

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN NĂM 3 VÀ NĂM 4 TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

AN INVESTIGATION INTO INFLUENTIAL FACTORS ON THIRD AND FOURTH - YEAR STUDENTS' SATISFACTIONS AT UNIVERSITY OF ECONOMICS - DANANG UNIVERSITY

SVTH: Dương Tấn Tân, và nhóm cộng sự

Lớp 33K02.1 Khoa Quản Trị Kinh Doanh, Trường Đại Học Kinh tế

GVHD: ThS Phạm Thị Ngọc Ái

Khoa Quản Trị Kinh Doanh, Trường Đại Học Kinh tế

TÓM TẮT

Với mục đích nghiên cứu những yếu tố chủ yếu tác động đến sự hài lòng của sinh viên tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng. Nhằm có được cái nhìn khách quan về nhu cầu của sinh viên bên cạnh việc xác định những mong đợi của sinh viên khi học tại trường. Nghiên cứu này cố gắng kết hợp các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên và những yếu tố có tác động mạnh đến sự hài lòng này.

ABSTRACT

For the purpose of studying the main factors affecting student satisfaction in University of Economics, Da Nang University. In order to get perspective on the need of students in addition to determine the expectation of students while studying at school. This study attempted to combine descriptive analysis of the factors affecting students' satisfaction and regression analysis the factors that impact their satisfaction.

1. Giới thiệu

Nền Giáo Dục của nước ta ngày càng phát triển mạnh mẽ với những sự ra đời của nhiều trường đại học nhằm đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của học sinh và sinh viên, nổi bật nhất của Việt Nam là trường công lập và dân lập, những năm gần đây việc phân hóa ranh giới giữa công lập và dân lập ngày càng rút ngắn lại, và trong tương lai việc cạnh tranh giữa các trường nhằm được một đầu vào chất lượng cao là không thể tránh khỏi, kể cả dân lập và công lập. Vì vậy việc khẳng định thương hiệu bên cạnh nâng cao chất lượng giảng dạy ngày càng được quan tâm và đầu tư đáng kể.

Là sinh viên của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng chúng tôi mong muốn trong tương lai Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng sẽ là một trường đại học có thương hiệu lớn nhất tại Việt Nam và có tầm ảnh hưởng mạnh ra thế giới. Vì vậy chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài này nhằm tìm hiểu mức độ hài lòng của sinh viên sau hai năm học tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng về cơ sở vật chất, phương pháp giảng dạy và khả năng đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên, nhằm có những đóng góp khách quan nhất từ sinh viên, những người đang sử dụng dịch vụ tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng. Đồng thời bài nghiên cứu cũng bao gồm những kiến nghị nhằm khắc phục những hạn chế làm ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên.

2. Mục đích nghiên cứu

Đề tài tập trung nghiên cứu các yếu tố như phòng học, thư viện, căng tin, trang Web, điều kiện học tập, phòng tin học, phòng đào tạo và công tác sinh viên có ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của sinh viên.

3. Giới hạn phạm vi, đối tượng nghiên cứu

Đề tài chỉ nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên sau khi học hai năm tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng. Trong phạm vi giới hạn của một bài nghiên cứu khoa học, đề tài chỉ tập trung vào sinh viên từ học kỳ 4 trở đi tại trường.

4. Mô hình nghiên cứu

Xem xét các yếu tố như phòng học, thư viện, căng tin, phòng tin học, trang Web, điều kiện học tập, phòng đào tạo và công tác sinh viên, giảng viên có ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của sinh viên và yếu tố nào có tác động mạnh đến sự hài lòng này. Sử dụng thang đo Likert (5 lựa chọn) để đo mức độ hài lòng của sinh viên đối với các yếu tố. Sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính đa biến với biến phụ thuộc là sự hài lòng với các biến độc lập là phòng học, thư viện, căng tin, phòng tin học, trang Web, điều kiện học tập, phòng đào tạo và công tác sinh viên, giảng viên.

Các biến số trong mô hình	
Các biến số	Các câu hỏi được đưa ra với mức độ hài lòng cho:
Phòng học	Phòng học rộng Phòng học thoáng mát Phòng học sạch sẽ Bàn ghế đầy đủ Bàn ghế không bị hư
Thư viện	Thư viện rộng Thư viện thoáng mát Thư viện sạch sẽ Bàn ghế thư viện đầy đủ Bàn ghế thư viện không bị hư Thư viện im lặng Đầy đủ ánh sáng Thư viện có đầy đủ sách Nhân viên thư viện phục vụ tận tình
Căng tin	Căng tin thoáng mát. Căng tin sạch sẽ, hợp vệ sinh. Bàn ghế ở căng tin đầy đủ. Kênh phục vụ tốt. Nhiều món ăn. Giá cả hợp với sinh viên.

<p>Điều kiện học tập</p>	<p>Số lượng sinh viên trong một lớp học phần. Thời gian của một tiết học. Giảng viên luôn đến đúng giờ. Giảng viên dạy dễ tiếp thu. Có đầy đủ tài liệu để tham khảo. Có được sự hướng dẫn tận tình của giảng viên khi có vấn đề trong học tập. Giảng viên dạy đủ số tiết học trong học phần đã quy định. Điểm kiểm tra là công bằng và hợp lý.</p>
<p>Phòng tin học</p>	<p>Phòng tin học rộng. Phòng tin học thoáng má. Phòng tin học sạch sẽ. Có đầy đủ máy tính. Chất lượng máy tính tốt. Luôn kết nối mạng. Nhân viên phòng máy phục vụ tận tình.</p>
<p>Trang Web</p>	<p>Cơ sở dữ liệu tốt. Luôn luôn truy cập được. Thông tin trên trang Web đầy đủ. Thực hiện các bài thi không bị lỗi do mạng. Có nhiều tài liệu từ trang Web của trường.</p>
<p>Phòng đào tạo và phòng công tác sinh viên</p>	<p>Cán bộ quản lý giải quyết các vấn đề của sinh viên với hiệu quả cao. Cán bộ nhân viên ở các phòng ban nhiệt tình, vui vẻ, tôn trọng sinh viên. Dịch vụ y tế, chăm sóc sức khoẻ đáp ứng tốt cho sinh viên khi có nhu cầu. Các khiếu nại của sinh viên được nhà trường giải quyết thoả đáng.</p>
<p>Giảng viên</p>	<p>Nhiệt tình, vui vẻ Có chuyên môn vững vàng Lắng nghe, hiểu sinh viên Phương pháp giảng dạy hiệu quả.</p>
<p>Sự hài lòng</p>	<p>Sự tự tin Phát triển kỹ năng Các môn học Thích ngành đang học</p>
<p>Nhân khẩu học</p>	<p>Giới tính Ngành học Khoá học</p>

5. Câu hỏi nghiên cứu

- Sinh viên hài lòng như thế nào với phòng học của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng?
- Sinh viên hài lòng như thế nào với thư viện của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng?
- Sinh viên hài lòng như thế nào với trang Web của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng?
- Sinh viên hài lòng như thế nào với cổng tin của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng?
- Sinh viên hài lòng như thế nào với điều kiện học tập của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng?
- Sinh viên hài lòng như thế nào với phòng tin học của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng?
- Sinh viên hài lòng như thế nào với phòng đào tạo và phòng công tác sinh viên của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng?
- Sinh viên hài lòng như thế nào với giảng viên của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng?

6. Các giả thuyết đặt ra

- H1: Sinh viên hài lòng ở mức độ trung bình với phòng học của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng
- H2: Sinh viên hài lòng ở mức độ trung bình với thư viện của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng
- H3: Sinh viên hài lòng ở mức độ trung bình với phòng tin học của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng
- H4: Sinh viên hài lòng ở mức độ trung bình với trang Web của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng
- H5: Sinh viên hài lòng ở mức độ trung bình với phòng đào tạo và công tác sinh viên của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng
- H6: Sinh viên hài lòng ở mức độ trung bình với điều kiện học tập của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng
- H7: Sinh viên hài lòng ở mức độ trung bình với cổng tin của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng
- H8: Sinh viên hài lòng với mức độ trung bình (bảng 3) với giảng viên dạy tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng
- H9: Sinh viên hài lòng trung bình với dịch vụ tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng
- H10: Các yếu tố như phòng học, cổng tin, thư viện, phòng tin học, trang Web,

giảng viên, phòng đào tạo và công tác sinh viên, điều kiện học tập có ảnh hưởng như nhau đến sự hài lòng của sinh viên.

7. Mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu được lấy ngẫu nhiên tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng. Với kích thước mẫu là 500 và sẽ loại bỏ những đối tượng không phù hợp cho nghiên cứu như chưa học đủ 4 học kỳ tại trường.

8. Kết quả

8.1. Hồ sơ người trả lời

Tổng số bảng câu hỏi phát ra là 500 tương ứng 500 đáp viên, kết quả thu về 490/500 bên cạnh đó đã loại bỏ 70 bản không phù hợp. Kết quả phù hợp là 420/500 đạt tỉ lệ 84%.

Sinh viên phân bố ở các khoa như sau:

Quản trị kinh doanh	84
Kế toán	89
Kinh tế	64
Thương mại du lịch	46
Ngân hàng	34
Mac lenin	56
Thống kê	47
Total	420

Thời gian học trung bình của sinh viên tại trường trong nghiên cứu là 3.43 năm

Sinh viên hài lòng ở mức độ trung bình với phòng học của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

Sinh viên hài lòng ở mức độ trung bình với thư viện của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

Sinh viên hài lòng ở mức độ dưới trung bình với phòng tin học của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

Sinh viên hài lòng ở mức độ dưới trung bình với trang Web của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

Sinh viên hài lòng ở mức độ dưới trung bình với phòng đào tạo và công tác sinh viên của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

Sinh viên hài lòng ở mức độ dưới trung bình với điều kiện học tập của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

Sinh viên hài lòng ở mức độ trung bình với căng tin của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

8.2. Kết quả hồi quy

Kết quả hồi quy với việc thực hiện hồi quy theo bước (step-wise) để xác định sự

ảnh hưởng của các biến lên sự hài lòng của sinh viên.

Mô hình hồi quy đầu tiên đưa ra là:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \varepsilon$$

Trong đó:

Biến phụ thuộc Y: Sự hài lòng của sinh viên

Các biến độc lập X

X₁: Phòng học

X₂: Thư viện

X₃: Căng tin

X₄: Phòng tin học

X₅: Trang web

X₆: Điều kiện học tập

X₇: Phòng đào tạo và công tác sinh viên

X₈: Giảng viên

Kết quả hồi quy cho thấy mô hình thứ 4 hiệu quả nhất trong việc giải thích sự hài lòng của sinh viên với tỉ lệ giải thích là 39% các yếu tố liên quan với tỉ lệ 38,3 %. Như vậy với những biến đã đưa vào để tìm sự ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên thì chỉ có

X₄: Phòng tin học, X₆: Điều kiện học tập, X₇: Phòng đào tạo và công tác sinh viên, X₈: Giảng viên có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên.

Phương trình hồi quy mới như sau:

$$Y = 1,342 + 0,098X_4 + 0,375X_6 + 0,126X_7 + 0,077X_8 + \varepsilon$$

8.3. Kiến nghị từ câu hỏi mở

- Nâng cấp trang Web của trường tốt hơn để sinh viên không bị khó khăn trong các trường hợp làm bài thi và bài kiểm tra.

- Phòng đào tạo và phòng công tác sinh viên cần nâng cao hơn tinh thần trách nhiệm và nhiệt tình vui vẻ hơn, lắng nghe sinh viên hơn.

- Giảm số lượng sinh viên trong một lớp học phần để sinh viên thoải mái trong việc học và tiếp thu tốt hơn.

- Cần phải tăng thêm số lượng máy tính tại phòng tin học và nâng cao chất lượng máy và mạng tại phòng tin để sinh viên làm việc hiệu quả hơn tại phòng tin học.

- Nhà trường cần có những phương pháp nhằm nâng cao điều kiện học tập của sinh viên.

- Giảng viên cần phải nhiệt tình hơn, tiếp xúc và lắng nghe sinh viên hơn.

8.4. Hướng nghiên cứu trong tương lai

- Sẽ mở rộng phạm vi nghiên cứu ra các trường đại học tại Đà Nẵng

- Sử dụng kết quả nghiên cứu để có thể đưa ra các chỉ tiêu đánh giá và xếp hạng các trường đại học thông qua sự hài lòng của sinh viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Thị Vân Anh, Nguyễn Minh Nguyệt (2009), “Nhu cầu thông tin của sinh viên được đào tạo theo phương thức tín chỉ tại Trường ĐHKHXH&NV, ĐHQGHN” (K51 Thông tin - Thư viện).
- [2] [Nguyễn Vũ Phong Vân (2009), Bài nghiên cứu về những khó khăn trong học tập sinh viên năm thứ nhất tại trường Đại học Ngoại ngữ Đại học Đà Nẵng gặp phải khi mới học tại trường đại học.
- [3] Phạm Thị Thanh Thảo (2008), Đo lường chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực ngân hàng.
- [4] Azleen Ilias, Rahida Abd Rahman, Mohd Zulkeflee Abd Razak (2008), Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions
- [5] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L (1996), The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- [6] Zeithaml, V. (1987), *Defining and relating price, perceived quality and perceived value*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- [7] Poh Ju Peng, Ainon Jauhariah Abu Samah (2006), *Measuring students' satisfaction for quality education in a e-learning university*, Faculty of Business Administration
- [8] Universiti Tun Abdul Razak, Malaysia.