

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

NGUYỄN QUỐC LONG

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.05

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng - Năm 2015

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN HIỆP

Phản biện 1: TS. TRẦN PHƯỚC TRỮ

Phản biện 2: PGS. TS. TRẦN VĂN HÒA

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 18 tháng 01 năm 2014.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

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

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Nâng cao chất lượng đào tạo là mục tiêu hàng đầu của ngành Giáo Dục Việt Nam. Hiện nay, trong xu thế toàn cầu hoá thì chất lượng giáo dục ngày càng trở nên cấp thiết cho sự tồn tại và phát triển của từng trường đại học. Do đó, nâng cao chất lượng đào tạo là một quá trình cần được thực hiện liên tục; những ý kiến nhìn nhận về chất lượng đào tạo từ phía sinh viên - những người đang trực tiếp hưởng thụ dịch vụ đào tạo là một thành phần đóng góp không thể thiếu trong việc thực hiện cải tiến chất lượng đào tạo của các trường đại học.

Đại học Duy tân – là một trường ngoài công lập đầu tiên tại miền Trung với mong muốn đào tạo để cung cấp nguồn nhân lực cho sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của Đất nước. Trường nằm trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, đã trải qua gần 20 năm phát triển, đã cung cấp một lượng lớn lao động các ngành nghề kỹ thuật, kinh tế cho phát triển kinh tế xã hội của thành phố. Tuy nhiên, cũng như tình hình chung, chất lượng đào tạo của các trường vẫn chưa đáp ứng hoàn toàn nhu cầu xã hội, sức thu hút của các trường chưa mạnh đối với sinh viên.

Hơn nữa, nhu cầu ứng dụng công nghệ thông tin vào trong giảng dạy là một bước đi mà hầu hết các trường Đại học trong cả nước đang nhắm đến. Và nó đang dần bắt đầu được hiện thực. Do đó, sự hài lòng của sinh viên trong môi trường đào tạo trực tuyến được xem như sự đánh giá tích cực của họ về các dịch vụ đang được cung cấp bởi nhà trường nơi họ đang theo học, đặc biệt trong đó là chất lượng dịch vụ đào tạo qua hệ thống trực tuyến. Từ đó, việc đo lường sự hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của nhà trường

để từ đó nhà trường nhận biết và có những điều chỉnh trong việc cung cấp dịch vụ đào tạo cho phù hợp là cần thiết.

Và đó cũng là lý do tôi chọn đề tài “**Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo trực tuyến tại trường đại học Duy Tân**”.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu nghiên cứu của luận văn là đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ đào tạo trực tuyến của Nhà trường và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng.

- Để đạt được mục tiêu này, đề tài cần xác định được các mục tiêu sau:

+ Xây dựng mô hình lý thuyết về sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo trực tuyến và các biến nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng.

+ Xây dựng thang đo để đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo trực tuyến và các biến nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng.

+ Tổ chức điều tra và phân tích dữ liệu để đánh giá được mức độ hài lòng của sinh viên.

+ Đề xuất kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến tại trường ĐH Duy Tân.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi nghiên cứu: Nghiên cứu này chỉ thực hiện cho tổng thể là các sinh viên hiện đang theo học tại trường Đại học Duy Tân. Về phạm vi thời gian, thông tin thu thập được thực hiện trong khoảng thời gian từ tháng 05 đến tháng 06 năm 2014.

- Đối tượng nghiên cứu: Biểu hiện sự hài lòng và các nhân tố ảnh hưởng đến quá trình đào tạo trực tuyến của nhà trường.

- Khách thể nghiên cứu: là tất cả các sinh viên theo học thông qua hệ thống đào tạo trực tuyến của nhà trường. Bao gồm tất cả chuyên ngành đang được đào tạo như: Quản trị kinh doanh, kế toán, công nghệ thông tin...

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành qua hai bước: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

- Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm dùng để khám phá và tiền kiểm định thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo, thang đo sự hài lòng của sinh viên và xây dựng thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên.

- Nghiên cứu chính thức cũng được thực hiện thông qua kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp nhằm: 1) kiểm định các thang đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng; 2) kiểm định mô hình nghiên cứu thông qua các giả thuyết nghiên cứu bằng các phương pháp nghiên cứu như phân tích nhân tố, hồi quy tuyến tính...

*** Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của đề tài**

- Ý nghĩa lý luận: trong quá trình thực hiện, ngoài việc kế thừa các nghiên cứu đã có, đề tài đã phát triển và ứng dụng phù hợp với đặc điểm của Nhà trường:

+ Xem xét mối quan hệ của chất lượng giáo dục và tầm quan trọng của từng yếu tố đối với quá trình học tập của sinh viên.

+ Thang đo chất lượng được thiết kế phù hợp với đặc điểm của dịch vụ giáo dục đại học.

- Ý nghĩa thực tiễn: kết quả nghiên cứu có ý nghĩa đối với công tác quản lý cũng như việc thực hiện các mục tiêu của Nhà trường:

+ Cung cấp nguồn thông tin tổng hợp và đáng tin cậy cho hoạt động giáo dục đại học của Nhà trường.

+ Những kiến nghị, đề xuất trong đề tài gợi ý cho những cải tiến cần thiết của Nhà trường trong thời gian đến.

5. Bộ cục đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung đề tài gồm có 4 (bốn) chương cụ thể:

Chương 1: cơ sở lý luận trong nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo trực tuyến.

Chương 2: Mô hình và thiết kế nghiên cứu.

Chương 3: Kết quả nghiên cứu và thảo luận.

Chương 4: Kết luận và kiến nghị.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN TRONG NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN

1.1. DỊCH VỤ ĐÀO TẠO VÀ DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN

1.1.1. Dịch vụ đào tạo

a. Khái niệm của dịch vụ

Dịch vụ là kết quả của một quá trình biến đổi các yếu tố đầu vào thành đầu ra cần thiết cho khách hàng. Quá trình đó bao gồm các hoạt động phía sau (bên trong) và các hoạt động phía trước, nơi mà khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ tương tác với nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng theo cách mà khách hàng mong muốn và suy cho cùng đó là tạo ra giá trị cho khách hàng.

b. Khái niệm về dịch vụ đào tạo

Đào tạo là hoạt động dịch vụ, tuy nhiên sản phẩm đào tạo không hoàn toàn giống như các hoạt động dịch vụ khác, sản phẩm đào tạo là sản phẩm phi vật chất, tồn tại dưới dạng giá trị mà nhà trường (cơ sở đào tạo) đã cung cấp cho người học (học sinh, sinh viên), đó là toàn bộ hệ thống kiến thức, kỹ năng, thái độ nghề nghiệp mà người học có được sau khi tốt nghiệp ra trường, họ sử dụng để lao động sản xuất hay dịch vụ tại các cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp nhằm mục đích tạo thu nhập cho bản thân, góp phần vào sự phát triển của cơ quan, doanh nghiệp và phát triển chung của xã hội

1.1.2. Dịch vụ đào tạo trực tuyến

a. Hiện trạng phát triển đào tạo trực tuyến.

Đào tạo trực tuyến rất phổ biến ở các nước có nền công nghệ phát triển, với nhiều môn học cũng như trung tâm đào tạo; tại Mỹ: Khoảng 80% trường ĐH sử dụng phương pháp đào tạo trực tuyến, có

khoảng 35% các chứng chỉ trực tuyến được chính thức công nhận; tại Singapore: Khoảng 87% trường ĐH sử dụng phương pháp đào tạo trực tuyến; tính đến năm 2005, tại Hàn Quốc đã có 9 trường ĐH trực tuyến trên mạng.

Các nhà lãnh đạo cấp cao của Việt Nam khẳng định rằng, giáo dục là một trong những ngành được ưu tiên cao nhất và được hưởng các nguồn đầu tư cao nhất nhằm nâng cao chất lượng giáo dục trong những năm tới. Với nỗ lực này, Việt Nam đã quyết định kết hợp công nghệ thông tin vào tất cả mọi cấp độ giáo dục nhằm đổi mới chất lượng học tập trong tất cả các môn học và trang bị cho lớp trẻ đầy đủ các công cụ và kỹ năng cho kỷ nguyên thông tin.

b. Lợi ích của đào tạo trực tuyến

- Đào tạo mọi lúc mọi nơi: Truyền đạt kiến thức theo yêu cầu, thông tin đáp ứng nhanh chóng.

- Tiết kiệm chi phí: Giúp giảm khoảng 60% chi phí bao gồm chi phí đi lại và chi phí tổ chức địa điểm.

- Tiết kiệm thời gian: giúp giảm thời gian đào tạo từ 20-40% so với phương pháp giảng dạy truyền thống do rút giảm sự phân tán và thời gian đi lại.

- Uyển chuyển và linh động: Học viên có thể chọn lựa những khoá học có sự chỉ dẫn của giảng viên trực tuyến hoặc khoá học tự tương tác.

- Tối ưu: Nội dung truyền tải nhất quán. Các tổ chức có thể đồng thời cung cấp nhiều ngành học, khóa học cũng như cấp độ học khác nhau giúp học viên dễ dàng lựa chọn.

- Hệ thống hóa: Đào tạo trực tuyến dễ dàng tạo và cho phép học viên tham gia học, dễ dàng theo dõi tiến độ học tập, và kết quả học tập của học viên.

c. So sánh đào tạo trực tuyến với các đào tạo truyền thống

So sánh dựa trên các tiêu chí như: Chọn lớp học & khóa học, Tham gia, Đào tạo, Tham gia thi chuẩn hóa kiến thức, Chia sẻ và quản lý tài liệu, Tham khảo, Trao đổi chuyên môn, Quản lý lớp học, Quản lý bài giảng, Theo dõi học tập

1.1.3. Chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến

Chất lượng cảm nhận của sinh viên là thang đo được đề cập đến là tập trung thành một số nhóm lớn như chất lượng hoạt động giảng dạy và học tập (giảng viên, chương trình, kiểm tra kết quả...); chất lượng các yếu tố vật chất hỗ trợ cho học tập (thư viện, công nghệ thông tin); chất lượng môi trường học tập (phòng học, giảng đường, thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập...); chất lượng các hoạt động chức năng (hoạt động đào tạo, công tác sinh viên); chất lượng các hoạt động hỗ trợ đời sống sinh viên (Đời sống tinh thần: hoạt động xã hội và hoạt động giải trí; Đời sống vật chất: ký túc xá, cơ sở rèn luyện sức khỏe...)

1.2. SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ ĐÀO TẠO

1.2.1. Sự hài lòng của sinh viên

a. Tầm quan trọng và khái niệm của sự hài lòng

Sự hài lòng là một dạng cảm xúc hoặc thái độ, hình thành trên cơ sở khách hàng so sánh, đánh giá giữa những gì mà họ mong đợi với những gì mà khách hàng nhận được từ tổ chức và/hoặc từ sản phẩm, dịch vụ cụ thể. Nó là trạng thái tâm lý xảy ra trong và/hoặc sau khi khách hàng tiêu dùng sản phẩm, dịch vụ.

b. Sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng của khách hàng căn cứ trên khả năng đánh giá mang tính chủ quan về những lợi ích khác nhau và kinh nghiệm của

cá nhân trong việc tiêu dùng sản phẩm đó.

c. Sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo

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

1.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo

Trong đề tài, sự hài lòng của sinh viên được xem xét theo các yếu tố liên quan đến quá trình học tập của sinh viên, gồm: Phương tiện hữu hình, Tin cậy, Đáp ứng, Năng lực phục vụ, Cảm thông, Giá trị xã hội, Giá trị kiến thức, Giá trị chức năng.

1.3. CÁC MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN

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

Kết quả cho thấy chất lượng giảng dạy, phát triển kỹ năng và kiến thức, tương tác với giảng viên, sự phát triển cá nhân và xã hội, ý thức cộng đồng là những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, trong đó chất lượng giảng dạy là nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên cao nhất.

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

Dựa trên thang đo SERVPERF, Nguyễn Thành Long (2006) đã xây dựng thang đo đánh chất lượng đào tạo tại đại học An Giang. Tác giả đã đưa ra mô hình nghiên cứu gồm có 5 thành phần tác động đến sự hài lòng của sinh viên, đó là: phương tiện hữu hình, độ tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, cảm thông.

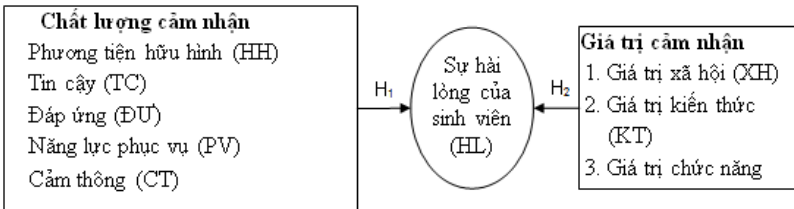
Hoàng trọng & Hoàng Thị Phương Thảo (2007) đã khảo sát khái niệm giá trị và chất lượng dịch vụ đào tạo cảm nhận từ góc nhìn của sinh viên đại học Kinh tế TP.HCM, Trong đó giá trị dịch vụ được thể hiện qua 6 nhân tố: giá trị xã hội, giá trị cảm xúc, giá trị hình ảnh, giá trị chức năng, giá trị kiến thức và giá trị ước muốn. Chất lượng dịch vụ được cấu thành bằng 3 nhân tố chính: hoạt động đào tạo, cơ sở vật chất và dịch vụ hỗ trợ.

CHƯƠNG 2

THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

2.1. MÔ HÌNH LÝ THUYẾT VÀ CÁC GIẢ THIẾT NGHIÊN CỨU

Hình lý thuyết đề xuất cho nghiên cứu thể hiện trong hình 2.1.



Hình 2.1: Mô hình lý thuyết của nghiên cứu

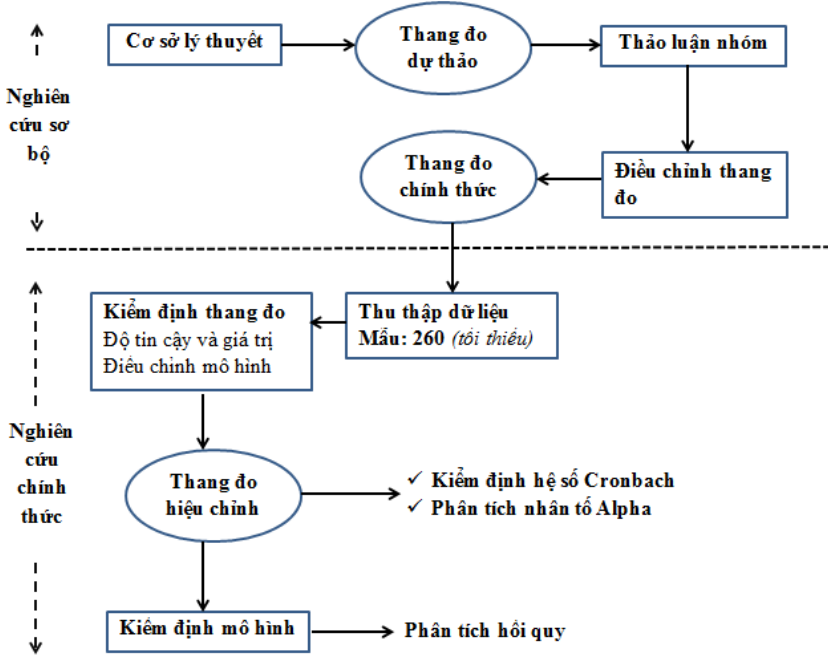
Chất lượng cảm nhận của sinh viên về dịch vụ đào tạo trực tuyến được đánh giá thông qua nhiều thành phần khác nhau. Chất lượng cảm nhận càng tăng thì sự hài lòng càng tăng, vì thế nhóm giả thiết thứ nhất được đề nghị là: " H_1 : Chất lượng cảm nhận (của 5 thành phần trong mô hình) có quan hệ dương với sự hài lòng của sinh viên".

Giá trị cảm nhận của sinh viên về dịch vụ đào tạo trực tuyến được nghiên cứu thông qua nhiều thành phần khác nhau. Khi cảm nhận về giá trị càng cao thì sự hài lòng của sinh viên càng tăng, vì thế

nhóm giả thiết thứ hai được đề nghị là: “ H_2 : Giá trị cảm nhận (của 3 thành phần trong mô hình) có quan hệ dương với sự hài lòng của sinh viên”.

2.2. THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

Hoạt động nghiên cứu được chia làm 2 bước, nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.



Hình 2.2. Quy trình nghiên cứu của đề tài

2.2.1. Nghiên cứu sơ bộ

Nghiên cứu này nhằm mục tiêu xây dựng thang đo cho các thành phần trong mô hình và đánh giá mức độ hợp tác của sinh viên trong việc trả lời phiếu điều tra.

a. Xây dựng sơ bộ các nhân tố và yếu tố nghiên cứu

Được thực hiện nhằm phục vụ cho hoạt động phỏng vấn nhóm.

Công cụ nghiên cứu là “Đề cương phỏng vấn nhóm”.

b. Phỏng vấn nhóm sinh viên

Phỏng vấn nhóm được thực hiện dựa trên đề cương đã xây dựng. Trên cơ sở này, trong quá trình nghiên cứu đã tiến hành phỏng vấn được 8 nhóm sinh viên (tổng cộng 24 sinh viên), theo học 5 chuyên ngành khác nhau, trong đó có 3 chuyên ngành phỏng vấn 2 nhóm, 2 chuyên ngành chỉ phỏng vấn 1 nhóm.

2.2.2. Nghiên cứu chính thức

a. Thiết kế công cụ thu thập thông tin (phiếu điều tra)

Phiếu điều tra được thực hiện thông qua việc sử dụng thu thập mẫu của drive.google.com. Sử dụng thang đo Likert. Sinh viên được đề nghị cho biết mức độ đồng ý của mình với 52 phát biểu liên quan tới 3 vấn đề: chất lượng cảm nhận (31 yếu tố), giá trị cảm nhận (12 yếu tố) và sự hài lòng (09 yếu tố), bằng cách khoanh tròn các số từ 1 đến 5 ứng với 5 cấp độ: (1) Hoàn toàn không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Đồng ý một phần; (4) Đồng ý; (5) Hoàn toàn đồng ý.

b. Kế hoạch lấy mẫu

**** Kích thước mẫu:***

Với nội dung bản câu hỏi và nhu cầu phân tích, kích thước mẫu tối thiểu là 260. Để tăng độ chính xác, quy mô mẫu tối thiểu được tăng lên 286 (khoảng 10% tổng số sinh viên).

**** Phương pháp chọn mẫu***

Sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, có xem xét đến việc bảo đảm: (1) Hợp lý về tỷ lệ giữa số sinh viên theo học hệ đại học chính quy và hệ đại học chính quy liên thông; (2) Hợp lý về tỷ lệ giữa các chuyên ngành đào tạo hiện tại của Trường; (3) Tỷ lệ mẫu tập trung vào sinh viên khóa 32 và 33 (chiếm ít nhất 70% trong mẫu).

**** Phương pháp lấy mẫu***

Mẫu được thu thập trực tiếp. Bản câu hỏi được phát cho sinh viên, hướng dẫn trả lời và thu hồi ngay tại lớp học vào các thời điểm thuận tiện nhất. Thời gian thực hiện từ ngày 07/06/2014 đến 15/08/2014.

2.2.3. Kỹ thuật phân tích số liệu

Số liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 16. Gồm các bước: (1) Chuẩn bị số liệu và thống kê mô tả mẫu; (2) Kiểm định thang đo sự hài lòng (12 yếu tố); (3) Phân tích nhân tố thang đo chất lượng cảm nhận (43 yếu tố) và giá trị cảm nhận (6 yếu tố); (4) Kiểm định độ tin cậy của thang đo chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận; (5) Hồi quy tuyến tính đa biến và kiểm định giả thiết của mô hình.

CHƯƠNG 3

TRÌNH BÀY KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. MÔ TẢ THỐNG KÊ

3.1.1. Kích thước và kết cấu mẫu

a. Kích thước mẫu

Với 1000 email được gửi đi trực tiếp đến từng sinh viên cụ thể thông qua các GVCN và các cố vấn học tập, kết quả thu về 312 phiếu, số phiếu không hợp lệ là. Như vậy kích thước mẫu sử dụng là 293, thỏa mãn nhu cầu đặt ra (kích thước mẫu khoảng 286).

b. Kết cấu mẫu

- *Kết cấu mẫu theo khóa học* Cơ cấu mẫu theo khóa là phù hợp với mục tiêu đề ra. Sinh viên năm 1 và năm 2 chiếm tỷ trọng xấp xỉ 65%; sinh viên năm 4 chiếm tỷ trọng 19%, cao hơn sinh viên năm 3 (14.6%).

- *Kết cấu mẫu theo chuyên ngành* là hợp lý, Tỷ lệ theo chuyên ngành là khá hợp lý, 3 ngành có tỷ trọng cao là: Công nghệ thông tin

(27,3%), QTKD Tổng quát (21,16%), Tài chính ngân hàng (23,55%), 03 chuyên ngành còn lại có tỷ lệ nằm trong khoảng từ 7% đến 10%.

- *Kết cấu mẫu phù hợp với phân bố học lực của sinh viên trong trường.* Tỷ trọng sinh viên xếp loại khá cao nhất, tiếp đến là trung bình và giỏi, tỷ lệ sinh viên xếp học lực yếu và xuất sắc thấp – điều này là phù hợp với tình hình chung của Trường)

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

a. Phân tích thông kê mô tả thành phần “chất lượng cảm nhận”

Kết quả khảo sát cảm nhận của sinh viên về chất lượng của 5 nhóm yếu tố tuy không đạt được kết quả đánh giá ở mức tốt nhất nhưng cũng không bộc lộ những đánh giá quá xấu về khía cạnh này. Trong 5 yếu tố được hỏi có thể phân thành 3 nhóm:

- Yếu tố được đánh giá cao nhất (4.37 – mức độ “hoàn toàn đồng ý”) là phương diện hữu hình. Nhà trường cần phải cố gắng trao cũng cố thêm về chất lượng bài giảng, hệ thống giảng dạy...

- Hai yếu tố thấp nhất đó là: đáp ứng và phục vụ cho sinh viên được đánh giá rất thấp. Nổi bật lên trên vấn đề này là sự không thật sự hiểu nhau của sinh viên và nhân viên của nhà trường. Thiết nghĩ điều này nhà trường nên xây dựng lại hệ thống website và kênh tương tác để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho sinh viên.

- Hai yếu tố còn lại là: Độ tin cậy và sự cảm thông được đánh giá ở mức trung bình.

b. Phân tích thông kê mô tả thành phần “giá trị cảm nhận”

Kết quả kiểm định ($\alpha = 0.5$), thừa nhận 5/12 yếu tố có điểm trung bình trong khoảng từ 3.0 đến 4.0 (bảng 3.5). Kết quả này không

thực sự cao, nhưng cũng cho thấy cảm nhận về giá trị của sinh viên đối với các vấn đề được hỏi ở cấp độ khá.

Có 7/12 kết quả có điểm trung bình dưới 3.0. Tuy nhiên, tất cả đều từ 2.9 trở lên, thể hiện sự tạm chấp nhận của sinh viên đối với vấn đề này. Chúng ta xét một vài yếu tố như: “Khi xét đến chất lượng đào tạo mà bạn nhận được, bạn tin rằng mức học phí của trường là thấp”, “Kỹ năng (làm việc nhóm, thuyết trình...) được phát triển trong học tập”...điều này cũng rất dễ lý giải. Vì đây là một trường ĐH Dân lập, nên khi so sánh với các trường ĐH công lập thì mức giá ở đây cao hơn khoản 2,3 lần so với các trường khác, và kỹ năng làm việc nhóm, thuyết trình chưa phát triển được – đó cũng là một hạn chế của quy trình đào tạo trực tuyến, sinh viên không thể thuyết trình và báo cáo nhóm như học tập trung được.

c. Phân tích thông kê mô tả thành phần “sự hài lòng” của sinh viên

Kết quả này cho thấy cảm nhận chung về sự hài lòng của sinh viên đối với các vấn đề được hỏi chỉ nằm ở mức độ hài lòng cao.

Có 3 yếu tố có điểm trung bình tương đương nhau và xếp đầu trong 09 yếu tố là: “giảng viên”, “hệ thống học tập trực tuyến” và “thư viện trực tuyến.

Ba (03) yếu tố xếp cuối nhóm là “hoạt động của phòng công tác học sinh sinh viên”, “tổ tài vụ của trường” và “nhân viên các bộ phận chức năng”.

Về sự nhất quán trong đánh giá, cho thấy các yếu tố “giảng viên”, “chương trình đào tạo”, có độ lệch chuẩn thấp, trong khi các trả lời về “nhân viên thư viện”, “nhân viên phòng đào tạo”, “hoạt động của phòng đào tạo”, có độ phân tán cao hơn.

Tóm lại, phần mô tả thống kê cho thấy, trong khi sinh viên đánh giá khá cao tầm quan trọng của các yếu tố đối với quá trình học tập, thì cảm nhận về chất lượng, giá trị và sự hài lòng là thấp hơn.

Trong quá trình phân tích kết quả, cũng cho thấy một số hạn chế của bản câu hỏi (ý trùng lặp, khó trả lời, thiếu đồng bộ và đồng đều giữa các nội dung, bỏ sót một số nội dung quan trọng...), điều này ảnh hưởng đến kết quả phân tích, hạn khả năng bàn luận của kết quả.

3.2. PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN

3.2.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo “sự hài lòng”

Kết quả dữ liệu sau khi chạy ra, đúng như những gì đã nhận xét. Đây là một kết quả khá lý tưởng, thang đo về sự hài lòng sẽ bao gồm 7 yếu tố được trình bày ở trên: “Sinh viên hài lòng với giảng viên của Nhà Trường”, “Sinh viên hài lòng với hoạt động của phòng Công tác sinh viên”, “Sinh viên hài lòng về cơ sở vật chất phục vụ học tập, nghiên cứu của sinh viên”, “Sinh viên hài lòng với hệ thống thư viện trực tuyến”, “Sinh viên hài lòng khi giải quyết công việc tại các bộ phận chức năng”, “Sinh viên hài lòng khi giải quyết công việc tại Tổ tài vụ của Trường” và “Sinh viên hài lòng khi giải quyết các công việc tại Văn phòng Khoa”.

3.2.2. Kiểm định giá trị và độ tin cậy của thang đo các biến độc lập

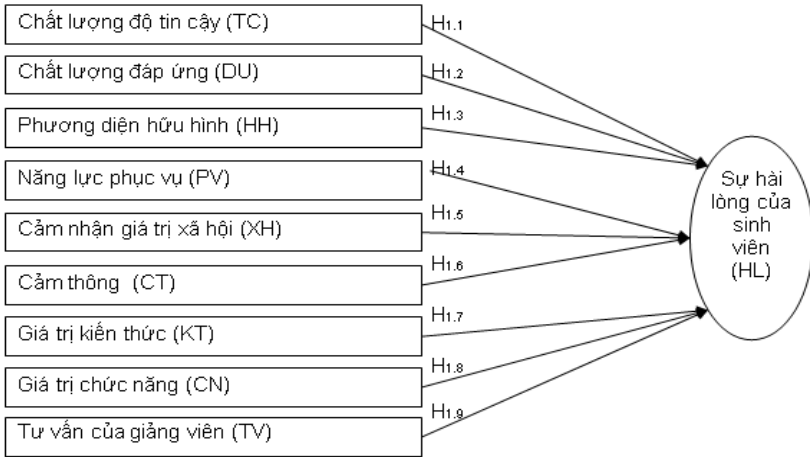
Phân tích nhân tố thang đo chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận, cho thấy có 09 nhân tố được trích. Có một số điểm thay đổi so với ban đầu đó là:

- Giá trị cảm nhận với dự kiến là 3 thành phần (giá trị xã hội, kiến thức và chức năng), được chia lại thành 4 phần duy nhất, ta có thêm một thành phần đó là Tư vấn của giảng viên (TV).

- Giá trị cảm nhận vẫn giữ nguyên tất cả các thành phần và không có bất kỳ sự thay đổi nào ngoại trừ việc loại bỏ một số yếu tố như đã trình bày ở trước đây.

3.2.3. Hồi quy và kiểm định giả thiết

Với những thay đổi về thang đo chất lượng và giá trị cảm nhận, mô hình lý thuyết được sửa đổi thành mô hình đề nghị kiểm định



a. Hồi quy, kiểm định sự tồn tại của mô hình và các giả thiết

Từ mô hình đề nghị kiểm định và số liệu thu thập từ mẫu điều tra, chưa đủ cơ sở để chấp nhận giả thiết H1.10 với mức ý nghĩa $\alpha = 5\%$, 10 giả thiết (H1.1 đến H1.9) đều được chấp nhận với độ chính xác trên 95%. Nghiên cứu này cho phép thừa nhận ảnh hưởng của 10 thành phần (9 nhân tố chất lượng và 1 nhân tố giá trị) đến “sự hài lòng” của sinh viên như sau:

$$HL = 0.4723HH + 0.3400TC + 0.2774TV + 0.2725 CT + 0.2580 KT + 0.2315 CN + 0.2011 DU + 0.1917 XH + 0.1571 PV$$

Nhận xét kết quả hồi quy:

- Các hệ số ước lượng của mô hình đều dương, điều này cho thấy tác động tích cực của các nhân tố chất lượng và giá trị đến sự hài lòng

của sinh viên.

- Nhân tố tác động mạnh nhất đến “sự hài lòng” là “phương diện hữu hình” (HH), điều này đúng như kết quả mô tả thống kê, thể hiện được tầm quan trọng của phương diện hữu hình trong việc đào tạo dịch vụ trực tuyến.

Trong quá trình học tập tại trường, việc giải quyết công việc tại các bộ phận chức năng thường mang đến một kết quả khá cụ thể và rõ ràng (được hay không được, nhanh hay chậm, thuận tiện hay khó khăn, hài lòng hay không...), trong khi nhiều nhân tố khác là khó xác định hơn (chẳng hạn “chất lượng chương trình”, “chất lượng giảng viên”...). Vì thế tác động của thành phần “phương diện hữu hình” tới “sự hài lòng” thường rõ nét hơn so với các yếu tố khác (nhất là đối với sinh viên đang học tại trường). Đây có thể là một cách giải thích khác cho kết quả hồi quy của mô hình. Phân tích này một phần dựa trên kết quả xem xét các góp ý ngoài bản câu hỏi của sinh viên, vấn đề càng cụ thể thì thường mang đến những ảnh hưởng khá mạnh về khía cạnh tâm lý và cảm xúc của sinh viên.

- Nhân tố “chất lượng độ tin cậy” (TC) có mức tác động cao thứ 2 đến sự hài lòng của sinh viên. Kết quả này được cho là phù hợp với lý thuyết và thực tiễn. Điều này cho thấy ảnh hưởng khá quan trọng của dịch vụ đào tạo của nhà trường với sự hài lòng tổng thể của sinh viên.

- Ba nhân tố “giá trị cảm thông”, “giá trị kiến thức”, và “tư vấn của giảng viên” có mức tác động gần ngang nhau đến “sự hài lòng”. Xét về tầm quan trọng, “tư vấn của giảng viên” được xem là đứng vị trí hàng đầu (theo kết quả khảo sát của đề tài), tuy nhiên trong môi trường học tập hiện tại, những thành phần khác ngày càng có vị trí quan trọng, điều này dẫn đến kết quả “sự quan tâm và tư vấn của giảng viên”, vốn là thành phần được kỳ vọng tác động nhiều nhất đến

sự hài lòng của sinh viên nhưng kết quả thực nghiệm của đề tài chưa cho phép ủng hộ nhận định này.

- Ba nhân tố còn lại có mức tác động thấp hơn đến sự hài lòng của sinh viên. Trong đó, chất lượng phục vụ có mức tác động thấp nhất. Kết quả này thực sự thuyết phục, bởi vì nó nằm trực tiếp trong các nhận định của chúng ta từ trước đến nay.

CHƯƠNG 4

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

4.1. KẾT LUẬN VÀ BÀN LUẬN

4.1.1. Thu thập thông tin phản hồi là thực sự cần thiết và nhận được sự hưởng ứng tích cực của sinh viên

Kết quả có được trong quá trình thực hiện ủng hộ quan điểm thu thập thông tin phản hồi từ sinh viên là cần thiết cho cải tiến chất lượng.

4.1.2. Công nghệ thông tin (mạng và website) rất quan trọng đối với sinh viên trong học tập, nhưng chất lượng hiện tại chưa thực sự đáp ứng được mong đợi

Kết quả điều tra cho thấy tính cấp thiết trong việc nâng cấp khả năng phục vụ của website, cũng như việc bảo đảm sự ổn định và liên tục của hệ thống mạng internet trong Trường trong những lúc cao điểm hay đăng ký môn học.

4.1.3. Tài nguyên thư viện đáp ứng tốt mong đợi của sinh viên nhưng còn hạn chế về khả năng mượn tài liệu

Kết quả khảo sát cho thấy, sinh viên đánh giá cao về vai trò, sự hữu ích, mức độ đáp ứng của tài liệu đối với nhu cầu học tập, nghiên cứu. Sự liên kết hệ thống website thư viện của nhà trường với các website khác và thư viện online phong phú là điều sinh viên đánh giá rất cao. Tuy nhiên, vì đây là quy trình đào tạo trực tuyến cho nên sinh

viên vẫn không thể đến các phòng đọc, cho nên đề xuất phải cho những sinh viên mượn sách ở xa vẫn có thể mượn được sách tại thư viện nhà trường có thể bằng cách gửi qua đường bưu điện...

4.1.4. Năng lực và phương pháp làm việc của các bộ phận chức năng (ngoài thư viện) được đánh giá cao, nhưng quá trình giao tiếp vẫn cần có những thay đổi tích cực hơn

Với những nỗ lực trong việc hoàn thiện hoạt động quản lý đào tạo và công tác sinh viên của Nhà trường trong thời gian qua, kết quả thu được là đáng khích lệ. Nhìn chung sinh viên đánh giá cao về chất lượng hoạt động, cách thức làm việc khoa học, giải quyết tốt nhu cầu công việc của sinh viên. Tuy nhiên, về khía cạnh giao tiếp vẫn cần tiếp tục có những cải tiến nhất định. Ngoài số liệu thống kê từ bản câu hỏi, các góp ý qua câu hỏi mở cho thấy quá trình giao tiếp giữa sinh viên và nhân viên vẫn còn bộc lộ nhiều vấn đề thuộc về thái độ và không khí giao tiếp.

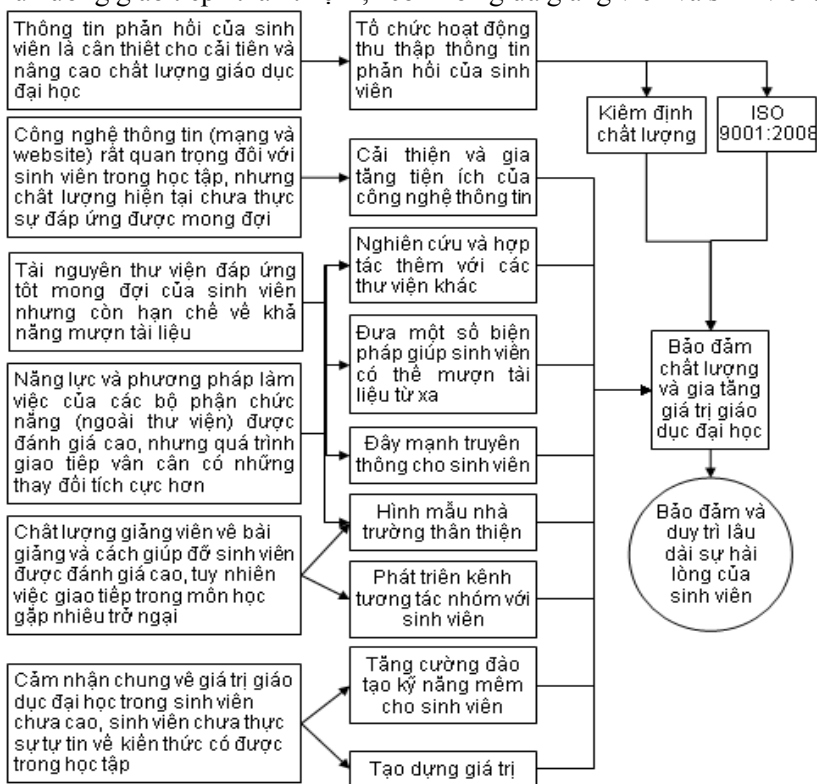
4.1.5. Cảm nhận chung về giá trị giáo dục đại học trong sinh viên chưa cao, sinh viên chưa thực sự tự tin về kiến thức có được trong học tập

Cảm nhận về giá trị giáo dục, đặc biệt là sự tự tin về kiến thức, năng lực có được trong học tập, là điều hết sức quan trọng đối với sinh viên. Kết quả của nghiên cứu cho thấy cảm nhận chung về giá trị giáo dục đại học chưa cao, sinh viên chưa thực sự tự tin với kiến thức được tích lũy.

4.1.6. Chất lượng giảng viên về bài giảng và cách giúp đỡ sinh viên được đánh giá cao, tuy nhiên việc giao tiếp trong môn học gặp nhiều trở ngại

Chất lượng giảng viên được đánh giá cao và có đóng góp nhất định vào sự hài lòng của sinh viên. Tuy nhiên, khía cạnh giao tiếp, sự cảm thông... vẫn còn những hạn chế nhất định. Về lâu dài, cần ủng hộ

xu hướng giao tiếp “thân thiện”, “cởi mở” giữa giảng viên và sinh viên.



Các kết luận và kiến nghị được trình bày tóm tắt trong hình 4.3

4.2. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

4.2.1. Về hoạt động thu thập thông tin phản hồi của sinh viên

Thu thập thông tin phản hồi từ sinh viên là hoạt động cần được thực hiện nhằm cung cấp cơ sở cho việc bảo đảm và nâng cao chất lượng giáo dục đại học, góp phần thực hiện mục tiêu của Nhà trường;

4.2.2. Nội dung và ý nghĩa các hình thức thu thập thông tin

Có nhiều hình thức thu thập thông tin với những ý nghĩa khác

nhau, cần chú trọng đến 3 dạng: (1) Thông tin phản hồi của sinh viên về các hoạt động của Nhà Trường; (2) Thông tin phản hồi về chất lượng chương trình đào tạo các chuyên ngành; (3) Thông tin phản hồi về hoạt động giảng dạy của giảng viên trong từng môn học cụ thể.

4.2.3. Định hướng phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động đào tạo và quản lý sinh viên

a. Định hướng chung

Công nghệ thông tin được xem công cụ quan trọng trong việc nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động giáo dục đại học. Cần chú trọng đến phát triển một cách toàn diện, khai thác tối đa các tiện ích trong các ứng dụng công nghệ thông tin, đồng thời phải bảo đảm khả năng phục vụ của hệ thống khi nhu cầu ngày càng mở rộng.

b. Một số kiến nghị cụ thể

Công nghệ thông tin là một công cụ quan trọng, định hướng cho hoạt động này là: (1) Cải thiện khả năng phục vụ của website Nhà trường; (2) Phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin trong “quản trị quan hệ khách hàng”; (3) Thông tin mang tính cảnh báo về việc học tập của sinh viên. (4) Thông tin về những lợi ích mà sinh viên có thể được thụ hưởng; (5) Phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác thông kê; (6) Sử dụng rộng rãi công nghệ thông tin trong hoạt động kiểm tra đánh giá kết quả học tập.

4.2.4. Định hướng trong công tác truyền thông cho sinh viên

Trọng tâm truyền thông cần hướng đến 3 vấn đề: (1) Tăng cường truyền thông về giá trị cộng đồng trong các hoạt động của Nhà trường và trách nhiệm của người học đối với xã hội; (2) Tăng cường truyền thông về phương pháp học tập, cũng như phổ biến thường xuyên quy chế, quy trình và thủ tục cho sinh viên; (3) Truyền thông theo hướng tạo dựng giá trị cho sinh viên.

4.2.5. Định hướng trong tạo dựng giá trị cho sinh viên

Đề gia tăng giá trị cho sinh viên cần chú trọng đến hai vấn đề sau:

a. Quản lý “chi phí” của sinh viên

“Chi phí” bao gồm nhiều yếu tố: chi phí bằng tiền, chi phí thời gian, sức khỏe, cơ hội... Cần chú trọng đến kiểm soát các chi phí bằng tiền mà sinh viên phải trả cho các hoạt động khác nhau trong Trường, đồng thời gia tăng cơ hội trong việc lựa chọn thời gian, môn học, chương trình học phù hợp với nhu cầu và năng lực của sinh viên.

b. Gia tăng giá trị trong hoạt động đào tạo

Trong giáo dục đại học, quan trọng nhất là giá trị kiến thức và chức năng, được cung cấp cho sinh viên chủ yếu thông qua nội dung chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy và kiểm tra kết quả, bằng cấp và kết quả xếp loại học tập. Tất cả những yếu tố này cần được quản lý chặt chẽ và cải tiến liên tục.

Cần chú ý đến phát triển “kỹ năng mềm” cho sinh viên, vì đây là nhân tố ảnh hưởng đến năng lực nghề nghiệp và khả năng phát triển học tập, nghiên cứu tiếp theo của sinh viên.

4.3. NHỮNG HẠN CHẾ VÀ PHƯƠNG HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

4.3.1. Hạn chế của đề tài

- Thứ nhất, hạn chế trong việc kết nối giữa lý thuyết, thực tế và nội dung nghiên cứu trong đề tài: (1) Tập trung đánh giá thực trạng, chưa chú trọng đến phát hiện nguyên nhân; (2) Nội dung liên quan đến chương trình đào tạo và quy trình chưa rõ ràng; (3) Phạm trù giá trị được nghiên cứu chưa sâu; (4) Sự phân biệt giữa chất lượng và giá trị trong các câu hỏi chưa rõ và nhất quán; (5) Chưa xem xét đến yếu tố “hình ảnh” trong nghiên cứu; (6) Chưa xem xét đến mức độ yêu thích

ngành học của sinh viên trong mối quan hệ với sự hài lòng.

- *Thứ hai*, hạn chế về kỹ thuật thiết kế bản câu hỏi: (1) thiết kế thang đo 5 điểm tỏ ra không phù hợp; (2) bản câu hỏi không có mục để sinh viên lựa chọn khi “không đủ thông tin để đánh giá” gây ra khó khăn trong phân tích; (3) bản câu hỏi sử dụng chung cho sinh viên các khóa là chưa thực sự hợp lý; (4) một số câu hỏi còn bị trùng lặp hoặc xếp ở các vị trí không thực sự phù hợp trong phiếu điều tra.

- *Thứ ba*, số liệu điều tra chưa được khai thác một cách hiệu quả. Với số liệu thu thập, có thể thực hiện các phân tích đa nhóm, phân tích nhân tố khẳng định... Công việc này chưa được thực hiện trong đề tài.

4.3.2. Hướng nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù còn nhiều hạn chế, nhưng nó cũng là cơ sở gợi ý cho những hướng nghiên cứu tiếp theo:

- *Thứ nhất*, sửa chữa những thiếu sót trong đề tài này trong một nghiên cứu hoàn chỉnh hơn. Một khi khắc phục được các hạn chế nêu trên, hy vọng sẽ hình thành một đề tài nghiên cứu có chất lượng hơn, đáp ứng được nhu cầu thực tiễn của Nhà trường và sinh viên.

- *Thứ hai*, xây dựng phương pháp và quy trình khảo sát hài lòng của các bên hữu quan đối với hoạt động của các trường đại học Việt Nam.

- *Thứ ba*, thử nghiệm trên quy mô rộng hơn nhằm tiếp cận khả năng xây dựng “chỉ số hài lòng” của sinh viên chuyên ngành kinh tế tại các trường đại học ở Việt Nam.

KẾT LUẬN

Các nghiên cứu về giáo dục cho thấy, sự hài lòng của sinh viên được xem là chỉ số đánh giá về hình ảnh, chất lượng và giá trị của hoạt động giáo dục đại học mà nhà trường mang đến cho sinh viên.

Đề tài được thực hiện nhằm nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo trực tuyến tại Trường Đại học Duy Tân. Việc thực hiện đề tài đã giải quyết được các vấn đề sau:

- Đã làm rõ các vấn đề liên quan đến khái niệm và phương pháp luận trong đo lường sự hài lòng của sinh viên.

- Thu thập, phân tích và bước đầu rút ra những kết luận cần thiết liên quan đến cảm nhận của sinh viên về chất lượng, giá trị và mức độ thỏa mãn đối với hoạt động giáo dục đại học.

- Mô hình đề nghị kiểm định và các giả thiết đã được xây dựng và kiểm định thành công. Thang đo chất lượng cảm nhận, giá trị cảm nhận và sự hài lòng của sinh viên bước đầu được hình thành. Mối quan hệ giữa “chất lượng cảm nhận” và “giá trị cảm nhận” với “sự hài lòng của sinh viên” được thiết lập và khám phá.

- Kết hợp giữa lý luận và kết quả thực nghiệm, đề tài đã đưa ra một số kiến nghị nhằm bảo đảm và duy trì lâu dài sự hài lòng của sinh viên. Trong đó, nhấn mạnh đến việc phát triển ứng dụng công nghệ thông tin, tăng cường hoạt động truyền thông và tạo lập giá trị khách hàng.

Về cơ bản, các mục tiêu nghiên cứu đặt ra cho đề tài đã đạt được ở một mức độ nhất định. Tuy nhiên, quá trình thực hiện vẫn bộc lộ nhiều hạn chế, làm cho những những kết luận của mô hình được đề xuất trong đề tài chưa thực sự thuyết phục. Cần tiếp tục hoàn thiện và sửa chữa những thiếu sót, nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng và ý nghĩa thực tiễn của đề tài.