

# CÁC THÀNH TỐ CỦA MÔI TRƯỜNG HỌC TẬP TRONG TRƯỜNG ĐẠI HỌC ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN

Components of the university-learning environment affecting students' satisfaction

Lê Thị Linh Giang<sup>1</sup>

## Tóm tắt

Nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định các thành tố của môi trường học tập trong trường đại học có khả năng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Dựa trên khảo sát 491 sinh viên đang học tại Trường Đại học An Giang, nghiên cứu đã mô hình hóa các chỉ báo ban đầu để trích xuất được 17 thành tố của môi trường học tập trong trường đại học. Nghiên cứu cũng cho thấy chỉ có 6/17 thành tố có khả năng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, đó là: tính logic và ứng dụng của chương trình đào tạo; nội dung giáo trình và tài liệu học tập; thư viện; công tác kiểm tra và đánh giá; phong cách phục vụ của cán bộ; năng lực chuyên môn của giảng viên.

Từ khóa: sự hài lòng của sinh viên, môi trường học tập, hoạt động đào tạo.

## 1. Đặt vấn đề

Một nhà trường tốt là nhà trường có chuẩn chất lượng cao, có mong đợi cao đối với người học và có môi trường học tập, giảng dạy tốt hay có văn hóa nhà trường tốt. Nhà trường như một tổ chức học tập có tính chất hoạt động của một bộ não. Nhà trường kiểu loại này luôn tìm kiếm vấn đề, tư duy và tìm cách cải tiến. Kiến thức có vai trò to lớn và được chia sẻ giữa các thành viên của nhà trường, gia đình học sinh và cộng đồng (Gerald C. Ubben et al 2004). Chính vì vậy, nhà trường cần tạo cho sinh viên (SV) môi trường thuận lợi nhất để học tập và nghiên cứu. Chất lượng giáo dục của trường được xác định theo: chất lượng của môi trường học tập và đầu vào (chương trình, nội dung, giáo viên, cơ sở vật chất, tài chính, quản lý); chất lượng của quá trình học tập (phương pháp dạy, phương pháp học, thời lượng); chất lượng của kết quả học tập (sự tiếp thu kiến thức, giá trị, thái độ, kỹ năng). Việc xây dựng môi trường học tập trong trường đại học có chất lượng đáp ứng nhu cầu của SV là vấn đề cấp thiết mà các trường cần hướng tới. Chất lượng đào tạo là kết quả của quá trình đào tạo được phản ánh ở các đặc trưng về phẩm chất, nhân cách và giá trị sức lao động hay năng lực hành nghề của người tốt nghiệp, giá trị tương ứng với mục tiêu,

## Abstract

The study is carried out to determine the components in the university environment affecting students' satisfaction. Based on a survey conducted on 491 students at An Giang University, the study has modelled initial indicators to produce 17 factors/components of the learning environment. The study also found that only 6/17 factors/components are in likelihood to affect students' satisfaction: the logic and application of training programs; textbooks and other learning materials; library; learning assessment; staff's behaviours, lecturers' professional expertise of the lecturers.

Keywords: students' satisfaction, learning environment, training performance.

chương trình theo ngành nghề cụ thể (Trần Khánh Đức trong: Bùi Minh Hiền et al. 2006)<sup>2</sup>. Như vậy, môi trường nhà trường là nơi tốt nhất để giáo dục, đào tạo con người, tạo nhận thức đúng đắn, phát huy nhân cách người học. Đây là nơi cung cấp tri thức, kỹ năng, năng lực nghề nghiệp, năng lực nghiên cứu cho người học; đồng thời là nơi củng cố, phát huy năng lực bản thân.

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra nhu cầu đánh giá sự hài lòng của SV trong quá trình học tập, nghiên cứu tại trường. Một số quan điểm cho rằng giáo dục được coi như là dịch vụ. Sự hài lòng của SV đối với nhà trường là mục tiêu cơ bản và là điều kiện sống còn của mỗi cơ sở giáo dục. Các trường đại học phụ thuộc nhiều vào SV, do đó cần phải hiểu nhu cầu hiện tại và kì vọng tương lai của họ để đáp ứng tốt hơn cả những gì mà họ mong đợi (Koviljka Banjecvic, Aleksandra Nastasic 2010). Đây được xem là tiêu chí cạnh tranh giữa các trường đại học với nhau (Kwek et al. 2010). Sự hài lòng của SV đối với các cơ sở giáo dục có thể ảnh hưởng đến niềm tin của họ (Omar et al 2009) và những dự định trong tương lai (Clemes et al 2008, Cronin & Taylor 1992, Fornell 1992).

<sup>2</sup> Trần Khánh Đức trích trong Bùi, Minh Hiền (Chủ biên), Vũ Ngọc Hải, Đặng Quốc Bảo. 2006. *Quản lí giáo dục*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Đại học Sư phạm.

<sup>1</sup> Thạc sĩ, Phòng Khảo thí, Trường Đại học An Giang

Đồng thời, việc làm tăng sự hài lòng của SV sẽ ảnh hưởng nhiều đến lợi nhuận kinh tế (Anderson et al 1994). Ngoài ra, sự hài lòng của SV là một chỉ số của trường để đo lường mức độ đáp ứng nhu cầu của SV, hiệu quả, thành công và sự sinh tồn của các trường. Đây cũng chính là bằng chứng về hiệu quả của cơ sở đào tạo, giúp hệ thống kịp thời có những điều chỉnh hợp lý để ngày càng tạo ra mức độ hài lòng cao hơn cho những đối tượng mà nó phục vụ (Hallenbeck 1978, Nichols 1985, Upcraft & Schuh 1996). Như vậy, việc thỏa mãn nhu cầu của người học sẽ tạo cho họ thái độ tích cực, động cơ học tập và tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh trong học tập, nghiên cứu và phát triển. “Môi trường học tập, nghiên cứu là yếu tố cơ bản của môi trường giáo dục đại học, đồng thời là trách nhiệm chung của hệ thống giáo dục, trong đó vai trò tổ chức của người giáo viên là trực tiếp” (Stanislaw Kowalski 2003). Chính đội ngũ giáo viên (GV) các trường đại học quyết định đến việc tạo ra môi trường tích cực cho SV (Phạm Hồng Quang 2006). Trường đại học được xem là nơi tốt nhất để giáo dục, đào tạo con người nhận thức đúng đắn, phát huy nhân cách người học. Đây là nơi cung cấp tri thức, kỹ năng, năng lực nghề nghiệp, năng lực nghiên cứu cho người học; đồng thời là nơi củng cố, phát huy năng lực bản thân.

## 2. Tổng quan các nghiên cứu liên quan

### *Nghiên cứu nước ngoài*

Một số nhóm nghiên cứu tập trung nhiều vào ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của SV. Hishamuddin Fitri Abu Hasan et al. (2008) xác nhận có một mối quan hệ có ý nghĩa giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của SV. Cho nên, việc cải tiến chất lượng dịch vụ cũng dẫn đến việc tăng cường sự hài lòng của SV (Hishamuddin Fitri Abu Hasan et al 2008). Tương tự, khi nghiên cứu về ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của SV, các tác giả cho rằng chất lượng dịch vụ có một sự ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của SV. Bản chất sự hài lòng của SV nằm ở chất lượng giảng dạy và môi trường học tập của cơ sở giáo dục (Ehsan Malik 2010). Trong nghiên cứu đánh giá về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ giáo dục đại học và sự hài lòng của SV, các tác giả tìm thấy một bằng chứng rõ ràng là: chất lượng dịch vụ có mối quan hệ thuận với sự hài lòng của SV nên sự hài lòng của SV có thể được tăng cường thông qua việc cải tiến chất lượng dịch vụ (Basheer A.Al-Alak & Ahmad Salih Mheidi Alnaser 2012). Trong nghiên

cứ về “Chất lượng dịch vụ quản lý trong trường đại học dựa trên quan điểm coi sinh viên là khách hàng”, Hill.F.M cho rằng, SV chỉ hài lòng với môi trường học tập trong nhà trường khi nhận được dịch vụ/sản phẩm tốt: dịch vụ thư viện, hệ thống máy tính trang bị đầy đủ, dịch vụ canteen, ký túc xá, nội dung khóa học/chương trình, mối liên hệ giữa SV và GV, phương pháp giảng dạy, chất lượng hoạt động giảng dạy, sự tham gia các hoạt động của SV, kinh nghiệm giảng dạy, dịch vụ tài chính, thông tin phản hồi, dịch vụ tư vấn, nhà sách của trường, tư vấn phúc lợi xã hội, dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hội SV, giáo dục thể chất (Hill.F.M 1995).

Một số tác giả nghiên cứu về các thuộc tính của môi trường học tập trong trường đại học tác động đến sự hài lòng. Nghiên cứu về “Sự hài lòng của SV ngành kinh doanh, những mục đích và sự duy trì học tập – một điều tra thực nghiệm” đã tập trung nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV và mối quan hệ giữa sự hài lòng với việc duy trì học tập. Bằng một thực nghiệm trên 160 SV ngành kinh doanh tại một trường đại học ở phía Nam bang Pennsylvania, Ali Kara và Oscar W. DeShields đã chỉ ra ba nhân tố chính có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV: (1) đội ngũ GV, (2) chương trình khóa học, (3) đội ngũ nhân viên (Ali Kara & Oscar W. DeShields 2004). Trong nghiên cứu về “Cấu trúc thang đo của hoạt động giảng dạy, động cơ học tập và sự hài lòng đối với việc học tại các Trường Đại học Kỹ thuật Đài Loan”, W.S. Tai et al. có đưa ra quan điểm đáng lưu ý trong việc đo lường “Sự hài lòng đối với việc học (LSQ)”, đó là, (i) hoạt động giảng dạy của GV; (ii) việc biên soạn chương trình; (iii) môi trường học tập; (iv) thiết bị giảng dạy; (v) kết quả học tập. Kết quả nghiên cứu cho thấy tất cả nhân tố trong mô hình thang đo đều đạt độ tin cậy và độ giá trị (W.S. Tai et al 2010). Harvey.L (1995) khi nghiên cứu về “sự hài lòng” cho rằng SV chỉ cảm thấy hài lòng với chất lượng môi trường học tập trong trường khi nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu của họ về: (1) dịch vụ thư viện, (2) dịch vụ máy tính, (3) khu nhà ăn, (4) ký túc xá, (5) tổ chức và đánh giá khóa học, (6) đội ngũ GV và phong cách giảng dạy, (7) phương pháp giảng dạy, (8) điều kiện và đánh giá học tập, (9) hoạt động phong trào, (10) định hướng phát triển, (11) chính sách/học bổng, (12) khuôn viên nhà trường (Harvey.L 1995). Trong nghiên cứu về “Đo lường sự hài lòng của khách hàng trong trường đại học”, Aldridge, S. và Rowley, J., (1998) đưa ra nhận định SV hài lòng

với môi trường học tập trong trường khi họ được cung cấp: (1) thức ăn ngon và giá cả hợp lý; (2) SV có quyền tham gia vào các tổ chức đoàn thể; (3) SV được tạo cơ hội tập huấn/đào tạo; (4) SV được tham gia vào các tổ chức, được tạo điều kiện tham gia các hoạt động lấy ý kiến phản hồi về khóa học và dịch vụ liên quan (Aldridge, S. & Rowley, J. 1998). Elliot và Healy (2001) trong nghiên cứu về “Các nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV có liên quan đến công tác tuyển sinh và duy trì hoạt động học tập”, tác giả đã tìm ra các yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV: (1) môi trường học thuật hiệu quả, (2) khuôn viên/quang cảnh nhà trường, (3) môi trường sống trong nhà trường, (4) các dịch vụ hỗ trợ trong khuôn viên nhà trường, (5) mối quan tâm của nhà trường đến SV, (6) hiệu quả của hoạt động giảng dạy, (7) chính sách/học bổng hiệu quả, (8) nhà trường thực hiện cam kết hiệu quả, (9) đảm bảo an ninh trật tự trong khu vực nhà trường, (10) dịch vụ hoàn hảo, (11) sự công nhận của SV (Elliot & Healy 2001). Kết quả được rút ra từ nghiên cứu về “Tiếp thị/Thu hút/Quảng bá (Marketing) giáo dục đại học: Kỳ vọng về dịch vụ hỗ trợ SV” của nhóm tác giả Raposo và Alves cho rằng nhóm yếu tố môi trường học tập trong trường đại học có khả năng ảnh hưởng đến kỳ vọng của SV: (1) hoạt động đánh giá học tập và nghề nghiệp, (2) danh tiếng và điều kiện của trường, (3) mức độ sẵn sàng và đồng cảm của nhân viên (Raposo & Alves 2003).

Theo kết quả các cuộc điều tra khảo sát hàng năm tại các trường, Viện Bristish Columbia cho thấy để tạo được môi trường học tập hiệu quả, đáp ứng nhu cầu của người học cần tập trung vào các yếu tố: (1) chương trình; (2) hoạt động giáo dục, (3) nhóm các kỹ năng phân tích, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xã hội cho SV (Bristish Columbia College & Institue Student Ontcome 2003). Khi nghiên cứu về “Đo lường sự hài lòng của SV khoa Công nghệ thông tin ở Hy Lạp” Chr, Koilias đề cập đến chất lượng môi trường học tập trong trường để thỏa mãn nhu cầu người học cần tập trung vào các nội dung: (1) chương trình đào tạo, (2) đội ngũ GV, (3) cơ sở vật chất, (4) dịch vụ hỗ trợ, (5) hình ảnh của nhà trường (Chr, Koilias 2005). Kết quả nghiên cứu trường hợp của Trường Cao đẳng Dạy nghề - Bách khoa Belgrade, tác giả đề xuất các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của SV về chất lượng môi trường học tập trong nhà trường, bao gồm: (1) chất lượng chương trình đào tạo, (2) quá trình

giáo dục, (3) chất lượng không gian học tập, (4) thư viện, (5) chất lượng hệ thống thông tin điện tử, (6) chất lượng chăm sóc sức khỏe SV, (7) chất lượng dịch vụ SV, (8) dịch vụ hành chính, (9) hỗ trợ kỹ thuật, (10) chất lượng dịch vụ tài chính, (11) tiêu chuẩn của SV, (12) sự tham gia của SV vào các hoạt động trong trường, (13) mối quan hệ của GV đến quá trình giảng dạy. Các tiêu chí này được xác định bằng mức độ và tầm quan trọng về sự hài lòng của họ. Sự hài lòng của SV được đo thông qua 13 thông số và ý nghĩa của từng chỉ số. Mỗi tiêu chí được xác định bằng số lượng biến tương ứng, căn cứ vào tiêu chuẩn tự đánh giá trường đại học (Koviljka Banjecvic, Aleksandra Nastasic 2010). Nghiên cứu chất lượng cuộc sống của SV trường cao đẳng của nhóm tác giả M. Joseph Sirgy, Stephan Grzeskowiak và Don Rahtz cho rằng nâng cao chất lượng cuộc sống SV nhằm thỏa mãn nhu cầu học tập, sinh hoạt của SV là vấn đề cấp thiết. Trường cần tập trung vào chất lượng của các lĩnh vực: (1) mặt học thuật (khoa đào tạo, phương pháp giảng dạy, không gian lớp học, khối lượng chương trình), (2) mặt xã hội (kí túc xá, chương trình và dịch vụ quốc tế, các hoạt động thuộc về tinh thần, câu lạc bộ và đội nhóm, hoạt động thể dục thể thao, hoạt động giải trí), (3) cơ sở vật chất và dịch vụ cơ bản (dịch vụ thư viện, giao thông, dịch vụ trông xe, dịch vụ y tế, nhà sách, hệ thống viễn thông, trung tâm giải trí) (M. Joseph Sirgy, Stephan Grzeskowiak & Don Rahtz 2007).

Trong nghiên cứu tìm hiểu mối quan hệ giữa phương pháp giảng dạy và sự hài lòng của SV tại Trung tâm Hỗ trợ Người học ở Đài Loan, Wu.WR cho rằng nếu nhà trường nâng cao chất lượng của các nội dung đánh giá GV, các khóa học, hiệu quả học tập, và các mối quan hệ giữa các cá nhân thì SV hài lòng về phương pháp giảng dạy của GV hơn (Wu.WR 1992). Nghiên cứu trường hợp của Trường Đào tạo Viễn thông thuộc Bộ Giao thông Vận tải của Trung Quốc, Zheng.T cho rằng để SV hài lòng với các hoạt động trong trường cần cải tiến chất lượng của tài liệu giảng dạy, chất lượng giảng dạy, môi trường học tập, và các mối quan hệ giữa các cá nhân (Zheng.T, 1995). Văn bản hướng dẫn xây dựng bảng hỏi đánh giá sự hài lòng SV cao đẳng, Starr cho rằng để đánh giá sự hài lòng của SV cần tập trung vào năm khía cạnh: (1) môi trường học và các thiết bị, (2) hiệu quả học tập, (3) đo lường việc quản lý và dịch vụ, (4) mối quan hệ giữa các cá nhân, (5) sự tôn trọng của GV và nhân viên hành chính đối với SV (Starr 1972).

Nghiên cứu trường hợp tại trường Bahauddin Zakariya cho rằng SV chỉ cảm thấy hài lòng khi được đáp ứng tốt về: hoạt động giảng dạy, dịch vụ hành chính hỗ trợ, dịch vụ quản lý hỗ trợ, hệ thống giao thông, thư viện, phòng thực hành máy tính & phòng thí nghiệm, nhà ở, y tế, thể thao, tín ngưỡng tôn giáo, và các trang thiết bị phục vụ trong lớp học (Muhammad Nauman Abbasi Lecturer 2011). Một nghiên cứu khác về sự hài lòng của SV tại Khoa Quốc tế và Châu Âu học, Trường Đại học Piraeus, Hy Lạp thực hiện năm 2007, nhóm tác giả cho rằng sự hài lòng của SV về khóa học là rất quan trọng và sự hài lòng này phụ thuộc vào nhiều yếu tố môi trường học tập trong trường đại học: chương trình đào tạo, các môn học được giảng dạy, đội ngũ GV, giáo trình, kinh nghiệm xã hội và kinh nghiệm trí tuệ mà cơ sở giáo dục cung cấp cho SV. Để đánh giá sự hài lòng của SV, tác giả sử dụng phương pháp đánh giá sự hài lòng khách hàng MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis – phân tích sự hài lòng nhiều tiêu chí) bao gồm 04 tiêu chí: (1) giáo dục, (2) hỗ trợ hành chính, (3) hữu hình, (4) hình ảnh và danh tiếng của khoa (G.V. Diamantis & V.K. Benos 2007).

#### *Nghiên cứu trong nước*

Một số nghiên cứu trong nước về các yếu tố ảnh hưởng của môi trường học tập trong trường đại học đến sự hài lòng của SV. Nhiều nhóm nghiên cứu trong nước đã vận dụng các mô hình kinh tế (mô hình SERVQUAL của Parasuraman và mô hình SERVPERF của Corin và Taylor) để đánh giá: Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh thuộc Đại học Thái Nguyên (Trần Xuân Kiên 2009), Trường Đại học Khoa học Tự nhiên thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội (Nguyễn Thị Thắm 2010), Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng (Nguyễn Bích Như 2013), Trường Đại học Tiền Giang (Nguyễn Thanh Phong 2011), Khoa Kinh tế và Quản lý của Trường Đại học Bách Khoa Hà Nội (Vũ Trí Toàn 2006), Trường Đại học Kinh tế thuộc Đại học Đà Nẵng (Nguyễn Thị Trang 2010), Trường Đại học An Giang (Nguyễn Thành Long 2006), Trường Đại học Nha Trang (Lê Phước Lượng 2011),...

Nghiên cứu khảo sát ý kiến SV thuộc 10 Khoa/Bộ môn của bốn đơn vị thành viên của Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh trong đánh giá chất lượng giảng dạy kết quả nghiên cứu cho thấy “độ hài lòng của SV Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh đối với chất lượng giảng dạy hiện

nay chỉ mới đạt mức trung bình khá, và không có sự chênh lệch đáng kể nào giữa các đơn vị (Vũ Thị Phương Anh 2005). Nghiên cứu “Khảo sát mức độ hài lòng của SV về chất lượng giảng dạy và quản lý của một số trường Đại học Việt Nam”. Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của SV đang học và SV tốt nghiệp của Việt Nam đang ở khoảng từ trung bình đến trên trung bình. Một số các trường khác có chỉ số hài lòng khá thấp. Nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo là khác nhau tùy theo từng trường, từng đối tượng khảo sát. Sự khác nhau này phụ thuộc chủ yếu vào chất lượng đào tạo mà trường đó cung cấp cho SV của mình (Nguyễn Kim Dung 2010).

Như vậy, kết quả chính của các nghiên cứu cho thấy để SV hài lòng với hoạt động đào tạo trong trường đại học cần tập trung nâng cao chất lượng các hoạt động: (1) chương trình, (2) giảng viên, (3) cơ sở vật chất, (4) dịch vụ hỗ trợ, (5) tài liệu học tập, (6) hình ảnh nhà trường.

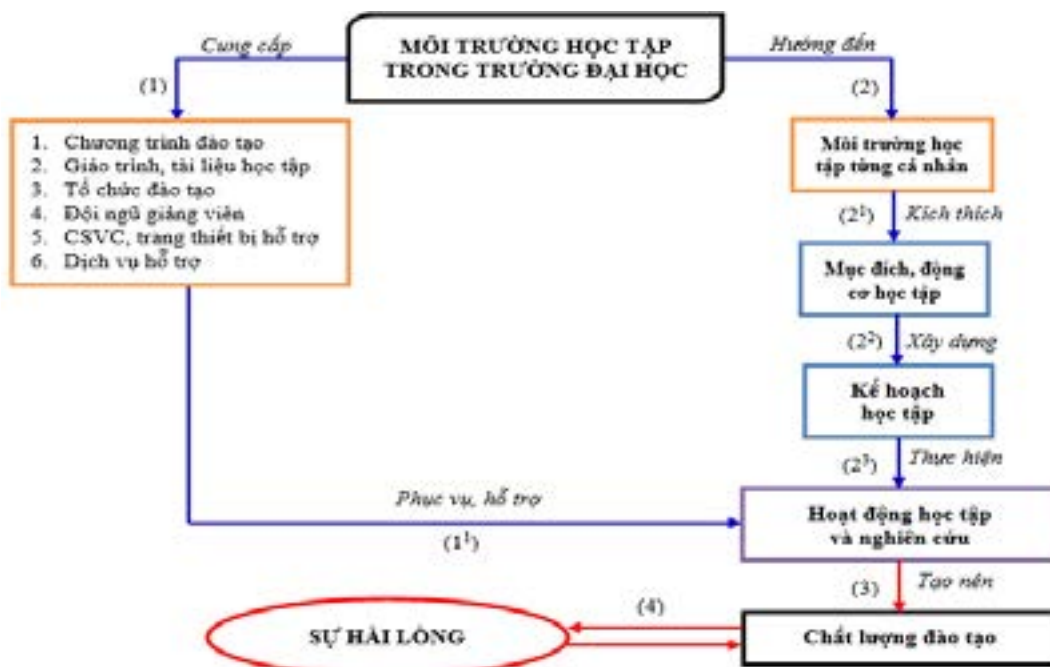
### **3. Khung lý thuyết**

Căn cứ vào lí luận về môi trường và tổng quan vấn đề nghiên cứu, chúng tôi đề xuất mô hình các thành tố môi trường học tập trong trường đại học ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV (*xem hình 1*).

Đối với mỗi người thì trường đại học là một trong những môi trường có vai trò quan trọng để họ có điều kiện củng cố và phát huy năng lực bản thân, hình thành kỹ năng, tri thức nghề nghiệp, nhân cách. Môi trường học tập trong trường đại học là nơi cung cấp: chuẩn học lực (CTĐT), truyền đạt và hướng dẫn phương pháp chiếm lĩnh tri thức (đội ngũ GV), học liệu (giáo trình, tài liệu học), điều kiện học tập (cơ sở vật chất & trang thiết bị), tư vấn học tập và cung cấp văn bằng chứng chỉ (tổ chức đào tạo), hoạt động hỗ trợ người học (dịch vụ hỗ trợ) [quá trình (1)]. Việc xây dựng môi trường bên trong trường đại học đạt chất lượng nhằm hướng đến tạo lập môi trường học tập cho SV [quá trình (2)]. Đây là điều kiện tiên quyết để kích thích mục đích, động cơ học tập của họ [quá trình (2<sup>1</sup>)], từ đó mỗi SV tự xây dựng kế hoạch học tập cụ thể [quá trình (2<sup>2</sup>)] nhằm thực hiện hoạt động học tập và nghiên cứu [quá trình (2<sup>3</sup>)]. Quá trình và điều kiện của nhà trường cung cấp sẽ phục vụ, hỗ trợ SV [quá trình (1<sup>1</sup>)] cùng với nỗ lực của chính SV để thực hiện nhiệm vụ học tập, nghiên cứu tại trường. Chính trong hoạt động này sẽ giúp SV có cảm nhận về chất lượng đào tạo của nhà trường [quá trình (3)]

và qua quá trình tích lũy giúp SV cảm thấy hài lòng về trường [quá trình (4)]. Làm thế nào để những nhu cầu học tập, nghiên cứu của SV được thỏa mãn, tạo ra sự hài lòng tích cực là điều mà

nhà trường cần hướng tới. Bởi nếu điều đó được đáp ứng sẽ tạo cho SV động cơ thúc đẩy say mê học tập, nghiên cứu, đồng thời sẽ có nhiều khả năng phát triển cao hơn.



Hình 1. Mô hình môi trường học tập trường đại học ảnh hưởng đến sự hài lòng SV

## 4. Phương pháp nghiên cứu

### 4.1. Dữ liệu

Nghiên cứu này gồm hai bước chính: (1) nghiên cứu sơ bộ và (2) nghiên cứu chính thức. Đơn vị phân tích là Trường Đại học An Giang. Đối tượng nghiên cứu là các thành tố môi trường học tập trong trường đại học. Khách thể nghiên cứu là SV đang học tại Trường.

Nghiên cứu sơ bộ sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng, được thực hiện trong 02 giai đoạn: *xây dựng thang đo* (phỏng vấn bán cấu trúc 44SV của 06 Khoa và 04 chuyên gia giáo dục) và *điều chỉnh thang đo dự thảo* (điều tra bằng bảng hỏi soạn sẵn tại 06 Khoa với 201 SV và 20 CBQL trực tiếp làm công tác đào tạo trong toàn trường tham gia trả lời câu hỏi).

Nghiên cứu chính thức sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, được thực hiện với mẫu chọn ngẫu nhiên có kích thước  $n = 491$ . Đặc điểm mẫu trong nghiên cứu chính thức trình bày trong bảng 1:

Bảng 1. Đặc điểm mẫu trong nghiên cứu chính thức

Đặc điểm	Tần số	Phần trăm (%)
<b>Khoa</b>		
Sư phạm	84	17,1
Nông nghiệp - Tài nguyên Thiên nhiên	74	15,1
Kinh tế - Quản trị Kinh doanh	81	16,5
Kỹ thuật - Công nghệ - Môi trường	87	17,7
Lí luận Chính trị	82	16,7
Văn hóa Nghệ thuật	83	16,9
<b>Tổng</b>	<b>491</b>	<b>100,0</b>

### 4.2. Phương pháp phân tích

Để đánh giá mức độ ảnh hưởng các thành tố của môi trường học tập trong trường đại học đến sự hài lòng của SV, chúng tôi sử dụng thang Likert 5 điểm đo. Để đo về sự hài lòng chung về hoạt động đào tạo và các thành tố của môi trường học tập ảnh hưởng đến sự hài lòng, chúng tôi sử dụng khái niệm *Chỉ số hài lòng chung* và *Chỉ số đáp ứng của thành tố tương ứng*. Các thang đo này được xây dựng trên cơ sở tổng hợp từ những câu hỏi về các chiều cạnh hài lòng khác nhau. Đây là các thống kê được tính toán, tổng hợp dựa theo các phương pháp mô hình hóa toán học (phân tích nhân tố, phân

tích độ tin cậy của thang đo, trung bình số học,...). *Chỉ số đáp ứng của thành tố* được tính bằng giá trị trung bình cộng các biến quan sát thuộc cùng nhân tố. Các thang đo có các điểm đo chạy từ 1 ÷ 5, trong đó 0 – tương ứng mức thấp nhất và 5 – tương ứng mức cao nhất trên trục phân tích *rất kém ÷ rất tốt/ hoàn toàn không hài lòng ÷ hoàn toàn hài lòng*.

Để khảo sát mức độ ảnh hưởng của các thành tố môi trường học tập trong trường đại học đến sự hài lòng của SV, chúng tôi tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA) bằng phương pháp xoay Varimax. Thủ tục này cho phép xác định xem các biến quan sát tập hợp xung quanh những nhân tố ẩn (latent factor) nào. Chúng tôi đã tính toán chỉ số KMO và

thực hiện kiểm định Barlett's test f Sphericity. Kết quả cho thấy, các biến quan sát về sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo trong cơ sở dữ liệu phù hợp để thực hiện phân tích nhân tố.

Để phân tích độ tin cậy (reliability of scale) của thang đo, chúng tôi tiến hành tính toán hệ số Cronbach's Alpha đối với từng thang đo đáp ứng của thành tố cũng như thang đo hài lòng chung. Kết quả phân tích cho thấy, các hệ số Cronbach's Alpha dao động trong khoảng [0,854 ; 0,950]. Do đó có thể khẳng định thang đo đáp ứng của thành tố và thang đo hài lòng chung đều đảm bảo độ tin cậy/độ chắc chắn để đo hài lòng của SV.

## 5. Kết quả và thảo luận

**Bảng 2. Đánh giá mức độ đáp ứng của môi trường học tập**

Thuộc tính	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Thuộc tính	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1. Tính phù hợp, thống nhất của CTĐT ( $X_1$ )	3,56	0,61	10. PP kiểm tra, đánh giá của GV ( $X_{10}$ )	3,55	0,78
2. Tính logic và ứng dụng của CTĐT ( $X_2$ )	3,10	0,72	11. Phòng học/Giảng đường ( $X_{11}$ )	3,29	0,84
3. Tính đầy đủ giáo trình, tài liệu ( $X_3$ )	3,52	0,75	12. Phòng thực hành/thí nghiệm ( $X_{12}$ )	3,05	0,72
4. Nội dung giáo trình, tài liệu học tập ( $X_4$ )	3,28	0,69	13. Thư viện ( $X_{13}$ )	2,97	0,86
5. Công tác tổ chức đào tạo ( $X_5$ )	3,60	0,76	14. Khu vui chơi ( $X_{14}$ )	3,58	0,55
6. Công tác kiểm tra, đánh giá ( $X_6$ )	3,71	0,68	15. Khu kí túc xá ( $X_{15}$ )	3,68	0,60
7. Phẩm chất, trách nhiệm GV ( $X_7$ )	3,67	0,70	16. Chất lượng các hoạt động hỗ trợ ( $X_{16}$ )	3,36	0,85
8. Năng lực chuyên môn của GV ( $X_8$ )	3,09	0,89	17. Phong cách phục vụ của cán bộ ( $X_{17}$ )	3,49	0,79
9. Phương pháp giảng dạy của GV ( $X_9$ )	3,55	0,66	18. Hài lòng chung về môi trường học tập (Y)	3,19	0,69

Kết quả bảng 2 cho thấy, giá trị ĐTB dao động trong khoảng từ 2,97 đến 3,71 (thang điểm 5) và ĐTB về hài lòng của SV về môi trường học tập là 3,19.

**Bảng 3. Tổng hợp kết quả phân tích tương quan giữa biến độc lập với biến phụ thuộc và giữa các biến độc lập với nhau**

Biến độc lập	Mối liên hệ với biến phụ thuộc Y	Mối liên hệ với các biến độc lập khác	
X1	Có ( $r < 0$ )	4	X4, X9, X14, X15
X2	Có	9	X4, X6, X7, X8, X10, X12, X13, X16, X17
X3	Không	7	X5, X7, X10, X11, X12, X14, X16
X4	Có	9	X1, X2, X6, X7, X8, X10, X13, X16, X17
X5	Không	5	X3, X7, X8, X11, X12
X6	Có	7	X2, X4, X8, X10, X13, X16, X17
X7	Không	8	X2, X3, X4, X5, X10, X11, X12, X14
X8	Có	9	X2, X4, X5, X6, X10, X13, X14, X16, X17
X9	Không	4	X1, X6, X14, X15
X10	Có	11	X2, X3, X4, X6, X7, X8, X11, X12, X13, X16, X17
X11	Không	6	X3, X5, X7, X10, X12, X14

Biến độc lập	Mối liên hệ với biến phụ thuộc Y	Mối liên hệ với các biến độc lập khác	
X12	Không	7	X2, X3, X5, X7, X10, X11, X14
X13	Có	7	X2, X4, X6, X8, X10, X16, X17
X14	Không	8	X1, X3, X7, X8, X9, X11, X12, X15
X15	Không	3	X1, X9, X14
X16	Có	9	X2, X3, X4, X6, X8, X10, X12, X13, X17
X17	Có	7	X2, X4, X6, X8, X10, X13, X16

Căn cứ vào hệ số tương quan đạt mức ý nghĩa 0,05, một số mô hình hồi qui đa biến sẽ được tiến hành để chọn ra mô hình tốt nhất. Kết quả phân tích tương quan như sau với hệ số Pearson và kiểm định hai phía:

**Bảng 4. Ma trận tương quan giữa  $X_2 - X_4 - X_6 - X_8 - X_{13} - X_{17}$**

	X2	X4	X6	X8	X13	X17	Y
X2	1						
X4	.397**	1					
X6	.368**	.340**	1				
X8	.297**	.343**	.297**	1			
X13	.292**	.290**	.214**	.302**	1		
X17	.348**	.388**	.281**	.331**	.278**	1	
Y	.558**	.518**	.423**	.400**	.408**	.437**	1

\*\* . Tương quan đạt mức ý nghĩa 0,01

Ma trận tương quan thể hiện sự hài lòng về môi trường học tập, nghiên cứu có tương quan với 06 thuộc tính và cả 06 thuộc tính này cũng có tương quan với nhau. Do đó, 06 thuộc tính này đều được xem là biến độc lập trong các mô hình hồi qui tiếp theo.

**Bảng 5. Các thành tố của môi trường học tập trong trường đại học ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV**

Thành tố ảnh hưởng	Trọng số hồi qui	Sai lệch chuẩn	Trọng số (chuẩn)	Giá trị t	Mức ý nghĩa	Độ chấp nhận của biến	Hệ số phóng đại phương sai
Hằng số hồi qui	0,049	0,153	-	0,318	0,751	-	-
$X_2$ : Tính logic và ứng dụng của CTĐT	0,283	0,036	0,297	7,909	0,000	0,731	1,368
$X_4$ : Nội dung giáo trình, tài liệu học tập	0,219	0,038	0,221	5,811	0,000	0,715	1,400
$X_6$ : Công tác kiểm tra, đánh giá	0,139	0,037	0,137	3,793	0,000	0,791	1,264
$X_8$ : Năng lực chuyên môn của GV	0,080	0,028	0,104	2,852	0,005	0,781	1,281
$X_{13}$ : Thư viện	0,128	0,028	0,160	4,553	0,000	0,833	1,201
$X_{17}$ : Phong cách phục vụ của cán bộ	0,114	0,032	0,130	3,541	0,000	0,759	1,318

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy: mô hình có độ phù hợp đạt yêu cầu ( $R^2 = 0,501$ ) và có 6 thành tố của môi trường học tập có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV. Thuộc tính quan trọng nhất là tính logic và ứng dụng của CTĐT ( $b_2 = 0,297$ ). Tiếp theo là nội dung giáo trình, tài liệu học tập ( $b_4 = 0,221$ ); thư viện ( $b_{13} = 0,160$ ); công tác kiểm tra, đánh giá ( $b_6 = 0,137$ ); phong cách phục vụ của cán

bộ ( $b_{13} = 0,130$ ). Năng lực chuyên môn của GV có tác động kém nhất ( $b_{13} = 0,104$ ) (xem bảng 5, cột trọng số đã chuẩn hóa). Chúng tôi sử dụng hệ số hồi quy đã chuẩn hóa để so sánh mức độ tác động của các yếu tố vì hệ số này không phụ thuộc vào thang đo. Các kiểm tra khác (phân phối phần dư, các biểu đồ,...) cho thấy các giả thiết cho hồi quy không bị vi phạm. Hiện tượng đa cộng tuyến không

ảnh hưởng nhiều đến kết quả giải thích với hệ số phóng đại phương sai (VIF) từ 1,201 đến 1,400.

Vậy, phương trình hồi quy bội sau đây đặc trưng cho mô hình nghiên cứu tác giả thiết lập:  $Y = 0,049 + 0,297 * \text{tính logic và ứng dụng của CTĐT} + 0,221 * \text{nội dung giáo trình, tài liệu học tập} + 0,160 * \text{thư viện} + 0,137 * \text{công tác kiểm tra, đánh giá} + 0,130 * \text{phong cách phục vụ của cán bộ} + 0,104 * \text{năng lực chuyên môn của GV}$ .

## 6. Kết luận

Nghiên cứu đã xác định được các thành tố của môi trường học tập trong trường đại học ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV. Tuy nhiên, nghiên cứu này cũng chưa xem xét hết các chiều cạnh, các biểu hiện khác nhau của sự hài lòng, thí dụ kì vọng của SV trước, trong và sau khi học tại trường; đồng thời, kết quả phân tích này chỉ mới nghiên cứu trường hợp tại một trường. Nghiên cứu này cũng

gợi mở cho các nghiên cứu tiếp theo về các yếu tố liên quan đến đặc điểm cá nhân SV và kì vọng của chính SV ảnh hưởng đến sự hài lòng của họ và với đặc thù từng trường thì cấu trúc các thành tố tạo nên sự hài lòng SV thay đổi như thế nào.

Về mặt ứng dụng, kết quả nghiên cứu có thể là tư liệu cho cán bộ quản lý, những người làm công tác giáo dục xem xét, xây dựng kế hoạch hành động từng bước cải tiến và nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo tại Trường cho phù hợp với từng nhóm đối tượng. Quan trọng hơn cả là chất lượng đào tạo phải đáp ứng được nhu cầu của phần đông sinh viên – khi mà chúng ta đang triển khai đào tạo giáo dục đại chúng. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, các nhà nghiên cứu trong lĩnh vực này có thể tham khảo để tiếp tục khám phá, điều chỉnh, bổ sung các yếu tố khác có khả năng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên.

## Tài liệu tham khảo

- BC College & Institute Student Outcome. 2003. Understanding Student Satisfaction, vol.3.(1), xem 08.10.2012, [http://www.admin.selkirk.bc.ca/research/documents/issue\\_satisfaction\[1\].pdf](http://www.admin.selkirk.bc.ca/research/documents/issue_satisfaction[1].pdf).
- Bùi, Minh Hiền (Chủ biên), Vũ Ngọc Hai, Đặng Quốc Bảo. 2006. *Quản lí giáo dục*. Hà Nội: nhà xuất bản Đại học Sư phạm.
- Diamantis, G.V. & 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.
- Elliot, K.M.& Healy, M.A. 2001. “Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention”. *Journal of Marketing for Higher Education*, vol.10 (4), pp.1-11.
- Harvey, L. 1995. “Student satisfaction”. *The New Review of Academic Librarianship*, vol.1, pp.161-73.
- Hill, F.M. 1995. “Managing service quality in higher education: the role of student as primary consumer”. *Quality Assurance in Education*, vol.3, no.1, pp.10-21.
- Hishamuddin, Fitri Abu Hasan, Azleen Ilias Rahida, Abd Rahman Mohd Zulkeflee Abd Razak. 2008. “Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions”. *International Business Research*, vol.1, no.3, pp.163-175.
- Joseph, Sirgy M., Stephan Grzeskowiak & Don Rahtz. 2007. “Quality of college life of students: Developing and validating a measure of well-being”. *Social Indicators Research*, DOI 10.1007/s11205-005-5921-9, pp.343-360.
- Nguyễn, Kim Dung. 2010. “Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng giảng dạy và quản lý của một số trường ĐH Việt Nam”. *Kỷ yếu hội thảo khoa học Đánh giá Xếp hạng các trường đại học và cao đẳng Việt Nam*, tr.198 – 204.
- Phạm, Hồng Quang. 2006. *Môi trường giáo dục*. Hà Nội: Nhà xuất bản Giáo dục.
- Stanislaw, Kowalski. 2003. *Xã hội học giáo dục và giáo dục học*. Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Đại học Quốc gia TP Hồ Chí Minh.
- Thái, Duy Tuyên. 2007. *Triết học giáo dục Việt Nam*. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Sư phạm.
- Ubben, Gerald C., Larry W. Hughes, Cynthia J. Norris. 2004. “The Principal Creative Leadership for Excellence in Schools”. *Pearson Allyn and Bacon Publishing*, Boston (5th ed).
- Vũ, Thị Phương Anh. 2005. “Thu thập và sử dụng ý kiến SV trong đánh giá chất lượng giảng dạy”. *Hội thảo về đánh giá chất lượng giáo dục đại học*. Hà Nội.