lượng cảm nhận, giá trị cảm nhận và sự hài lòng của sinh viên. Các biến quan sát trong thang đo này có thể điều chỉnh và bổ sung cho phù hợp với từng đơn vị đào tạo và từng thành phần cụ thể. Lý do là mỗi ngành dịch vụ nói chung và dịch vụ giáo dục đào tạo nói riêng đều có những đặc thù riêng của nó.

B. HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

1. Hạn chế của nghiên cứu

Nghiên cứu đã có những đóng góp tích cực đối với lĩnh vực giáo dục đào tạo trong việc tìm hiểu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, tuy nhiên, nghiên cứu cũng có một số hạn chế:

Thứ nhất, là về phạm vi nghiên cứu. Do được thực hiện trong một trường cao đẳng nên tính khái quát của nghiên cứu không cao.

Hạn chế thứ hai thuộc về đối tượng nghiên cứu. Nghiên cứu này chỉ tập trung nghiên cứu đối tượng sinh viên đang theo học hệ chính quy tại trường nên mức độ xác thực của thang đo chưa cao. Nghiên cứu đã bỏ qua các đối tượng khách hàng như: sinh viên đã tốt nghiệp, các doanh nghiệp sử dụng lực lượng lao động... mà sự hài lòng của họ cũng đánh giá được chất lượng dịch vụ của nhà trường.

Thứ ba, các yếu tố liên quan đến thành phần giá trị cảm nhận chưa được nghiên cứu đầy đủ, giá trị hình ảnh thể hiện nhận thức của sinh viên về hình ảnh, danh tiếng của nhà trường được xem là có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, tuy nhiên vấn đề này đã bị bỏ qua trong nghiên cứu này.

Thứ tư, hạn chế trong việc thiết kế bảng câu hỏi: một số câu hỏi còn bị trùng lặp và được xếp ở các vị trí chưa thật sự hợp lý; các câu hỏi liên quan đến thành phần “quản lý và phục vụ đào tạo” được thiết kế chưa phù hợp.

2. Hướng nghiên cứu tiếp theo

- Sửa chữa những thiếu sót trong đề tài này trong một nghiên cứu hoàn chỉnh hơn.

- Thử nghiệm trên quy mô rộng hơn nhằm xây dựng “chỉ số hài lòng” của sinh viên các trường cao đẳng và đại học trong cả nước.

C. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG CAO ĐẲNG KT-KT QUẢNG NAM

1. Xác định vai trò của nhà trường trong việc đáp ứng nhu cầu thị trường giáo dục

Sinh viên đi học là đầu tư vốn con người (human capital) để thu được kiến thức và kỹ năng nhằm tìm được việc làm trong tương lai với năng suất lao động cao và thu nhập cao. Như vậy, nhu cầu học của sinh viên xuất phát từ nhu cầu về kiến thức và kỹ năng của thị trường lao động. Việc đào tạo theo nhu cầu thị trường thực chất là đào tạo theo nhu cầu của sinh viên với giả định rằng sinh viên là người đã nhận biết được nhu cầu của thị trường lao động. Do đó, nhà trường chỉ cần đáp ứng nhu cầu của sinh viên là đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động. Để đáp ứng nhu cầu của sinh viên, nhà trường cần tập trung vào các vấn đề sau đây.

Trước hết cần phải xác định nhà trường là người cung ứng dịch vụ giáo dục và sinh viên là người có nhu cầu về dịch vụ giáo dục. Do đó thị trường này tồn tại nếu tồn tại cả cung và cầu. Sinh viên phải được xem và đối xử như là khách hàng. Nếu không có sinh viên thì sẽ không có nhà trường.

2. Cần tiến hành thường xuyên công tác thu thập ý kiến đánh giá của sinh viên.

Hoạt động này cần được đánh giá thường xuyên và bao quát tất cả các vấn đề liên quan đến sinh viên. Nên sử dụng một bảng câu hỏi chuẩn để tiện lợi trong việc phân tích và đánh giá xu thế biến động về chất lượng đào tạo, giá trị đào tạo, nhận ra các vấn đề và đưa ra giải pháp phù hợp.

3. Tạo dựng giá trị cho sinh viên

“Giá trị cảm nhận” được xuất phát chính từ giá trị nhận thức, giá trị cảm xúc, giá trị xã hội và giá trị chức năng. Khi sinh viên có nhận thức tốt, cảm xúc tốt về trường, họ tin rằng họ đang nhận được giá trị từ nhà trường.

Giá trị chức năng liên quan đến khả năng thu nhập sau này của sinh viên và các mục tiêu nghề nghiệp của họ trong tương lai. Quan hệ giữa giá cả và chất lượng là một nhân tố thực dụng có mối ràng buộc chặt chẽ với khả năng của nhà trường cung cấp đủ dịch vụ cho sinh viên và làm cho họ tin rằng họ đang nhận được dịch vụ có chất lượng tương xứng với cái họ đã bỏ ra là học phí.

Làm cho sinh viên nhận thức được những lợi ích mà họ nhận được từ những gì mà họ đã bỏ ra là giải pháp cơ bản để tạo dựng giá trị cho sinh viên.

4. Kiện toàn và nâng cao năng lực công tác quản lý đào tạo

- Tăng cường sự phối hợp giữa các phòng, khoa trong việc giải quyết những vấn đề liên quan.

- Liên tục cập nhật tin tức, sự kiện lên website của trường.

5. Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, phương tiện giảng dạy hiện đại và nâng cao hiệu quả hoạt động của thư viện, ứng dụng công nghệ thông tin.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, cơ sở vật chất của nhà trường chưa đáp ứng được nhu cầu của sinh viên. Vì vậy, cải thiện cơ sở vật chất là một việc làm hết sức cần thiết trong điều kiện hiện nay.

6. Đẩy mạnh công tác biên soạn tài liệu học tập phục vụ công tác giảng dạy.

Một là, đề xuất thành lập các tổ biên soạn, đứng đầu là những giáo viên giảng dạy lâu năm, có uy tín và có năng lực chuyên môn.

Hai là, quy định cụ thể số lượng tối thiểu các tài liệu chính, tài liệu tham khảo. Việc biên soạn phải đảm bảo nội dung kiến thức chuyên môn, tính cập nhật thông tin mới, tính khoa học và tính thực tiễn. Mỗi học phần phải có ít nhất một tài liệu đọc bắt buộc, nội dung bài giảng phải thống nhất trên cơ sở nền tảng đề cương chi tiết của học phần.

Ba là, xây dựng quy trình kiểm duyệt chặt chẽ cả về nội dung lẫn hình thức của từng học phần.

Bốn là, đối với những học phần thuộc kiến thức chuyên ngành phải biên soạn cả phần lý thuyết và thực hành

7. Đổi mới công tác thi cử

- Cấu trúc đề thi tự luận được thay đổi theo hướng tăng việc kiểm tra tính sáng tạo, kỹ năng thực hành của sinh viên, mỗi đề thi gồm nhiều câu hỏi riêng biệt. Vì vậy đề thi cần dàn trải nhằm đánh giá đúng kiến thức thực của sinh viên, không nên cho đề dạng một phần nào đó trong chương, mục, đòi hỏi sinh viên phải học thuộc lòng mới làm được bài.

- Chú trọng việc cải tiến phương pháp đánh giá theo quá trình một cách có hiệu quả, nhằm đánh giá chính xác việc tích lũy kiến thức của sinh viên, hạn chế thấp nhất việc may rủi trong khi thi và gian lận trong thi cử của sinh viên.

- Các học phần có điều kiện thực hiện cần nhanh chóng chuyển sang hình thức thi trắc nghiệm khách quan trên giấy, tiến đến thi trắc nghiệm trên máy. Nên tổ chức các lớp bồi dưỡng kỹ năng soạn thảo đề thi trắc nghiệm.