

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CÔNG TÁC ĐÀO TẠO TẠI KHOA KINH TẾ, LUẬT

Factors affecting the level of students' satisfaction of training at the faculty of economics, law

Nguyễn Văn Vũ An¹
Lê Quang Trung²
Bùi Hoàng Nam³

Tóm tắt

Mục tiêu của nghiên cứu này là xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Kinh tế, Luật đối với công tác đào tạo tại Khoa. Bài viết sử dụng phương pháp kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy Binary Logistic trong nghiên cứu để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên. Kết quả nghiên cứu phát hiện bốn nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng sinh viên đối với công tác đào tạo là: Trình độ chuyên môn của giảng viên, chương trình đào tạo, tổ chức quản lý đào tạo, nhân viên văn phòng.

Từ khóa: mức độ hài lòng của sinh viên, công tác đào tạo, Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá, Binary Logistic.

Abstract

The objective of the study is to determine the factors that influence the level of satisfaction amongst students of the Faculty of Economics, Law on the training practice of the faculty. In this study, methods of testing scale with Cronbach's Alpha, Exploratory Factor Analysis (EFA) and Binary Logistic are used to determine the influential factors to students' satisfaction level. The findings showed that qualifications of the faculty's lecturers, the training curriculum, the training organization and management, and the office staff are considered influential to students' satisfaction.

Keywords: level of students' satisfaction, training, Cronbach's Alpha, Exploratory Factor Analysis, Binary Logistic.

1. Đặt vấn đề

Đã từ lâu vấn đề giáo dục nói chung và vấn đề đào tạo đại học nói riêng ở Việt Nam luôn là đề tài nóng bỏng nhận được sự quan tâm vào cuộc của hầu hết các báo giới công luận và các ngành chức năng, các chuyên gia lãnh đạo cho vấn đề mang tầm vóc lớn lao này.

Trường Đại học Trà Vinh nói chung và Khoa Kinh tế, Luật nói riêng trong những năm gần đây đã có những bước tiến đáng kể trong lĩnh vực đào tạo thể hiện qua các hoạt động phong trào, cơ hội việc làm cho sinh viên khi ra trường, thành tích tại các cuộc thi chuyên ngành trong và ngoài khu vực Đồng bằng sông Cửu Long,... Bên cạnh đó, Khoa vẫn còn nhiều khuyết điểm và hạn chế cần sớm được khắc phục như tỷ lệ sinh viên bỏ học giữa chừng còn ở mức cao, chương trình đạo tạo còn nhiều điểm bất hợp lý dẫn đến sinh viên có những đánh giá tiêu cực đối với công tác đào tạo chung của Khoa.

Qua đó ta thấy được thông tin về mức độ hài lòng của các bên liên quan chính là bằng chứng về hiệu quả của hệ thống giáo dục, giúp hệ thống kịp thời có những điều chỉnh hợp lý, để tạo ra mức độ hài lòng ngày càng cao hơn với đối tượng mình đang phục vụ. Với mục tiêu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên nhằm cải tiến nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo của Khoa Kinh tế, Luật, Trường Đại học Trà Vinh nên đề tài: “Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo tại Khoa Kinh tế, Luật” được triển khai nghiên cứu.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1 Cơ sở lý thuyết

Green and Harvey (1993) đã đề cập đến năm khía cạnh của chất lượng giáo dục đại học: chất lượng là sự vượt trội (hay sự xuất sắc); là sự hoàn hảo (kết quả hoàn thiện, không sai sót); là sự phù hợp với mục tiêu (đáp ứng nhu cầu của khách hàng); là sự đánh giá về đồng tiền (trên khía cạnh đánh giá để đầu tư); là sự chuyển đổi (sự chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác). Trong số các định nghĩa trên, định nghĩa: “chất lượng là

¹ Thạc sĩ, Bộ môn Tài chính Ngân hàng, Trường Đại học Trà Vinh

² Sinh viên, lớp Đại học Quản trị Kinh doanh tổng hợp, khóa 2011

³ Sinh viên, lớp Đại học Tài chính Ngân hàng B, khóa 2011

sự phù hợp với mục tiêu” đang được sử dụng bởi nhiều cơ quan đảm bảo chất lượng trên thế giới như: Hoa Kỳ, Anh Quốc và các nước Đông Nam Á,...

Có ba yếu tố chính cấu thành chất lượng dịch vụ giáo dục: con người; nội dung, phương pháp giảng dạy; cơ sở vật chất.

- Con người: trong cả 3 yếu tố trên có thể dễ dàng nhận ra yếu tố con người là yếu tố quyết định hàng đầu, chi phối trực tiếp tới chất lượng đào tạo. Yếu tố con người ở đây không chỉ nói đến đội ngũ thầy cô giáo mà bao gồm cả đội ngũ cán bộ quản lý. Chất lượng bài giảng hoàn toàn phụ thuộc vào yếu tố thầy. Chương trình hay, chuẩn, nhưng không có đội ngũ thầy chuẩn thì thất bại. Kịch bản hay phải có diễn viên giỏi. Để phục vụ cho một giảng viên đứng lớp, phải kèm theo một đội ngũ phục vụ từ khâu lên chương trình, thời khóa biểu, chuẩn bị cơ sở vật chất, thiết bị giảng dạy,... Tức là có cả một đội ngũ phục vụ trong toàn hệ thống. Trình độ chuyên môn của người thầy, năng lực nghiệp vụ của cán bộ phục vụ là then chốt. Những con người đó có chuyên nghiệp, có nỗ lực lao động không, điều kiện làm việc của họ có tốt không sẽ tác động quan trọng đến chất lượng đào tạo.

- Nội dung, phương pháp giảng dạy: đây là những yếu tố có ảnh hưởng quan trọng đến đầu ra của nền giáo dục, đặc biệt là giáo dục đại học khi mà coi việc tự học của sinh viên là chính. Nội dung và phương pháp giảng dạy hay sẽ kích thích sinh viên học tập, sáng tạo, hăng hái phát biểu, tham gia vào bài giảng và ngược lại. Nội dung và phương pháp giảng dạy phụ thuộc rất lớn vào trình độ, năng lực sắp xếp, tổ chức của nhà quản lý và năng lực sư phạm, truyền thông của người thầy.

- Cơ sở vật chất: chương trình đào tạo tốt phải

có cơ sở vật chất đi kèm, trang thiết bị, hạ tầng cơ sở, giảng đường. Các điều kiện phục vụ cho lên lớp hoàn thiện là yêu cầu quan trọng để nâng cao chất lượng giáo dục đại học. Ở bậc đại học thì tính vận dụng vào thực tiễn đòi hỏi cao hơn hẳn so với các cấp bậc phổ thông khác. Người học gần như bước vào “thực tế” nghề nghiệp ngay trên giảng đường. Do vậy, trang thiết bị học tập hiện đại, tiên tiến, sẽ rất là cần thiết cho việc đảm bảo chất lượng đào tạo.

2.2 Mô hình và phương pháp nghiên cứu

Parasuraman et al. (1988) nghiên cứu “SERVQUAL: Một dạng thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ từ phía người tiêu dùng” khẳng định rằng SERVQUAL là một dụng cụ đo lường chất lượng dịch vụ tin cậy và chính xác. Bên cạnh đó, Mô hình SERVPERF của Cronin và Taylor được đưa ra vào năm 1992 dựa trên việc khắc phục những khó khăn khi sử dụng mô hình SERVQUAL. Thay vì đo lường cả chất lượng cảm nhận lẫn kỳ vọng, mô hình SERVPERF đo lường cảm nhận của khách hàng từ đó xác định chất lượng dịch vụ. Vì vậy mô hình SERVPERF được chọn để thực hiện bài báo này.

Trên cơ sở kế thừa lý thuyết và để phù hợp với điều kiện Việt Nam, nhóm nghiên cứu tiến hành hội thảo với nhóm chuyên gia trong công tác đào tạo về các thang đo và các biến quan sát sử dụng thang điểm Likert (5 mức độ: 1 – Hoàn toàn không hài lòng, 2 – Không hài lòng, 3 – Bình thường, 4 – Hài lòng, 5 – Rất hài lòng), được mô tả chi tiết trong Bảng 1, nhằm xác định những yếu tố chính ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế, Luật đối với công tác đào tạo tại Khoa.

Bảng 1. Thang đo các yếu tố ảnh hưởng và mức độ hài lòng của sinh viên

Thang đo	Ký hiệu
1. Chương trình đào tạo (X₁)	
Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành phù hợp với ngành học	X ₁₁
Kế hoạch giảng dạy được thông tin tốt cho sinh viên	X ₁₂
Phân bố các môn chuyên ngành theo từng năm học phù hợp	X ₁₃
Có sự liên kết giữa các môn chuyên ngành	X ₁₄
Nội dung chương trình có nhiều kiến thức được cập nhật mới	X ₁₅
2. Đội ngũ giảng viên (X₂)	
Các học phần được giảng viên (GV) dạy sâu và hiệu quả	X ₂₁
Giảng dạy về kiến thức bổ trợ, kiến thức chuyên ngành đúng nguyện vọng người học	X ₂₂

Đào tạo các kỹ năng (KN) quan trọng như: KN giao tiếp, KN đàm phán, KN xử lý tình huống, KN thuyết trình	X ₂₃
GV có kinh nghiệm thực tế phong phú và sẵn sàng chia sẻ với sinh viên	X ₂₄
Nhà trường mời những GV có kinh nghiệm thực tế hướng dẫn cho sinh viên	X ₂₅
GV có nhiều phương pháp giảng dạy, thường xuyên sử dụng công nghệ thông tin hỗ trợ	X ₂₆
GV đánh giá kết quả học tập công bằng đối với sinh viên	X ₂₇
GV tương tác với sinh viên qua các hoạt động thuyết trình, thảo luận	X ₂₈
Trách nhiệm của GV đối với sinh viên	X ₂₉
Trình độ chuyên môn GV đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo	X ₂₁₀
3. Tổ chức, quản lý đào tạo (X₃)	
Phòng Công tác Học sinh, Sinh viên thực hiện tốt chức năng	X ₃₁
Kế hoạch thực tập thực tế phù hợp	X ₃₂
Khoa tạo điều kiện hỗ trợ cho sinh viên thực tập	X ₃₃
Tổ chức hoạt động ngoại khóa, đội nhóm rèn luyện KN hoạt náo	X ₃₄
Bố trí lịch học với thời gian hợp lý	X ₃₅
Việc học lại thi lại, cải thiện điểm thuận tiện cho sinh viên	X ₃₆
4. Cơ sở vật chất (X₄)	
Thư viện được trang bị đầy đủ sách, tài liệu, máy tính phục vụ học tập	X ₄₁
Thông tin trên website của Khoa luôn cập nhật nhiều thông tin mới	X ₄₂
Phòng học đáp ứng được điều kiện học tập của sinh viên	X ₄₃
Phương tiện hỗ trợ học tập (máy chiếu, micro, loa,...) được trang bị tốt	X ₄₄
Sân bãi, các dụng cụ thể dục thể thao, văn nghệ đáp ứng nhu cầu vui chơi giải trí.	X ₄₅
Bãi đậu xe đáp ứng được nhu cầu của sinh viên	X ₄₆
5. Nhân viên văn phòng (X₅)	
Nhân viên văn phòng luôn nhiệt tình hỗ trợ giải đáp các thắc mắc của sinh viên	X ₅₁
Nhân viên văn phòng luôn có thái độ gần gũi, lịch sự với sinh viên	X ₅₂
Nhân viên văn phòng luôn làm việc đúng giờ hỗ trợ kịp thời cho sinh viên	X ₅₃
6. Các hoạt động phong trào (X₆)	
Khoa thường xuyên tổ chức các hoạt động thể thao, văn nghệ cho sinh viên	X ₆₁
Khoa tổ chức phong trào hướng đến cộng đồng cho sinh viên	X ₆₂
Khoa thường xuyên tổ chức các cuộc thi chuyên ngành cho sinh viên	X ₆₃
Khoa thường xuyên tổ chức các khóa kỹ năng mềm cho sinh viên	X ₆₄
Sự hài lòng của sinh viên (Y)	
Sự hài lòng về công tác đào tạo tại Khoa	Y

Bảng 1 cho thấy có 6 thang đo của yếu tố độc lập (có 34 biến quan sát) và một thang đo của yếu tố phụ thuộc (với 1 biến quan sát).

Nghiên cứu được tiến hành thông qua 2 bước: (1) Bước 1: nghiên cứu định tính bằng xây dựng phát triển hệ thống thang đo và các biến quan sát phù hợp với thực tế. (2) Bước 2: nghiên cứu định lượng thông qua sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 18.0 bằng việc sử dụng hệ số tin cậy Cronbach Alpha để kiểm định mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau; phân tích nhân tố khám phá (EFA) được sử dụng để kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các yếu tố được cho là phù hợp; đồng thời sử dụng phân tích

hồi quy Binary Logistic để xác định các nhân tố và mức độ tác động của từng nhân tố đến mức độ hài lòng sinh viên đối với công tác đào tạo tại Khoa.

Mô hình đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế, Luật đối với công tác đào tạo tại Khoa được thiết lập như sau:

$$\text{Log } e \left[\frac{P(Y = 1)}{P(Y = 0)} \right] = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e_i$$

Trong đó: Y là biến phụ thuộc và $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ là các biến độc lập được diễn giải chi tiết ở Bảng 2 dưới đây:

Bảng 2. Diễn giải ý nghĩa các biến trong mô hình

STT	Biến	Diễn giải	Dấu kỳ vọng	Cơ sở chọn biến
1	X_1	Chương trình đào tạo	+	Nguyễn Thái Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thoản (2009)
2	X_2	Trình độ chuyên môn giảng viên	+	Nguyễn Thành Long (2006)
3	X_3	Tổ chức quản lý đào tạo	+	Vũ Trí Toàn và Nguyễn Thị Trang (2010)
4	X_4	Cơ sở vật chất	+	Trần Thị Tú (2008)
5	X_5	Nhân viên văn phòng	+	Nguyễn Thành Long (2006)
6	X_6	Các hoạt động phong trào	+	Nguyễn Ngọc Thảo (2008)

2.3 Số liệu sử dụng

Nghiên cứu sử dụng số liệu được thu thập bằng cách phỏng vấn trực tiếp bằng bảng câu hỏi được xây dựng theo thang đo Likert. Đối tượng phỏng vấn được chọn ngẫu nhiên phân tầng theo bộ môn và bậc học dựa vào danh sách sinh viên của Khoa. Phỏng vấn 400 sinh viên thuộc 4 Bộ môn: Kinh tế- Quản trị kinh doanh (83), Kế toán (161), Tài chính - Ngân hàng (26), Luật (130).

3. Kết quả và thảo luận

3.1 Thực trạng công tác đào tạo tại Khoa

3.1.1. Chương trình đào tạo

Bảng 3. Mức độ hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo	Nhỏ nhất	Phổ biến nhất	Lớn nhất
Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành phù hợp với ngành học	1	4	5
Kế hoạch giảng dạy được thông tin tốt cho sinh viên	1	4	5
Phân bố các môn chuyên ngành theo từng năm học phù hợp	1	4	5
Có sự liên kết giữa các môn trong chuyên ngành	1	4	5
Nội dung chương trình có nhiều kiến thức được cập nhật mới	1	3	5

Nguồn: Tác giả khảo sát, 2014

Qua khảo sát thực tế 400 sinh viên, chương trình đào tạo nhận được sự đánh giá cao của các bạn sinh viên, trong đó kiến thức cập nhật mới trong nội dung là vấn đề cần được quan tâm, lưu ý thêm. Đa số sinh viên đánh giá trung bình kiến thức được cập nhật mới trong nội dung chương trình với 159 lượt lựa chọn chiếm 39,75%, một bộ phận rất không đồng ý với ý kiến này chiếm 1,75% quy đổi, trong quá trình giảng dạy, GV không thường xuyên cập nhật các nội dung mới, các kiến thức thực tế dẫn đến chương trình đào tạo bị lạc hậu, không đáp ứng được nhu cầu của sinh viên. Chi tiết được trình bày ở Bảng 3:

3.1.2 *Đội ngũ giảng viên***Bảng 4. Mức độ hài lòng của sinh viên về giảng viên**

Đội ngũ giảng viên	Nhỏ nhất	Phổ biến nhất	Lớn nhất
Các học phần được GV dạy sâu và hiệu quả	1	4	5
Giảng dạy về kiến thức bổ trợ, kiến thức chuyên ngành đúng nguyện vọng người học	1	4	5
Đào tạo các KN quan trọng như: KN giao tiếp, KN đàm phán, KN xử lý tình huống, KN thuyết trình	1	4	5
Có kinh nghiệm thực tế phong phú và sẵn sàng chia sẻ với sinh viên	1	4	5
Nhà trường mời những GV có kinh nghiệm thực tế hướng dẫn cho sinh viên	1	4	5
Có nhiều phương pháp giảng dạy, thường xuyên sử dụng công nghệ thông tin hỗ trợ	1	4	5
Đánh giá kết quả học tập công bằng đối với sinh viên	1	4	5
GV tương tác với sinh viên qua các hoạt động thuyết trình, thảo luận	1	4	5
Trách nhiệm của GV đối với sinh viên	1	4	5
Trình độ chuyên môn GV đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo	1	4	5

Nguồn: Tác giả khảo sát, 2014

Với số liệu được khảo sát, tuy là đơn vị mới thành lập nhưng Trường Đại học Trà Vinh nói chung và Khoa Kinh tế, Luật nói riêng đã có được đội ngũ cán bộ giảng viên giàu kinh nghiệm chuyên môn và kiến thức thực tế, có tinh thần trách nhiệm cao, công bằng tích cực trong đánh giá kết quả học tập, nhận được sự đồng tình cao từ phía sinh viên.

3.1.3 *Tổ chức, quản lý đào tạo*

Kết quả điều tra ở Bảng 5 cho thấy, đối với tổ chức quản lý, đào tạo được đánh giá cao từ sinh viên. Tuy nhiên, về bố trí lịch học chưa được sự đồng tình cao từ sinh viên (36,25% sinh viên đánh giá), đây là vấn đề cần được quan tâm.

Bảng 5. Mức độ hài lòng của sinh viên về tổ chức và quản lý đào tạo

Tổ chức, quản lý đào tạo	Nhỏ nhất	Phổ biến nhất	Lớn nhất
Phòng Công tác Học sinh, Sinh viên thực hiện tốt chức năng	1	4	5
Kế hoạch thực tập thực tế phù hợp	1	4	5
Khoa tạo điều kiện hỗ trợ cho sinh viên thực tập	1	4	5
Tổ chức hoạt động ngoại khóa, đội nhóm rèn luyện KN hoạt náo	1	4	5
Bố trí lịch học với thời gian hợp lý	1	3	5
Việc học lại thi lại, cải thiện điểm thuận tiện cho sinh viên	1	4	5

Nguồn: Tác giả khảo sát, 2014

3.1.4 *Cơ sở vật chất***Bảng 6. Mức độ hài lòng của sinh viên về cơ sở vật chất**

Cơ sở vật chất	Nhỏ nhất	Phổ biến nhất	Lớn nhất
Thư viện được trang bị đầy đủ sách, tài liệu, máy tính phục vụ học tập	1	4	5
Thông tin trên website của Khoa luôn cập nhật thông tin	1	4	5
Phòng học đáp ứng được điều kiện học tập của sinh viên	1	4	5
Phương tiện hỗ trợ học tập được trang bị tốt	1	4	5
Sân bãi, các dụng cụ thể dục thể thao, văn nghệ đáp ứng nhu cầu vui chơi giải trí	1	4	5
Bãi đậu xe đáp ứng được nhu cầu của sinh viên	1	4	5

Nguồn: Tác giả khảo sát, 2014

Qua khảo sát thực tế, đa số sinh viên hài lòng với các phương tiện hỗ trợ học tập với 149 lượt lựa chọn chiếm là 37,25%. Sân bãi, các trang thiết bị phục vụ thể thao, văn nghệ hiện tại vẫn đáp ứng

được phần nào nhu cầu của sinh viên với 171 lượt sinh viên lựa chọn hài lòng, chiếm 42,75%. Tuy nhiên, Bãi đậu xe hiện tại chưa đủ sức chứa vào những ngày cao điểm.

3.1.5 Nhân viên văn phòng

Bảng 7. Mức độ hài lòng của sinh viên về nhân viên văn phòng

Nhân viên văn phòng	Nhỏ nhất	Phổ biến nhất	Lớn nhất
Nhiệt tình hỗ trợ giải đáp các thắc mắc của sinh viên	1	4	5
Thái độ gần gũi, lịch sự với sinh viên	1	3	5
Làm việc đúng giờ hỗ trợ kịp thời cho sinh viên	1	3	5

Nguồn: Tác giả khảo sát, 2014

Kết quả khảo sát ở Bảng 7, đội ngũ nhân viên văn phòng thực tế vẫn còn nhiều hạn chế qua đánh giá của sinh viên như: thái độ gần gũi, lịch sự trong giao

tiếp, tác phong, giờ giấc làm việc nghiêm túc, cần phải được cải thiện và nâng cao hiệu quả hơn nữa.

3.1.6 Các hoạt động phong trào

Bảng 8. Mức độ hài lòng của sinh viên về các hoạt động phong trào

Hoạt động phong trào	Nhỏ nhất	Phổ biến nhất	Lớn nhất
Khoa thường xuyên tổ chức các hoạt động thể thao, văn nghệ Khoa tổ chức phong trào hướng đến cộng đồng cho sinh viên	1	4	5
Khoa thường xuyên tổ chức các cuộc thi chuyên	1	4	5
Khoa thường xuyên tổ chức các khóa KN mềm	1	4	5

Nguồn: Tác giả khảo sát, 2014

Với số liệu được khảo sát, các hoạt động phong trào của Khoa được tổ chức định kỳ, thường xuyên, được đánh giá tích cực từ phía sinh viên, đặc biệt là các hoạt động hướng về cộng đồng, các cuộc thi chuyên ngành.

3.2 Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Nhận diện các yếu tố: các thang đo lường và các biến quan sát để tiến hành phân tích nhân tố khám phá được mô tả chi tiết trong bảng 1 gồm 6 thang đo với 34 biến quan sát. Thực hiện phân tích nhân tố cho các kiểm định được đảm bảo:

1. Mức độ tin cậy của thang đo (Hệ số Cronbach Alpha từ 0,73 đến 0,87 > 0,6)

2. Độ tin cậy của các biến quan sát (Factor loading > 0,5)

3. Kiểm định tính thích hợp của mô hình (0,5 < KMO = 0,786 < 1)

4. Kiểm định Bartlett về tương quan giữa các biến quan sát (Sig. = 0,000 < 0,05)

5. Kiểm định phương sai cộng dồn (Cumulative variance > 50%)

Bảng 9. Hệ thống thang đo đã được kiểm định

Biến	Yếu tố ảnh hưởng (biến độc lập)	Ký hiệu
F1	1. Chương trình đào tạo	
Các biến quan sát	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành phù hợp với ngành học	X ₁₁
	Kế hoạch giảng dạy được thông tin tốt cho sinh viên	X ₁₂
	Phân bố các môn chuyên ngành theo từng năm học phù hợp	X ₁₃
	Có sự liên kết giữa các môn trong chuyên ngành	X ₁₄
	Nội dung chương trình có nhiều kiến thức được cập nhật mới	X ₁₅

F2	2. Trình độ chuyên môn của giảng viên	
Các biến quan sát	Các học phần được (GV) dạy sâu và hiệu quả	X ₂₁
	Giảng dạy về kiến thức bổ trợ, kiến thức chuyên ngành đúng nguyện vọng người học	X ₂₂
	Đào tạo các (KN) quan trọng như: KN giao tiếp, KN đàm phán, KN xử lý tình huống, KN thuyết trình	X ₂₃
	GV có kinh nghiệm thực tế phong phú và sẵn sàng chia sẻ với sinh viên	X ₂₄
	Nhà trường mời những GV có kinh nghiệm thực tế hướng dẫn cho sinh viên	X ₂₅
F3	3. Sự nhiệt tâm của giảng viên	
Các biến quan sát	GV có nhiều phương pháp giảng dạy, thường xuyên sử dụng công nghệ thông tin hỗ trợ	X ₂₆
	GV đánh giá kết quả học tập công bằng đối với sinh viên	X ₂₇
	GV tương tác với sinh viên qua các hoạt động thuyết trình, thảo luận	X ₂₈
	Trách nhiệm của GV đối với sinh viên	X ₂₉
	Trình độ chuyên môn GV đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo	X ₂₁₀
F4	4. Tổ chức, quản lý đào tạo	
Các biến quan sát	Phòng Công tác Học sinh, Sinh viên thực hiện tốt chức năng	X ₃₁
	Kế hoạch thực tập thực tế phù hợp	X ₃₂
	Khoa tạo điều kiện hỗ trợ cho sinh viên thực tập	X ₃₃
	Tổ chức hoạt động ngoại khóa, đội nhóm rèn luyện KN hoạt náo	X ₃₄
	Bố trí lịch học với thời gian hợp lý	X ₃₅
	Việc học lại thi lại, cải thiện điểm thuận tiện cho sinh viên	X ₃₆
F5	5. Cơ sở vật chất	
Các biến quan sát	Thư viện được trang bị đầy đủ sách, tài liệu, máy tính phục vụ học tập	X ₄₁
	Thông tin trên website của Khoa luôn cập nhật nhiều thông tin mới	X ₄₂
	Phòng học đáp ứng được điều kiện học tập của sinh viên	X ₄₃
	Phương tiện hỗ trợ học tập (máy chiếu, micro, loa,...) được trang bị tốt	X ₄₄
	Sân bãi, các dụng cụ thể dục thể thao, văn nghệ đáp ứng nhu cầu vui chơi giải trí.	X ₄₅
	Bãi đậu xe đáp ứng được nhu cầu của sinh viên	X ₄₆
F6	6. Nhân viên văn phòng	
Các biến quan sát	Nhân viên văn phòng luôn nhiệt tình hỗ trợ giải đáp các thắc mắc của sinh viên	X ₅₁
	Nhân viên văn phòng luôn có thái độ gần gũi, lịch sự với sinh viên	X ₅₂
	Nhân viên văn phòng luôn làm việc đúng giờ hỗ trợ kịp thời cho sinh viên	X ₅₃
F7	7. Các hoạt động phong trào	
Các biến quan sát	Khoa thường xuyên tổ chức các hoạt động thể thao, văn nghệ cho sinh viên	X ₆₁
	Khoa tổ chức phong trào hướng đến cộng đồng cho sinh viên	X ₆₂
	Khoa thường xuyên tổ chức các cuộc thi chuyên ngành cho sinh viên	X ₆₃
	Khoa thường xuyên tổ chức các khóa KN mềm cho sinh viên	X ₆₄
Y	Sự hài lòng của sinh viên (Y)	
	Sự hài lòng về công tác đào tạo tại Khoa	Y

Qua phân tích nhân tố khám phá (EFA), nhận diện được bảy nhân tố tác động tới mức độ hài lòng của sinh viên với 34 biến quan sát và một biến phụ thuộc đại diện cho sự hài lòng (Bảng 9).

3.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên

Mô hình hồi quy tổng quát được hiệu chỉnh sau khi phân tích nhân tố khám phá:

$$Y = f(F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7)$$

Việc xem xét trong các yếu tố từ F1 đến F7, yếu tố nào thật sự tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên một cách trực tiếp sẽ được thực hiện bằng phương trình hồi quy Binary logistic như sau:

$$\text{Log}_e \left[\frac{P(Y = 1)}{P(Y = 0)} \right] = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + e_i$$

Trong đó, các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy được xác định bằng cách tính điểm của các nhân tố (Factor score, nhân số). Biến phụ thuộc Y có giá trị 1 nếu sinh viên hài lòng với công tác đào tạo tại Khoa và là 0 nếu ngược lại.

Các tham số được ước lượng bằng phương pháp ước lượng thích hợp cực đại (Maximum Likelihood Estimation)) trên phần mềm SPSS.

Bảng 10. Kết quả ước lượng của mô hình hồi quy Binary Logistic

Biến số	Hệ số β	Wald
F1 (chương trình đào tạo)	0,627	8,982*
F2 (trình độ chuyên môn của giảng viên)	0,758	12,402*
F3 (sự nhiệt tâm của giảng viên)	0,167	0,630
F4 (tổ chức, quản lý đào tạo)	0,597	5,100**
F5 (cơ sở vật chất)	0,382	2,643
F6 (nhân viên văn phòng)	0,511	5,552**
F7 (hoạt động phong trào)	0,134	0,442
C (hằng số)	2,888	96,936

-2LL = 210,100*
 Phần trăm chính xác: 87,8%
 Hệ số tương quan giữa các biến đều < 0,6

Ghi chú: *, **, *** lần lượt có ý nghĩa ở mức α là 1%, 5% và 10%
 Nguồn: Tác giả khảo sát, 2014

Bảng 10 cho biết biến “chương trình đào tạo” và “trình độ chuyên môn của giảng viên” có ý nghĩa với độ tin cậy 99%, biến “tổ chức, quản lý đào tạo” và “nhân viên văn phòng có ý nghĩa với độ tin cậy 95%. Mô hình phù hợp cao: có giá trị sig. Là 0,000 có ý nghĩa với độ tin cậy 99%, giá trị - 2LL nhỏ, phần trăm chính xác 87,8% và hệ số tương quan giữa các biến đều < 0,6 nên không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến.

Nhìn vào Bảng 10, “trình độ chuyên môn của giảng viên” có ảnh hưởng mạnh nhất đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo tại Khoa, kế đến là biến “chương trình đào tạo”, “tổ chức, quản lý đào tạo” và cuối cùng là “nhân viên văn phòng”. Với giả định các yếu tố khác không đổi thì:

- Khi “trình độ chuyên môn của giảng viên” tăng thêm 1 điểm thì log của tỷ lệ xác suất hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo tại Khoa Kinh tế, Luật sẽ tăng thêm 0,758 lần.

- Khi “chương trình đào tạo” đưa ra đáp ứng tốt thì sẽ làm tăng thêm 1 điểm thì log của tỷ lệ xác suất hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo tại Khoa Kinh tế, Luật sẽ tăng thêm 0,627 lần.

- Khi “tổ chức, quản lý đào tạo” tăng thêm 1 điểm thì log của tỷ lệ xác suất hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo tại Khoa Kinh tế, Luật sẽ tăng thêm 0,597 lần

- Khi “nhân viên văn phòng” tăng thêm 1 điểm thì log của tỷ lệ xác suất hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo tại Khoa Kinh tế, Luật sẽ tăng thêm 0,511 lần.

4. Kết luận

Trên thực tế khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo tại Khoa Kinh tế, Luật tại trường Đại học Trà Vinh, đề tài đã tập trung xây dựng bảng hỏi và tiến hành khảo sát đối với 400 sinh viên Khoa Kinh tế, Luật đang theo học từ năm thứ 2 đến năm 4 (chương trình đào tạo

chính quy tại trường). Kết quả phân tích hồi quy cho phép rút ra một số kết luận như sau:

Nhìn chung, sinh viên tương đối hài lòng với công tác đào tạo tại Khoa. Mức độ hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo tại Khoa Kinh tế, Luật phụ thuộc nhiều vào bốn nhân tố chính là chương trình đào tạo, trình độ chuyên môn của giảng viên, tổ chức quản lý đào tạo và nhân viên văn phòng. Trong đó, trình độ chuyên môn của giảng viên có ảnh hưởng mạnh nhất đến mức độ hài lòng của sinh viên đến công tác đào tạo tại Khoa.

Tuy nhiên, vì thời gian và kinh phí có hạn nên

bài viết này chỉ khảo sát sinh viên từ năm 2 đến năm 4 nên chưa đánh giá hoàn toàn về công tác đào tạo tại Khoa. Kết quả nghiên cứu sẽ mang tính tham khảo thiết thực cho Lãnh đạo Khoa nói riêng và nhà trường nói chung trong công tác quản lý. Để nghiên cứu toàn diện thì cần nghiên cứu thêm đối tượng là sinh viên đã ra trường xét cả trường hợp có việc làm và chưa có việc làm, nghiên cứu thêm đối tượng là các doanh nghiệp tuyển dụng; nhưng trong quá trình nghiên cứu cần cân nhắc giữa các phạm trù có liên quan đến công tác đào tạo (không cùng phạm trù thì không so sánh hay ghép chung để phân tích được).

Tài liệu tham khảo

- Cornin, J.J. & Taylor, S.A. 1992. “Measuring service quality: A reexamination and extention”. *Journal of Marketing*, 56: 55-68.
- Harvey, L. & Green, D. 1993. “Defining quality, assessment and evaluation in higher education”. *An international journal*, 18: 9–34.
- Hoàng Trọng & Chu Nguyễn, Mộng Ngọc. 2008. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. NXB Hồng Đức.
- 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*. Trường Đại học Hùng Vương.
- Nguyễn, Thái Quỳnh Loan & Nguyễn Thị Thanh Thoản. 2009. *Đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên Trường Đại học Bách Khoa Thành phố Hồ Chí Minh*. Trường Đại học Bách Khoa Thành phố Hồ Chí Minh.
- Nguyễn, Thành Long. 2006. *Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo Đại học tại Trường Đại học An Giang*. Trường Đại học An Giang.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: “A multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality”. *Journal of Retailing*, 64: 13-40.
- Trần, Thị Tú. 2008. *Nghiên cứu đánh giá chất lượng giảng dạy đại học tại Học viện Báo Chí Và Tuyên Truyền*. Học viện Báo Chí Và Tuyên Truyền.
- Vũ, Trí Toàn & Nguyễn, Thị Trang. 2010. *Xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng*. Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.