

ASSESSING STUDENTS'S SATISFACTION WITH EDUCATION SERVICES AT QUANG BINH UNIVERSITY

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH

Trương Thị Tư, Lê Thị Hương Giang, Hoàng Thị Ngọc Bích
Trường Đại học Quảng Bình

ABSTRACT: *The purpose of this study is to assess learners' satisfaction with education services at Quang Binh University. Based on the survey questionnaires issued specifically in the Decision No. 2329/QĐ-BGDĐT dated on July 11, 2017 of the Minister of Education and Training, the study examines the satisfaction of learners in 5 aspects: 1-Access to services; 2-Facilities and equipment; 3- Education environment; 4- Education activities and 5- Education results. The study conducted a questionnaire survey with 764 students studying at Quang Binh University. The results showed that students highly appreciate the university's educational services in which the most appreciated field was "Access to services", the filed with the lowest rating was "Facilities and equipment" area. Based on the findings of the research, the authors proposed some solutions to improve the service quality of the University.*

Keywords: *Satisfaction, service, public education, Quang Binh University.*

TÓM TẮT: *Mục đích của nghiên cứu nhằm đánh giá sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Quảng Bình. Trên cơ sở Bộ câu hỏi khảo sát được ban hành cụ thể tại Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo, nhóm tác giả đánh giá sự hài lòng của người học trên 5 lĩnh vực: 1- Tiếp cận dịch vụ; 2- Cơ sở vật chất, trang thiết bị; 3- Môi trường giáo dục; 4- Hoạt động giáo dục và 5- Kết quả giáo dục. Nghiên cứu tiến hành khảo sát bằng bảng hỏi với đối tượng là 764 sinh viên đang học tại Trường Đại học Quảng Bình. Kết quả cho thấy, sinh viên đánh giá khá cao về dịch vụ giáo dục của Nhà trường, trong đó, lĩnh vực được đánh giá cao nhất là "Tiếp cận dịch vụ giáo dục", lĩnh vực được đánh giá thấp nhất là "cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học". Trên cơ sở các phát hiện của nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ của Trường.*

Từ khóa: *Sự hài lòng, dịch vụ, giáo dục công, Trường Đại học Quảng Bình.*

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, hệ thống giáo dục đại học nước ta có nhiều thay đổi, không ngừng phát triển cả về quy mô và chất lượng. Hiện nay, chất lượng giáo dục và đào tạo đang ngày càng thu hút sự chú ý của xã hội và là vấn đề quan trọng được các trường đại học đặc biệt quan tâm [5]. Chất lượng đào tạo phụ thuộc vào cả yếu tố đầu vào, quá trình đào tạo, đầu ra và bối cảnh môi trường xã hội, trong đó có thể kể

đến như: cơ sở vật chất, trang thiết bị; đội ngũ giảng dạy; nội dung chương trình đào tạo; người học; các dịch vụ hỗ trợ... và chất lượng công tác quản lý. Bộ Giáo dục và Đào tạo (GD&ĐT) đã khẳng định việc đổi mới quản lý giáo dục đại học là một trong những yếu tố đột phá để tạo sự đổi mới toàn diện giáo dục đại học và phát triển quy mô phải đi đôi với đảm bảo chất lượng đào tạo.

Theo Lê Thị Anh Thư và Nguyễn Ngọc

Minh, khi xem xét giáo dục trên khía cạnh là một loại hình dịch vụ thì đồng nghĩa với các cơ sở giáo dục trở thành đơn vị cung cấp dịch vụ. Đối tượng khách hàng chủ yếu là sinh viên vì họ là đối tượng thụ hưởng trực tiếp của quá trình đào tạo và cũng là “sản phẩm” chính nên ý kiến phản hồi của sinh viên đối với việc giảng dạy của giảng viên, cơ sở vật chất, cũng như quy trình và nội dung giảng dạy có một ý nghĩa nhất định [5]. Đây là một kênh thông tin quan trọng và khách quan, góp phần đánh giá được chất lượng dịch vụ giáo dục, giúp cho giảng viên, khoa và Nhà trường có những điều chỉnh hợp lý theo hướng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học và nhu cầu xã hội. Chính vì vậy, trong lĩnh vực giáo dục việc đánh giá chất lượng các dịch vụ thông qua ý kiến của sinh viên đang trở nên hết sức cần thiết, đây là nhiệm vụ thường xuyên đối với các cơ sở giáo dục đại học.

Để nâng cao chất lượng đào tạo, nâng cao sự hài lòng của các bên liên quan, đáp ứng nhu cầu xã hội thì trước hết các trường đại học phải biết được điều gì ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo, làm thế nào để đo lường được chất lượng đào tạo và những yếu tố tác động đến sự hài lòng của người học, cũng như mức độ đáp ứng của dịch vụ giáo dục đối với người dân.

Với mục đích này, Bộ trưởng Bộ GD&ĐT ban hành Bộ công cụ khảo sát *đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công* [1], giúp cho các cơ sở giáo dục đại học có sự thống nhất trong đánh giá. Đồng thời khảo sát, đánh giá một cách khoa học, khách quan về chất lượng cung cấp dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập thông qua việc cảm nhận của các đối tượng trực tiếp thụ hưởng dịch vụ giáo dục công.

Mặc dù, Trường Đại học Quảng Bình đã tiến hành nhiều cuộc khảo sát để đánh giá sự hài lòng của sinh viên trên nhiều lĩnh vực như: chương trình đào tạo, cán bộ - giảng viên, cơ sở

vật chất..., tuy nhiên, công tác lấy ý kiến còn riêng lẻ theo từng mục đích, hiện chưa có công trình nào đánh giá một cách tổng thể về dịch vụ giáo dục mà Nhà trường cung cấp. Nhằm đáp ứng yêu cầu thực hiện công tác đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công theo quy định; từng bước tạo sự thống nhất, phát triển hệ thống công cụ đảm bảo chất lượng ở Trường Đại học Quảng Bình, trên cơ sở đó tìm ra các giải pháp góp phần đáp ứng sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của Nhà trường, việc nghiên cứu bộ công cụ và vận dụng để đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công ở các cơ sở giáo dục nói chung và tại Trường Đại học Quảng Bình nói riêng là hết sức cần thiết.

1. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ giáo dục

Parasuraman, Zeithaml và Berry cho rằng chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng về những tiện ích mà dịch vụ sẽ mang lại cho họ và nhận thức, cảm nhận của họ về kết quả họ có được sau khi đã sử dụng qua dịch vụ đó. Vì vậy, chất lượng không có một cách ngẫu nhiên mà là kết quả của ý định quyết đoán, nỗ lực nghiêm túc, hướng đi thông minh và sự thực thi khéo léo. Chất lượng gắn liền các quy trình, nhiệm vụ và kỳ vọng về kết quả thực hiện [14]. Al-Assaf cho rằng, chất lượng như là các hoạt động, hiện tượng đã được lập kế hoạch, được nhắm tới và phấn đấu để thực hiện. Nó là một quy trình, phải luôn luôn được cải thiện và lấy khách hàng làm trung tâm, vì vậy việc đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của khách hàng là mục đích chính của chất lượng [8].

Về bản chất, chất lượng dịch vụ giáo dục - đào tạo là một khái niệm mang tính tương đối

và được hiểu theo nhiều cách khác nhau, tùy theo từng cách tiếp cận vấn đề. Ở mỗi vị trí, người ta nhìn nhận về chất lượng ở những khía cạnh khác nhau. Các sinh viên, nhà tuyển dụng, đội ngũ tham gia giảng dạy hoặc không giảng dạy, chính phủ và cơ quan tài trợ, các cơ quan kiểm duyệt, kiểm định chất lượng giáo dục, các nhà chuyên môn đánh giá đều có quan điểm nhìn nhận riêng về chất lượng đào tạo [3]. Mỗi quan điểm khác nhau đưa ra khái niệm về chất lượng đào tạo khác nhau. Một số khái niệm thường được đề cập gồm: chất lượng là sự phù hợp giữa các tiêu chuẩn (thông số kỹ thuật); chất lượng là sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng (người sử dụng lao động được đào tạo); và chất lượng là sự đáp ứng mục tiêu của cơ sở giáo dục...

Harvey và Green đã đề cập đến năm khía cạnh của chất lượng giáo dục gồm: 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 đáng 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) [12]. Trong số các định nghĩa trên, định nghĩa “chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu” đang được nhiều tổ chức đảm bảo chất lượng giáo dục ở các nước như Hoa Kỳ, Anh quốc và Đông Nam Á sử dụng.

2.1.2. *Sự hài lòng của sinh viên đại học về chất lượng dịch vụ giáo dục*

Theo Oliver và Bearden, sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn. Định nghĩa này có hàm ý rằng sự thỏa mãn chính là sự hài lòng của người tiêu dùng trong việc tiêu dùng sản phẩm hoặc dịch vụ do nó đáp ứng những mong muốn của họ, bao gồm cả mức độ đáp ứng trên mức mong muốn và dưới mức mong muốn [13]. Trong khi đó Bitner và Zeithaml cho rằng sự hài

lòng của khách hàng là sự đánh giá của khách hàng về một sản phẩm hay một dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của họ [10]. Nguyễn Thị Ngọc Xuân cho rằng: “*Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục là sự đánh giá toàn diện về hoạt động giáo dục mà nhà trường cung cấp đáp ứng mong đợi của sinh viên*”. Những đánh giá của chất lượng không chỉ tạo ra từ dịch vụ mà còn đánh giá về quá trình thực thi nhiệm vụ [7].

Trong lĩnh vực giáo dục, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng cũng được khẳng định qua nhiều nghiên cứu. Nghiên cứu của Chua đã đề cập đến việc đánh giá chất lượng đào tạo đại học theo nhiều quan điểm/góc nhìn khác nhau: sinh viên, phụ huynh, giảng viên và người sử dụng lao động [11]. Kết quả cho thấy, trong hầu hết các thành phần của mô hình SERVQUAL (đồng cảm, năng lực đáp ứng, tin cậy, phương tiện hữu hình, năng lực phục vụ), sinh viên, phụ huynh và người sử dụng lao động đều kỳ vọng cao hơn những gì họ nhận được. Riêng các giảng viên, sự khác biệt giữa cảm nhận và kỳ vọng xuất hiện ở hai thành phần gồm: phương tiện hữu hình và năng lực phục vụ. Trong một nghiên cứu khác, Snipes và Thomson tìm hiểu các nhân tố tác động đến chất lượng cảm nhận trong đào tạo đại học của sinh viên qua điều tra ý kiến sinh viên của 6 trường đại học có quy mô vừa và nhỏ tại 3 bang của Hoa Kỳ. Kết quả phân tích dữ liệu hồi đáp cho thấy từ 5 thành phần lý thuyết của SERVQUAL chỉ còn 3 thành phần đủ tin cậy và có giá trị phân biệt: (1) cảm thông; (2) năng lực đáp ứng và tin cậy; (3) phương tiện hữu hình (môi trường học tập, làm việc). Sự cảm thông và quan tâm của giảng viên đến sinh viên là yếu tố quan trọng nhất cho đánh giá chất lượng [145].

Xuất phát từ quan điểm sự hài lòng của sinh viên sẽ ảnh hưởng đến sự phát triển của

trường, Atay và Yildirim xác định những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên ngành du lịch. Nghiên cứu thực hiện trên 1734 sinh viên. Tác giả sử dụng phương pháp cây phân loại để phân tích nhân tố, kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng: trong nhiều nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên thì nhân tố có ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của sinh viên chính là cơ hội việc làm sau khi tốt nghiệp [9].

Nghiên cứu sự hài lòng của người dân về dịch vụ công nói chung và dịch vụ giáo dục công nói riêng là vấn đề có ý nghĩa cả về thực tiễn và lý luận. Do vậy, đã có rất nhiều công trình trong nước nghiên cứu vấn đề này. Mỗi công trình nghiên cứu hay mỗi tác giả có một cách nhìn nhận về phương pháp và nội dung phân tích khác nhau. Tác giả Phạm Thị Liên nghiên cứu về chất lượng dịch vụ giáo dục đào tạo và sự hài lòng của người học tại Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội [3]. Sau khi nghiên cứu mô hình và tổng quan về tình hình nghiên cứu liên quan đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng nói chung cũng như khách hàng trong ngành giáo dục nói riêng, tác giả sử dụng khung phân tích với bốn yếu tố phổ biến của chất lượng dịch vụ đào tạo tác động đến sự hài lòng của sinh viên bao gồm: cơ sở vật chất; chương trình đào tạo; giảng viên và khả năng phục vụ. Kết quả nghiên cứu cho thấy chất lượng của chương trình đào tạo có thể đo lường bằng các yếu tố: cơ sở vật chất, giảng viên, chương trình đào tạo và khả năng phục vụ của đội ngũ cán bộ, kỹ thuật viên, nhân viên trong Nhà trường; khi tăng các yếu tố chương trình đào tạo, cơ sở vật chất và khả năng phục vụ sẽ làm gia tăng mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo, hay nói cách khác, khi đánh giá của sinh viên về chất lượng đào tạo tăng lên nghĩa là sự hài lòng của sinh viên tăng.

Các tác giả Diệp Thanh Tùng và Võ Thị Yến Ngọc nghiên cứu các nhân tố tác động đến

sự hài lòng và gắn kết của sinh viên thông qua việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Trà Vinh [6]. Theo tác giả, phương pháp đánh giá sự hài lòng và sự gắn kết cần được tiếp cận theo cách gián tiếp bằng cách đặt ra các nhóm câu hỏi (biến) phản ánh từng nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng. Với dữ liệu được thu thập thông qua 511 quan sát ở 09 Khoa, kết quả kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính cho thấy mô hình được lựa chọn là phù hợp và phản ánh có ý nghĩa ở một số nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên như: các nhân tố về giảng viên, hoạt động phong trào, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất gián tiếp, học phí và chính sách. Sự hài lòng của sinh viên cũng có tác động mạnh mẽ đến sự gắn kết của sinh viên đối với Trường Đại học Trà Vinh trong tương lai. Ngoài ra, kết quả đánh giá có sự khác biệt giữa các khoa đào tạo, vì vậy đây là nguồn tham khảo hữu ích để thúc đẩy các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ đào tạo.

Nghiên cứu của Dương Tấn Tân về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tại Trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng tập trung nghiên cứu các yếu tố như: phòng học, căng tin, trang web, điều kiện học tập, phòng tin học, phòng đào tạo và phòng công tác học sinh - sinh viên,... có ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của sinh viên [4]. Tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để đánh giá, cỡ mẫu là 500 sinh viên năm 3, năm 4 thuộc các Khoa của Trường. Kết quả nghiên cứu cho thấy trong các yếu tố nêu trên thì có các yếu tố sau đây ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, bao gồm: phòng học, thư viện, căng tin, phòng tin học, trang web, điều kiện học tập, phòng đào tạo, phòng công tác học sinh - sinh viên và cuối cùng là yếu tố giảng viên đều ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên.

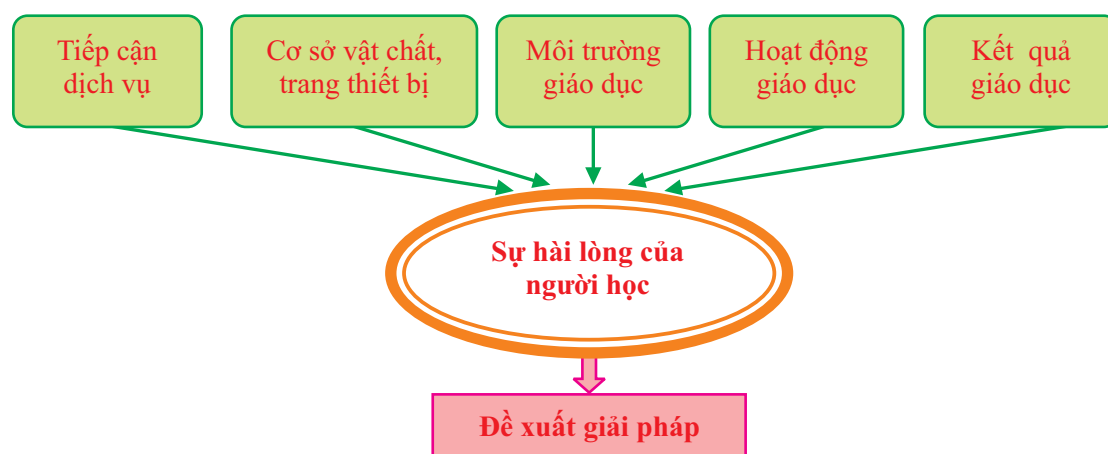
Tác giả Nguyễn Thị Ngọc Xuân đo lường sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ

giáo dục của Trường Đại học Trà Vinh [7]. Tác giả tiến hành khảo sát ở 5 nhân tố: tiếp cận dịch vụ giáo dục, cơ sở vật chất, môi trường giáo dục, hoạt động giáo dục, kết quả giáo dục trên 909 sinh viên đang theo học tại Trường từ tháng 08/2017 đến tháng 01/2018 bằng nhiều phương pháp nghiên cứu như: nghiên cứu lí luận, điều tra bằng bảng hỏi, thống kê toán học và sử dụng phần mềm SPSS phiên bản 20.0 để xử lí số liệu. Kết quả đo lường cho thấy cả 5 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giáo dục của Nhà trường và đều có ảnh hưởng cùng chiều lên sự hài lòng của sinh viên; mức độ ảnh hưởng của các nhân tố lên sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Trà Vinh có sự khác nhau, trong đó ảnh hưởng mạnh nhất là kết quả giáo dục, tiếp đến là hoạt động giáo dục, môi trường giáo dục, cơ sở vật chất; nhân tố tiếp cận dịch vụ giáo dục có ảnh

hưởng thấp hơn. Nghiên cứu này sẽ là cơ sở, căn cứ để Nhà trường xây dựng những biện pháp cải tiến, đẩy mạnh các hoạt động dịch vụ giáo dục cho phù hợp với xu thế phát triển giáo dục trong thời gian tới đáp ứng ngày càng cao sự mong đợi của sinh viên tại Trường Đại học Trà Vinh.

Các nghiên cứu ở trên cho thấy chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người học có mối quan hệ chặt chẽ, cùng chiều với nhau, mà trong đó chất lượng dịch vụ luôn là yếu tố quan trọng tác động đến sự hài lòng của người học.

Trên cơ sở nghiên cứu của các tác giả như: Nguyễn Thị Ngọc Xuân [7], Diệp Thanh Tùng, Võ Thị Yến Ngọc [6]..., và bộ công cụ được ban hành tại Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT [1], nghiên cứu này sử dụng mô hình nghiên cứu cụ thể như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp tiếp cận chủ yếu của nghiên cứu này là phân tích định lượng các tiêu chí ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Quảng Bình và tiến hành khảo sát 5 lĩnh vực gồm: tiếp cận dịch vụ giáo dục; cơ sở vật chất,

trang thiết bị dạy học; môi trường đào tạo; hoạt động giáo dục; sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân.

Phiếu khảo sát được thiết kế gồm 2 phần:

- Phần 1: Thông tin chung về sinh viên.
- Phần 2: Có 28 câu hỏi tương ứng với 5 nội dung, trong đó:

A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục (từ câu 1 đến 4).

B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học (từ câu 5 đến 8).

C. Môi trường đào tạo (từ câu 9 đến 13).

D. Hoạt động giáo dục (từ câu 14 đến 17).

E. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân (từ câu 14 đến 17).

F. Đánh giá chung (câu 23).

G. Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục (từ câu 24 đến 28).

Căn cứ vào cách tính cỡ mẫu được quy định trong Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của Bộ GD&ĐT, số lượng sinh viên cần khảo sát được tính cho từng Khoa được xác định theo công thức:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

với N là số lượng sinh viên của Khoa, sai số $e = 5\%$. Theo đó số lượng sinh viên tối thiểu cần khảo sát của cả 3 khoa là:

Bảng 1. Số lượng sinh viên tham gia khảo sát

Stt	Tên Khoa	Số lượng	Cỡ mẫu
1	Ngoại ngữ	94	76
2	Sư phạm	599	240
3	Kinh tế - Du lịch	145	106
Tổng		838	422

Sau khi hoàn thành thu thập dữ liệu từ các đối tượng tham gia khảo sát, nhóm nghiên cứu tiến hành mã hóa dữ liệu, nhập dữ liệu vào máy, làm sạch dữ liệu thông qua công cụ hỗ trợ SPSS phiên bản 20.0.

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tuân thủ nghiêm túc quy trình chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, thiết kế phiếu online, tổ chức thu thập dữ liệu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi bằng hình thức online, chỉnh lý, mã hóa, xử lý số liệu,

phân tích số liệu và viết báo cáo tổng hợp kết quả. Mục đích là làm rõ sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường, làm cơ sở đề xuất một số giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Quảng Bình.

1. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm mẫu điều tra

Kết quả khảo sát online có 764 phiếu trả lời thu về hợp lệ, đạt tỷ lệ 91,17%. Đối tượng tham gia trả lời câu hỏi khảo sát là sinh viên đang theo học từ năm thứ nhất đến năm thứ tư, được chia thành khối ngành sư phạm và ngoài sư phạm, trong đó sinh viên đang học khối ngành sư phạm chiếm tỷ lệ lớn (75,4% tổng số mẫu điều tra).

Trong số các sinh viên tham gia khảo sát, sinh viên đang học năm thứ nhất tại Trường là 153 sinh viên, chiếm tỷ lệ 20%; sinh viên đang học năm thứ hai là 143 sinh viên, chiếm tỷ lệ 18,7%; sinh viên đang học năm thứ ba là 262 sinh viên, chiếm tỷ lệ lớn nhất là 34,3%. Số sinh viên năm thứ 4 tham gia khảo sát là 206 sinh viên, chiếm tỷ lệ 27%.

Số liệu cụ thể cho thấy Khoa Sư phạm là khoa có tổng số sinh viên tham gia khảo sát đông nhất với 556 sinh viên (chiếm tỷ lệ 72,8%), tiếp theo là Khoa Kinh tế - Du lịch, có 127 sinh viên tham gia khảo sát (chiếm tỷ lệ 16,6%), số lượng sinh viên của Khoa Ngoại ngữ tham gia khảo sát là 81 sinh viên (chiếm tỷ lệ 10,6%).

Xét về giới tính: trong tổng số sinh viên tham gia khảo sát, có 703 sinh viên nữ (chiếm tỷ lệ 92%), số lượng sinh viên nam tham gia khảo sát là 61 sinh viên (chiếm tỷ lệ 8%).

3.2. Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Quảng Bình

3.2.1. Sự hài lòng theo từng lĩnh vực

Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát (Bảng

2) cho thấy: trong lĩnh vực *tiếp cận dịch vụ giáo dục*, Khoa Sư phạm có điểm hài lòng cao nhất, với giá trị trung bình chung là 4,32/5.00 điểm; Khoa Ngoại ngữ và Kinh tế - Du lịch có điểm hài lòng tương đương nhau, ở mức trên trung bình theo thứ tự là 3,77/5.00 và 3,76/5.00. Điểm hài lòng trung bình toàn Trường trong lĩnh vực này là 4,17/5.00.

Lĩnh vực *cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học*, Khoa Sư phạm có điểm hài lòng của sinh viên cũng cao nhất trong 3 khoa có sinh viên tham gia khảo sát, điểm trung bình là 4,16;

Khoa Ngoại ngữ có điểm trung bình thấp nhất, 3,40 điểm. Điểm hài lòng trung bình lĩnh vực này tính cho toàn Trường là 3,98 điểm.

Xét về *môi trường đào tạo*, sinh viên Khoa Sư phạm đánh giá cao nhất về lĩnh vực này với điểm hài lòng trung bình là 4,26; trong khi đó sinh viên Khoa Ngoại ngữ đánh giá thấp nhất về chỉ tiêu này, với điểm hài lòng trung bình là 3,73; sinh viên Khoa Kinh tế - Du lịch đánh giá 3,77 điểm. Điểm trung bình chung lĩnh vực này tính cho toàn Trường là 4,12 điểm.

Bảng 2. Điểm hài lòng của sinh viên theo từng lĩnh vực

Lĩnh vực	Khoa Sư phạm	Khoa Ngoại ngữ	Khoa KT-DL	Toàn trường
Tiếp cận dịch vụ giáo dục	4,32	3,77	3,76	4,17
Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	4,16	3,43	3,57	3,98
Môi trường đào tạo	4,26	3,73	3,77	4,12
Hoạt động giáo dục	4,27	3,59	3,76	4,11
Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân	4,29	3,79	3,74	4,15

Ở lĩnh vực *hoạt động giáo dục* có sự khác biệt rõ rệt về mức độ hài lòng của sinh viên các khoa. Sinh viên Khoa Ngoại ngữ ít hài lòng nhất về lĩnh vực này, với điểm hài lòng trung bình là 3,59; sinh viên Khoa Kinh tế - Du lịch cũng có mức độ hài lòng khá hạn chế với điểm hài lòng trung bình là 3,76. Trong khi đó, sinh viên Khoa Sư phạm hài lòng cao nhất về hoạt động giáo dục của Trường Đại học Quảng Bình, với điểm hài lòng trung bình là 4,27. Xét về tổng thể, mức độ hài lòng chung của sinh viên về hoạt động giáo dục là 4,11 điểm.

Khảo sát về lĩnh vực *sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân* cho thấy: sinh viên Khoa Kinh tế - Du lịch ít hài lòng nhất về lĩnh vực này, với điểm hài lòng trung bình là 3,74, sinh viên Khoa Ngoại ngữ cũng có mức độ hài lòng khá hạn chế, với điểm hài lòng trung

bình là 3,79. Tương tự các lĩnh vực trước, sinh viên khoa Sư phạm hài lòng cao nhất về lĩnh vực *Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân* so với sinh viên các khoa khác, với điểm hài lòng trung bình là 4,29. Xét về tổng thể, mức độ hài lòng chung của sinh viên toàn trường về lĩnh vực *sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân* là 4,15 điểm.

3.2.2. Đánh giá sự hài lòng chung theo Khoa, Trường

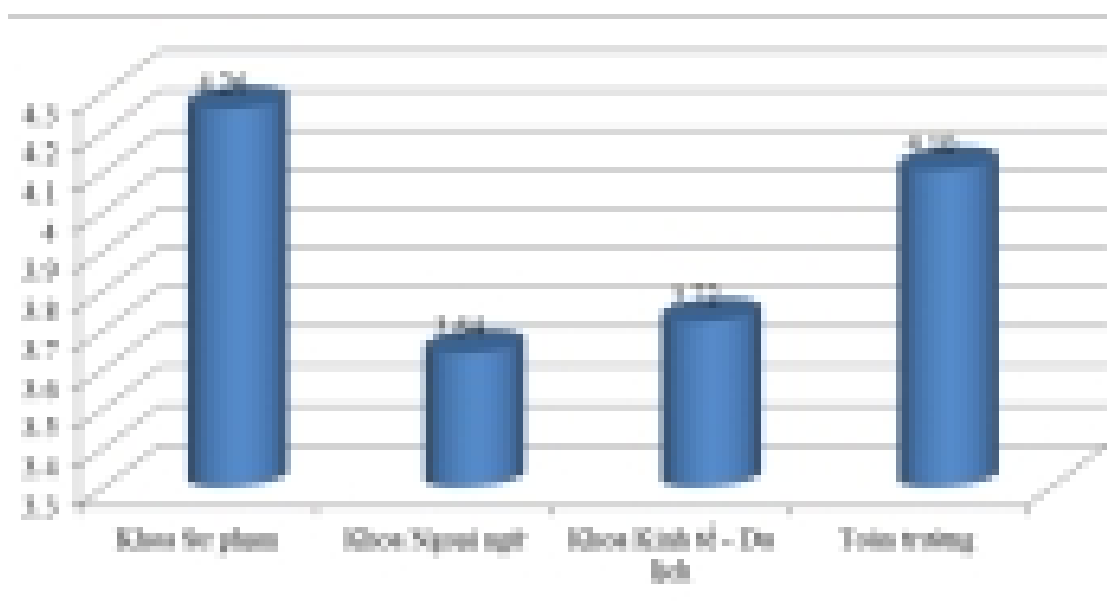
a) *Xét theo điểm hài lòng chung*: căn cứ kết quả khảo sát, điểm hài lòng chung được cụ thể hóa ở Hình 2, theo đó Khoa Sư phạm là khoa có số lượng sinh viên đông nhất toàn Trường, cũng là khoa chiếm tỷ lệ phần lớn sinh viên trong các khoa tham gia khảo sát, chiếm 72,8% và có mức độ hài lòng chung cao nhất với điểm

trung bình hài lòng chung là 4,26. Khoa Ngoại ngữ có số sinh viên tham gia khảo sát thấp nhất, chiếm tỷ lệ 10,6%, có điểm trung bình hài lòng chung thấp nhất với 3,64 điểm.

Có thể thấy rằng sinh viên Khoa Sư phạm có mức độ hài lòng chung cao nhất vì đây là khối ngành đào tạo có truyền thống lâu năm của Nhà trường, do đó, cơ sở vật chất, đội ngũ giảng dạy, môi trường đào tạo... đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên. Trong khi đó, sinh viên khoa

Ngoại ngữ có mức độ hài lòng chung thấp nhất, do đây là ngành có yêu cầu cao về cơ sở vật chất, môi trường giao tiếp, luôn tiếp cận và đổi mới phương pháp đào tạo để đáp ứng nhu cầu hội nhập, song Nhà trường vẫn chưa đáp ứng tốt nhất và kịp thời đối với yêu cầu của người học.

Điểm hài lòng chung tính theo trọng số cho sinh viên toàn trường được khảo sát có giá trị trung bình là 4,10 điểm, đạt ở mức độ hài lòng cao.



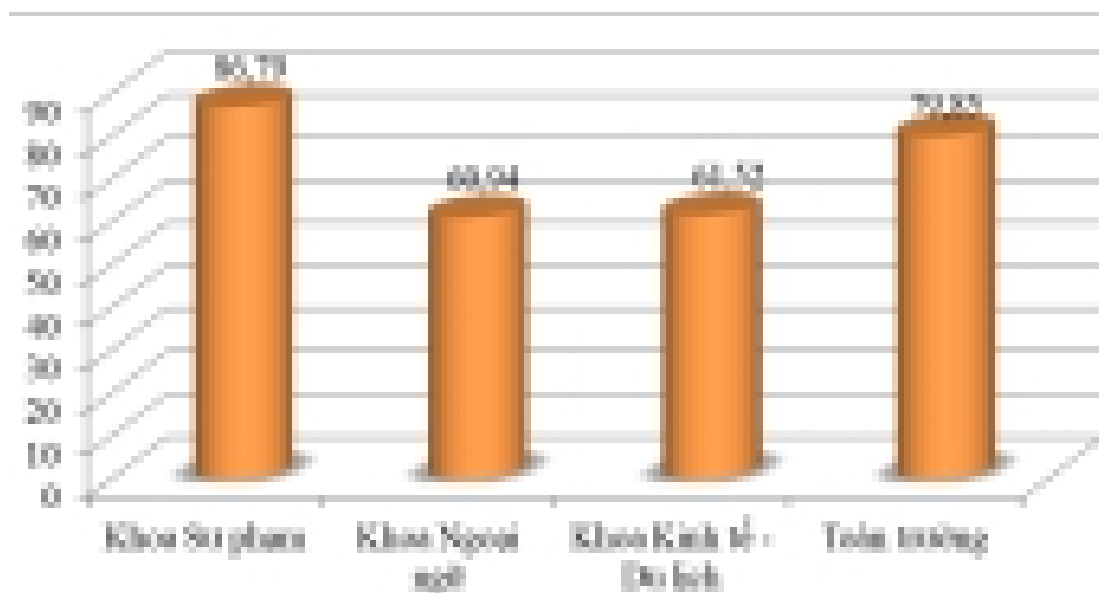
Hình 2. Điểm hài lòng chung

b) *Xét tiêu chí tỷ lệ hài lòng chung*: tỷ lệ này được xác định bằng cách lấy trung bình cộng của tỷ lệ phần trăm những câu trả lời ở mức điểm 4 và 5, kết quả cho thấy:

Sinh viên Khoa Sư phạm có tỷ lệ hài lòng chung cao nhất, trên 86% sinh viên đánh giá các

câu hỏi từ 4 điểm trở lên. Trong khi đó, sinh viên khoa Ngoại ngữ có tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất, với 60,94% sinh viên đánh giá các câu hỏi từ 4 điểm trở lên.

Xét cho toàn Trường, có 79,85% sinh viên đánh giá các câu hỏi từ 4 điểm trở lên (Hình 3).



Hình 3. Tỷ lệ hài lòng chung theo Khoa, Trường

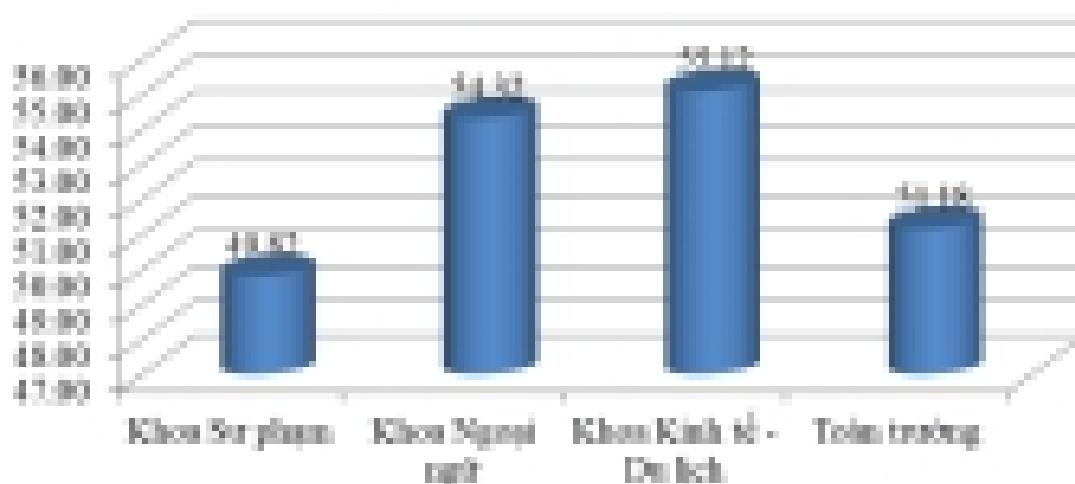
c) *Xét theo tiêu chí tỷ lệ hài lòng toàn diện:* được tính bằng tỷ lệ phần trăm sinh viên lựa chọn từ mức 4 điểm trở lên với tất cả các câu hỏi cho thấy:

Sinh viên Khoa Kinh tế - Du lịch có tỷ lệ hài lòng toàn diện ở mức cao nhất, có trên 55% sinh viên lựa chọn đánh giá từ 4 đến 5 điểm cho

tất cả các câu hỏi. Trong khi đó, sinh viên Khoa Sư phạm có tỷ lệ hài lòng toàn diện thấp nhất, gần 50% sinh viên đánh giá từ 4 điểm trở lên cho tất cả câu hỏi.

Xét cho toàn Trường, có 51,18% sinh viên đánh giá từ 4 điểm trở lên cho tất cả các câu hỏi khảo sát (Hình 4).

Tỷ lệ hài lòng toàn diện (%)



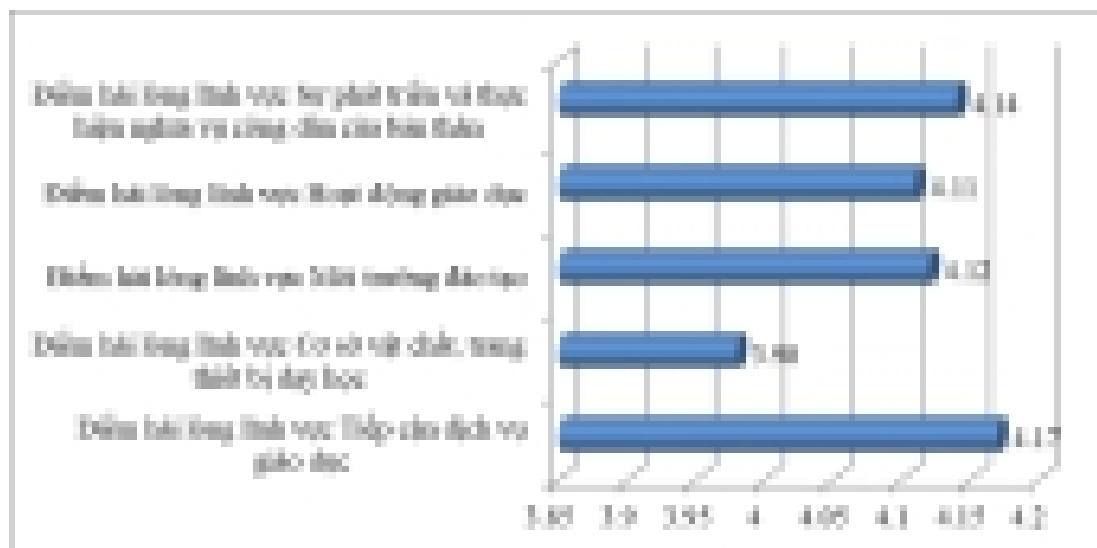
Hình 4. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo Khoa, Trường

3.2.3. Điểm hài lòng chung theo từng lĩnh vực xét cho toàn Trường

Trong 5 lĩnh vực được đưa vào khảo sát sự hài lòng, sinh viên Trường Đại học Quảng Bình đánh giá cao nhất là lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” với điểm hài lòng trung bình của lĩnh vực này là 4,17. Lĩnh vực được đánh giá thấp nhất là “Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học”

với điểm hài lòng trung bình của lĩnh vực là 3,98.

Các lĩnh vực còn lại bao gồm: “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân”, “Hoạt động giáo dục”, “Môi trường đào tạo” được sinh viên đánh giá khá tốt, điểm hài lòng trung bình của từng lĩnh vực đều trên 4,00 điểm (Hình 5).



Hình 5. Điểm hài lòng theo lĩnh vực

3.3. Sự đáp ứng của Trường so với mong đợi

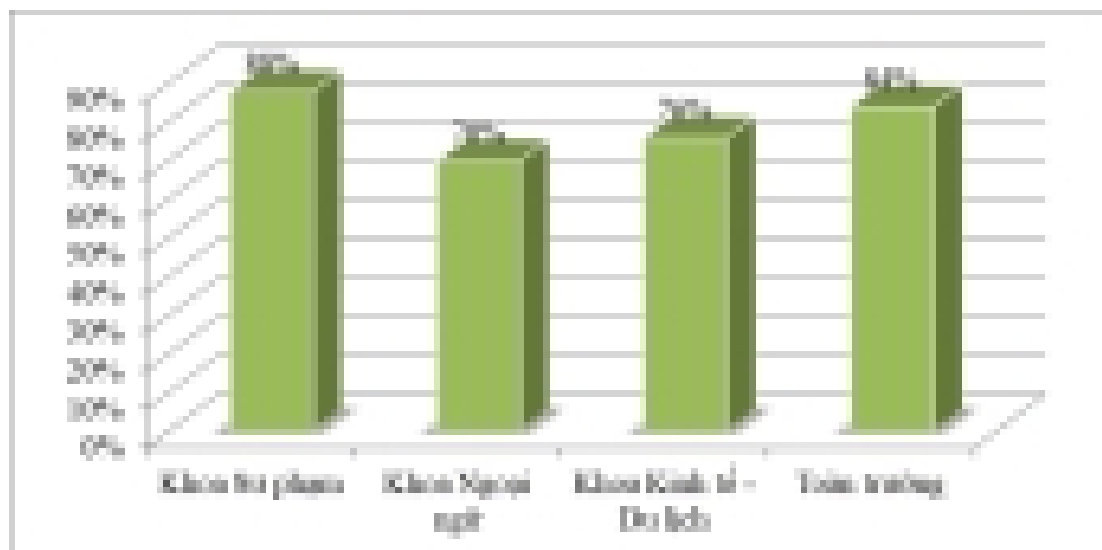
Tỷ lệ đáp ứng của Trường so với mong đợi của người học được tính bằng tỷ lệ trung bình chung về sự đáp ứng của Trường so với mong đợi của tất cả sinh viên khảo sát.

Mục F trong phiếu khảo sát, câu hỏi số 23 đề cập đến “Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % mong đợi của A/C trước khi đi học?”. Người học có quyền lựa chọn từ 0% đến 100% hoặc trên 100% nếu Trường phục vụ tốt, vượt quá mong đợi của bản thân.

Trong quá trình đánh giá, có một số trường hợp đối tượng khảo sát lựa chọn phương án đáp ứng trên 100%. Tuy nhiên, để có thể thống kê,

tính toán các giá trị trung bình cho toàn Trường, từng Khoa, nhóm nghiên cứu đã thống nhất: đưa các phương án có lựa chọn tỷ lệ đáp ứng trên 100% về mốc 100%.

Sau khi xử lý số liệu thống kê, cho thấy: sinh viên Khoa Sư phạm cho rằng dịch vụ giáo dục của Trường đáp ứng 88% so với mong đợi của sinh viên, cao nhất trong 3 khoa có sinh viên tham gia khảo sát. Sinh viên khoa Ngoại ngữ đánh giá thấp nhất đối với nội dung này, chỉ đáp ứng được 70% so với mong đợi của họ. Xét chung cho toàn Trường, sinh viên cho rằng dịch vụ giáo dục của trường đáp ứng 84% mong đợi của sinh viên (Hình 6).



Hình 6. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH

Trên cơ sở kết quả khảo sát và các ý kiến đề xuất của sinh viên về biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục (từ câu 24 đến câu 28), nhóm nghiên cứu đề xuất một số giải pháp để cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Quảng Bình như sau:

4.1. Giải pháp nâng cao chất lượng tiếp cận dịch vụ giáo dục

“Tiếp cận dịch vụ giáo dục” là lĩnh vực được sinh viên đánh giá cao nhất trong 5 lĩnh vực được đưa vào khảo sát. Tuy nhiên, để gia tăng hơn nữa sự hài lòng của sinh viên, Nhà trường cần đa dạng hóa các kênh thông tin về tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời, phù hợp với đối tượng thí sinh tại các vùng, miền của địa bàn tuyển sinh; tổ chức các loại hình câu lạc bộ, dịch vụ văn hóa, thể dục thể thao,... để người học được hưởng thụ tốt hơn cơ sở vật chất hiện có của Nhà trường.

4.2. Giải pháp nâng cao cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

Trên 5 lĩnh vực đưa vào khảo sát, “Cơ sở

vật chất, trang thiết bị dạy học” là lĩnh vực sinh viên đánh giá thấp nhất. Do đó, Nhà trường cần có nhiều biện pháp cụ thể để cải thiện cơ sở vật chất như: Cần tổ chức khai thác hiệu quả cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện có của Nhà trường: ký túc xá, các cơ sở thể dục thể thao, văn hóa, văn nghệ...; quy hoạch lại hệ thống mạng Internet theo khu vực, nâng cấp, cải thiện hệ thống Wifi ở những khu vực cần sử dụng, có những khu vực không cần thiết thì nên cắt giảm; cần đầu tư trang thiết bị cho dạy học Ngoại ngữ: máy nghe, in sao disk; kịp thời sửa chữa máy chiếu, hệ thống điện khi hư hỏng.

Theo kết quả phân tích, sinh viên khoa Ngoại ngữ có mức độ hài lòng chung thấp nhất. Do đó, để cải thiện mức độ hài lòng của sinh viên, Nhà trường cần bổ sung một số cơ sở vật chất, thiết bị dạy học hiện đại và tạo môi trường thực hành, thực tập tốt hơn đối với sinh viên các khối ngành ngoài Sư phạm. Đặc biệt, đối với sinh viên khoa Ngoại ngữ cần có môi trường tiếp cận với người nước ngoài để nâng cao kỹ năng giao tiếp, phản xạ trong quá trình học tập.

4.3. Giải pháp nâng cao môi trường giáo dục

Để cải thiện “Môi trường giáo dục”,

Trường Đại học Quảng Bình cần chú trọng hơn nữa việc tiếp nhận và giải đáp ý kiến của người học, phản hồi thông tin nhanh chóng; hướng dẫn, tư vấn nhiệt tình, chu đáo đối với các vướng mắc, khó khăn của sinh viên. Ngoài ra, Nhà trường cần chú trọng đến công tác giáo dục tư tưởng, đạo đức, lối sống lành mạnh cho sinh viên.

4.4. Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục

Để nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục, Nhà trường cần tổ chức đa dạng các hoạt động ngoại khóa, khởi nghiệp trong sinh viên, có sự phối hợp của Nhà tuyển dụng lao động; tăng cường hoạt động thực tế, rèn kỹ năng nghề, kỹ năng làm việc nhóm và kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cho sinh viên; tăng cường tổ chức các hoạt động chuyên môn, seminar, hội nghị, hội thảo nghiên cứu khoa học cho sinh viên. Bên cạnh đó, Nhà trường cần phối hợp chặt chẽ giữa hoạt động dạy học và hoạt động của các tổ chức đoàn thể, chính trị - xã hội trong Nhà trường nhằm tăng cường giáo dục cho sinh viên. Đối với sinh viên cần tham gia tích cực hơn vào các hoạt động do các tổ chức Đoàn, Hội của Nhà trường phát động.

4.5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập

Để nâng cao kết quả học tập cho sinh viên, ngoài việc cố gắng nỗ lực trong quá trình học tập và rèn luyện của chính bản thân sinh viên, Nhà trường cần đổi mới hình thức, phương

pháp, công cụ đánh giá kết quả học tập hướng tới chuẩn đầu ra. Mặt khác, Nhà trường cần tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để góp phần tích cực và hiệu quả hơn trong đổi mới phương pháp dạy và học.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu này được tiến hành với mục đích đánh giá sự hài lòng của người học về chất lượng dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Quảng Bình. Trên cơ sở mục tiêu ban đầu đặt ra, các tác giả tiến hành điều tra bằng bảng hỏi với đối tượng khảo sát là sinh viên đang học tập tại Trường của 3 Khoa: Sư Phạm, Kinh tế - Du lịch và Ngoại ngữ. Kết quả cho thấy sinh viên khá hài lòng về dịch vụ giáo dục tại Trường, điểm trung bình của các thang đo trong 5 lĩnh vực khảo sát đều đạt từ 4.0 trở lên, trong đó sinh viên hài lòng cao nhất về kết quả đào tạo. So sánh kết quả khảo sát cho thấy sinh viên khối ngành Sư phạm có mức độ hài lòng cao hơn so với sinh viên khối ngành ngoài sư phạm đang học tập tại Trường.

Công tác khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện lần đầu tại Trường Đại học Quảng Bình. Tuy nhiên, đây là hoạt động cần thiết để cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo, vì vậy ngoài việc lấy ý kiến sinh viên, Nhà trường cần thực hiện lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về tất cả các mặt hoạt động hàng năm để đưa ra các giải pháp phù hợp và khách quan hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017), Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017 về việc ban hành Bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.
- [2] Bộ Giáo dục và Đào tạo (2019), Quyết định số [2007/QĐ-BGDĐT](#) ngày 15/7/2019 Ban hành Kế hoạch thực hiện đề án “Đo lường sự hài

- lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016-2020” năm 2019.
- [3] Phạm Thị Liên (2016), Chất lượng dịch vụ giáo dục đào tạo và sự hài lòng của người học tạo Đạo học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh*, 32(4), 81-89.
- [4] Dương Tấn Tân (2010), Các yếu tố ảnh hưởng

- đến mức độ hài lòng của sinh viên năm 3 và năm 4 tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.
- [5] **Lê Thị Anh Thư và Nguyễn Ngọc Minh (2016), Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Tây Đô.**
- [6] Diệp Thanh Tùng và Võ Thị Yến Ngọc (2016), Các nhân tố tác động đến sự hài lòng và gắn kết của sinh viên thông qua việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo Trường Đại học Trà Vinh, *Tạp chí Kinh tế - Văn hóa - Giáo dục*, 22, 1-9.
- [7] Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018), Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Trà Vinh, *Tạp chí Giáo dục, Số đặc biệt Kỳ 1 tháng 5 năm 2018*, 133-137.
- [8] Al-Assaf, Y. (2004), Recognition of control chart patterns using multi-resolution wavelets analysis and neural networks☆. *Computers & Industrial Engineering*, 47(1), 17-29.
- [9] Atay, L., & Yildirim, H. M. (2009), Determining factors that affect satisfaction of students in undergraduate tourism education.
- [10] Bitner, M. J., Zeithaml, V. A., & Gremler, D. D. (2010), Technology's impact on the gaps model of service quality, In *Handbook of service science* (pp. 197-218). Springer, Boston, MA.
- [11] Chua, C. (2004), Perception of quality in higher education, In *Proceedings of the Australian universities quality forum* (pp. 181-187), Melbourne: AUQA Occasional Publication.
- [12] Harvey, L., Green, D., & Burrows, A. (1993), Assessing quality in higher education: A transbinary research project. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(2), 143-148.
- [13] Oliver, R. L., & Bearden, W. O. (1985), Disconfirmation processes and consumer evaluations in product usage, *Journal of business research*, 13(3), 235-246.
- [14] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- [15] Snipes, R. L., & Thomson, N. (1999), An empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in higher education. *Academy of Educational Leadership Journal*, 3(1), 39-57, Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*.

Liên hệ:

TS. Trương Thị Tư

Phòng Đào tạo, Trường Đại học Quảng Bình

Địa chỉ: 312 lý Thường Kiệt, Đồng Hới, Quảng Bình

Email: nhunguyet0803@gmail.com

Ngày nhận bài: 19/4/2020

Ngày gửi phản biện: 22/4/2020

Ngày duyệt đăng: 15/6/2020