

NGHIÊN CỨU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN CHUYÊN NGÀNH SƯ PHẠM ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO Ở TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG SÓC TRĂNG

Nguyễn Bích Như^{1*} và Nguyễn Trung Hiếu²

¹Phòng Thanh tra - Khảo thí - Kiểm định chất lượng, Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng

²Khoa Sư phạm, Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng

*Tác giả liên hệ: bichnhuk29@gmail.com

Lịch sử bài báo

Ngày nhận: 08/9/2020; Ngày nhận chỉnh sửa: 04/01/2021; Ngày duyệt đăng: 14/5/2021

Tóm tắt

Bài viết báo cáo kết quả nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên ngành sư phạm đối với hoạt động đào tạo của Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng ở các khía cạnh bao gồm: (1) Công tác tuyển sinh, tư vấn, hướng dẫn, (2) Công tác đoàn thể, (3) Công tác quản lý sinh viên, (4) Cơ sở vật chất và (5) Đội ngũ hỗ trợ. Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra xã hội học để tiến hành thu thập dữ liệu từ 500 sinh viên thuộc Khoa Sư phạm của nhà trường đồng thời sử dụng phương pháp thống kê toán học để phân tích và đánh giá kết quả. Kết quả nghiên cứu cho thấy: nhìn chung, sinh viên sư phạm hài lòng với tổng thể hoạt động đào tạo của nhà trường, trong đó, nhận được sự hài lòng cao nhất là công tác tuyển sinh, tư vấn, hướng dẫn.

Từ khóa: Đánh giá, hoạt động đào tạo, sự hài lòng, trường cao đẳng.

ASSESSING PEDAGOGY STUDENTS' SATISFACTION FROM TRAINING ACTIVITIES AT SOC TRANG COMMUNITY COLLEGE

Nguyen Bich Nhu^{1*} and Nguyen Trung Hieu²

¹Department of Inspection - Testing - Quality Assurance, Soc Trang Community College

²Faculty of Pedagogy, Soc Trang Community College

*Corresponding author: bichnhuk29@gmail.com

Article history

Received: 08/9/2020; Received in revised form: 04/01/2021; Accepted: 14/5/2021

Abstract

The article presents the result of assessing pedagogy students' satisfaction from training activities at Soc Trang Community College on those aspects of (1) enrollment, counseling and guidance, (2) unions' affairs, (3) student management affairs, (4) facilities (5) supporting staff. The social investigation and mathematical statistics are used to collect, analyze and assess the relevant data from the participation of 500 students at Pedagogy Faculty. The result shows that pedagogy students are generally satisfied from the training activities, especially in the aspect of enrollment, counseling and guidance.

Keywords: Activity, assessment, satisfaction, the college.

DOI: <https://doi.org/10.52714/dthu.10.4.2021.879>

Trích dẫn: Nguyễn Bích Như và Nguyễn Trung Hiếu. (2021). Nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của sinh viên chuyên ngành sư phạm đối với hoạt động đào tạo ở Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng. *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp*, 10(4), 29-37.

1. Đặt vấn đề

Với nhận thức “trong một phạm vi xác định, giáo dục cũng cần được coi là một loại dịch vụ, bởi nó liên quan tới nhu cầu thị trường lao động, chi phí vốn và lợi nhuận thông qua quá trình đào tạo” (Nguyễn Văn Hộ, 2002), thì các cơ sở giáo dục trở thành một đơn vị cung ứng dịch vụ cho khách hàng mà trực tiếp là người học. Từ đó, việc đánh giá chất lượng giáo dục (dịch vụ) thông qua ý kiến người học (khách hàng) là việc làm cần thiết đối với các cơ sở giáo dục. Trong các văn bản chỉ đạo, Bộ Giáo dục và Đào tạo (2010) cũng đã yêu cầu các trường phải “xác định các tiêu chí và phương thức đánh giá giảng viên, đánh giá lãnh đạo cơ sở giáo dục đại học và đánh giá toàn bộ hoạt động của cơ sở giáo dục đại học” nhằm tạo sự cạnh tranh lành mạnh để nâng cao chất lượng đào tạo trong toàn hệ thống. Như vậy, có thể nói, trong giai đoạn hiện nay, khảo sát ý kiến phản hồi của người học là một trong những kênh thông tin cần được các cơ sở giáo dục chú trọng. Bài viết báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên (SV) Trường Cao đẳng Cộng đồng Sóc Trăng ở các ngành sư phạm (trước đây thuộc Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng) đối với một số hoạt động liên quan đến công tác đào tạo của nhà trường. Kết quả nghiên cứu là cơ sở giúp nhà trường nắm bắt nhu cầu, nguyện vọng của người học để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng, hiệu quả của hoạt động đào tạo nói chung.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Sự hài lòng

Trong lĩnh vực thương mại và dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng chính là chìa khóa để xây dựng mối quan hệ có lợi với khách hàng, để giữ và gia tăng số lượng khách hàng (Kotler, P. and Armstrong, G, 2011). Chính vì vậy, các công ty thường xuyên đo lường sự hài lòng của khách hàng và bằng cách này họ có thể cải tiến được dịch vụ và gia tăng số lượng khách hàng. Oliver (1981) cho rằng sự hài lòng của khách hàng là sự đánh giá của khách hàng đối với một giao dịch nhất định, trong đó phản ánh mối quan hệ giữa kỳ

vọng của khách hàng và cảm nhận thật sự của họ đối với sản phẩm hoặc dịch vụ mà họ nhận được.

Trong giáo dục, khi nghiên cứu đánh giá về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của SV, Basheer A. Al-Alak và Ahmad Salih Mheidi Alnaser (2012) tìm thấy một bằng chứng rõ về mối quan hệ thuận chiều giữa chất lượng dịch vụ giáo dục và 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. Tương tự, khi nghiên cứu về ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ lên sự hài lòng của SV, Muhammed Ehsan Malik và cs (2010) cũng đi đến kết luận: chất lượng dịch vụ có một sự ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của SV.

Trong nước, các nghiên cứu theo hướng này cũng dần được công bố như nghiên cứu của Nguyễn Thành Long (2006), Trần Xuân Kiên (2009), Nguyễn Thị Thắm (2010), Phạm Thị Liên (2016). Nghiên cứu của Nguyễn Thành Long (2006) tại Trường Đại học An Giang cho thấy vấn đề lớn nhất của chất lượng dịch vụ đào tạo ở nhà trường tập trung ở giảng viên và cơ sở vật chất. Một điều đáng chú ý là SV đánh giá không cao thành phần Nhân viên - những người tiếp xúc SV khá thường xuyên; thành phần Cảm thông không tác động đáng kể đến sự hài lòng. Nghiên cứu của Trần Xuân Kiên (2009) tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên về đánh giá sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo đã kết luận: đối với chất lượng đào tạo, các thành phần tác động đến sự hài lòng của SV bao gồm 5 thành phần chính là Cơ sở vật chất, Sự nhiệt tình của đội ngũ cán bộ và giảng viên, Đội ngũ giảng viên, Khả năng thực hiện cam kết và Sự quan tâm của nhà trường tới SV. Trong một nghiên cứu khác của Phạm Thị Liên (2016) về chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học ở Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội cho thấy các thành phần của chất lượng đào tạo có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của người học. Trong đó, các yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV theo thứ tự giảm dần lượt là: Chương trình đào

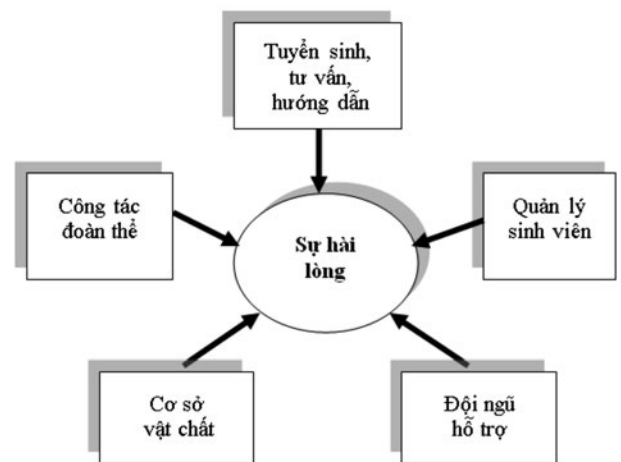
tạo; Khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên trong trường và cuối cùng là Cơ sở vật chất. Có thể thấy, điểm chung của các nghiên cứu này là đều đi vào đánh giá sự hài lòng của SV về chất lượng đào tạo với khá nhiều yếu tố được quan tâm từ cơ sở vật chất, khả năng thực hiện cam kết của nhà trường đến sự quan tâm của nhà trường và vấn đề về đội ngũ giảng viên, nhân viên.

2.2. Giới thiệu mô hình và phương pháp nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu ban đầu được xây dựng trên cơ sở lý thuyết về sự hài lòng, chất lượng dịch vụ và Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường cao đẳng do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành theo Văn bản hợp nhất số 08/VBHN-BGDĐT ngày 04 tháng 3 năm 2014. Sau khảo sát thử nghiệm, mô hình được điều chỉnh cho phù hợp với thực trạng hoạt động đào tạo của nhà trường; cụ thể là tập trung vào một số mặt còn hạn chế cần phải được khắc phục như: hoạt động tuyển sinh, tư vấn, hướng dẫn và vấn đề về cơ sở vật chất. Cụ thể, nhà trường chưa có các biện pháp, hình thức phổ biến, hướng dẫn tiện lợi hơn cho người học trong việc tìm hiểu, tra cứu về chương trình đào tạo, kiểm tra đánh giá và các quy định trong quy chế đào tạo. Về cơ sở

vật chất, khu vực thí nghiệm, thực hành của một số ngành chưa được nâng cấp; thư viện có mặt bằng phục vụ còn khiêm tốn; số đầu sách phục vụ một số chuyên ngành đào tạo chưa đầy đủ. (Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng, 2016).

Mô hình hoàn chỉnh cuối cùng gồm 5 thành phần: (1) Công tác tuyển sinh, tư vấn, hướng dẫn, (2) Công tác đoàn thể, (3) Công tác quản lý SV, (4) Cơ sở vật chất và (5) Đội ngũ hỗ trợ. Các biến thành phần được đo lường bằng thang 4 mức độ: (1) Rất không hài lòng, (2) Không hài lòng, (3) Hài lòng, và (4) Rất hài lòng.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Bảng 1. Các biến trong mô hình

	NỘI DUNG	Thang đánh giá			
		1	2	3	4
1	Hoạt động tuyển sinh của nhà trường công bằng, khách quan				
2	SV được giới thiệu về sứ mạng, mục tiêu của nhà trường				
3	SV được hướng dẫn đầy đủ về chương trình đào tạo mình đang học				
4	SV được hướng dẫn đầy đủ về những quy định, quy chế đào tạo				
5	SV được phổ biến, giáo dục về chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước				
6	SV được tạo điều kiện để tu dưỡng và rèn luyện chính trị tư tưởng, đạo đức, lối sống, tinh thần trách nhiệm và thái độ hợp tác				
7	SV được tạo điều kiện để tham gia công tác Đảng, đoàn thể				
8	Hoạt động Đoàn, Hội có tác dụng tốt trong việc rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức và lối sống cho SV				
9	Trường giải quyết tốt các chính sách xã hội (trợ cấp, học bổng, y tế,...) của SV				
10	Nhà trường đáp ứng nhu cầu về văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao của SV				
11	Nhà trường thực hiện việc đánh giá công tác rèn luyện của SV đúng quy định				
12	Công tác thi đua khen thưởng, kỷ luật được thực hiện nghiêm túc, công khai, đúng đối tượng				

- 13 Công tác cổ vấn học tập đạt hiệu quả tích cực
- 14 Cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ giảng dạy và học tập đầy đủ, hiện đại
- 15 Phòng học/ giảng đường đáp ứng đủ yêu cầu học tập của SV
- 16 Phòng học/ giảng đường được khai thác và sử dụng có hiệu quả
- 17 Phòng bộ môn (thực hành múa, đàn, vẽ..., thí nghiệm lý, hóa, sinh) đáp ứng nhu cầu học tập của SV
- 18 Phòng bộ môn (thực hành múa, đàn, vẽ..., thí nghiệm lý, hóa, sinh) được khai thác và sử dụng có hiệu quả
- 19 Phòng máy tính đáp ứng được nhu cầu học tập, tra cứu của SV
- 20 Phòng máy tính được khai thác và sử dụng có hiệu quả
- 21 Hệ thống mạng máy tính của trường đáp ứng nhu cầu học tập
- 22 Trang thiết bị tin học đáp ứng được nhu cầu của SV
- 23 Trang thiết bị phục vụ các hoạt động thể dục thể thao đáp ứng được nhu cầu của SV
- 24 Trang thiết bị phục vụ các hoạt động văn nghệ đáp ứng được nhu cầu của SV
- 25 Thư viện có đủ tài liệu, sách báo, tạp chí để tham khảo và học tập cho từng môn học
- 26 Việc tổ chức phục vụ của thư viện đáp ứng yêu cầu học tập, nghiên cứu của SV
- 27 Trường có ký túc xá đáp ứng được nhu cầu sinh hoạt của SV nội trú
- 28 Mức độ hài lòng của bạn về cơ sở vật chất của nhà trường nói chung
- 29 Đội ngũ kỹ thuật viên, nhân viên (KTV-NV) có đủ về số lượng phục vụ cho hoạt động đào tạo
- 30 Đội ngũ KTV-NV có năng lực chuyên môn phù hợp với công việc
- 31 Đội ngũ KTV-NV phục vụ có hiệu quả cho việc giảng dạy, học tập và nghiên cứu
- 32 Đội ngũ KTV-NV có trách nhiệm, nhiệt tình, thân thiện
- 33 Mức độ hài lòng của bạn về hoạt động hỗ trợ của KTV-NV nói chung
- 34 Mức độ hài lòng của bạn về chất lượng đào tạo của nhà trường nói chung

Nghiên cứu tiến hành khảo sát trực tuyến 535 SV các ngành sư phạm đang theo học tại trường năm học 2017-2018 với sự hỗ trợ của công cụ Google Forms. Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra xã hội học và thống kê toán học để thu thập số liệu, phân tích và đánh giá kết quả. Thang đo được đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số tin cậy Cronbach Alpha. Qua đó, các biến quan sát có tương quan biến - tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo được chấp nhận khi hệ số tin cậy Cronbach Alpha đạt yêu cầu ($\geq 0,7$).

2.3. Kết quả nghiên cứu

2.3.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach Alpha cho thấy thang đo lường các thành phần trong mô hình nghiên cứu đều đạt độ tin cậy cần thiết (Bảng 2). Trong đó hệ số tin cậy của thang đo cơ sở vật chất và đội ngũ hỗ trợ đạt khá cao (trên 0,9). Các thang đo còn lại đạt trên 0,8. Các

biến quan sát đều có tương quan biến - tổng lớn hơn 0,5. Như vậy, thang đo thiết kế trong nghiên cứu có ý nghĩa và phù hợp để tiến hành đánh giá sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo của nhà trường.

Bảng 2. Độ tin cậy của các thang đo

STT	Thang đo	Hệ số tin cậy Cronbach Alpha
1	Công tác tuyển sinh, tư vấn, hướng dẫn	0,854
2	Công tác đoàn thể	0,851
3	Công tác quản lý SV	0,877
4	Cơ sở vật chất	0,954
5	Đội ngũ hỗ trợ	0,927

2.3.2. Đánh giá mức độ hài lòng của SV

Để đánh giá cụ thể mức độ hài lòng của SV, nghiên cứu tiến hành phân tích thống kê mô tả tất cả các biến của từng thang đo có trong mô hình

nghiên cứu. Kết quả thống kê về công tác tuyển sinh, tư vấn, hướng dẫn cho thấy: nhìn chung, SV hài lòng với công tác này với mức điểm trung bình đạt 3,29 (trên mức hài lòng 0,29 điểm). Tất cả 4 biến thành phần đều nhận được sự hài lòng của SV với mức điểm đạt từ 3,24 - 3,34; trong đó SV hài lòng nhất là hoạt động hướng dẫn về chương trình đào tạo (Bảng 3).

Kết quả nghiên cứu đạt được phù hợp với kết quả báo cáo Tự đánh giá năm 2018 của nhà

trường liên quan đến các mặt công tác này. Cụ thể: các hoạt động tuyển sinh hệ chính quy, không chính quy được thực hiện nghiêm túc, đúng quy chế, quy trình. Không có các sự cố kỹ thuật, các sự việc tiêu cực. So với các năm trước, hoạt động tư vấn, hướng dẫn đã có nhiều cải thiện, người học được phổ biến thông tin đầy đủ và kịp thời với nhiều hình thức phù hợp, đạt hiệu quả theo yêu cầu (Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng, 2018).

Bảng 3. Thống kê mô tả thang đo công tác tuyển sinh, tư vấn, hướng dẫn

STT	Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
1	Hoạt động tuyển sinh của nhà trường công bằng, khách quan	535	3,27	0,516	0,266
2	SV được giới thiệu về sứ mạng, mục tiêu của nhà trường	535	3,24	0,491	0,241
3	SV được hướng dẫn đầy đủ về chương trình đào tạo	535	3,34	0,527	0,277
4	SV được hướng dẫn đầy đủ về những quy định, quy chế đào tạo	535	3,32	0,525	0,275
Đánh giá chung		535	3,29	0,515	0,265

Công tác đoàn thể của nhà trường nhìn chung cũng đạt được sự hài lòng của SV với mức điểm trung bình đạt 3,26 (trên mức hài lòng 0,26 điểm). Các biến thành phần đều nhận được sự hài lòng với mức điểm từ 3,21 - 3,29; trong đó, SV đánh giá cao việc nhà trường tạo điều kiện thuận lợi để SV tham gia công tác Đảng và đoàn thể (Bảng 4).

Trên thực tế, SV của nhà trường luôn được tạo điều kiện để tham gia các tổ chức, đoàn thể như Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ

Chí Minh, Hội SV Việt Nam. Số SV được kết nạp vào Đảng hàng năm luôn đạt và vượt chỉ tiêu của Đảng bộ. Công tác Đảng, đoàn thể có tác dụng tốt trong việc rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức và lối sống cho SV. Từ các đoàn thể, tổ chức xã hội, nhiều phong trào phát động được SV hưởng ứng, tham gia và đạt nhiều kết quả đáng khích lệ (trong các hội thi, hội thao, các cuộc thi tìm hiểu chính sách, pháp luật,...) (Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng, 2018).

Bảng 4. Thống kê mô tả thang đo công tác đoàn thể

STT	Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
1	SV được tạo điều kiện để tham gia công tác Đảng, đoàn thể	535	3,29	0,490	0,240
2	Hoạt động Đoàn, Hội có tác dụng tốt trong việc rèn luyện của SV	535	3,28	0,508	0,258
3	Nhà trường đáp ứng nhu cầu về văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao	535	3,21	0,530	0,281
Đánh giá chung		535	3,26	0,509	0,260

Trong công tác quản lý SV, việc giải quyết các chế độ chính sách xã hội đạt được sự hài lòng cao nhất của SV (điểm trung bình đạt 3,31). Kết quả này tương đồng với kết quả Tự đánh giá năm 2018 của nhà trường. Theo đó, điểm mạnh của nhà trường là quan tâm thực thi đầy đủ các chế độ, chính sách dành cho người học. Người học được tạo điều kiện để hưởng chế độ ưu tiên đào tạo, miễn giảm học phí, hưởng các loại học bổng theo quy định. Ngoài ra, người học cũng được nhà trường hỗ trợ trong việc xác nhận thông tin để được nhận các chế độ chính sách ở địa phương hay từ các nhà tài trợ. Việc chăm sóc sức khỏe của người học, nhu cầu rèn luyện thân thể, năng khiếu nghệ

thuật được đặc biệt quan tâm. Bên cạnh đó, kết quả công tác giáo dục chính trị, tư tưởng, rèn luyện đạo đức, lối sống trong SV là nhiệm vụ trọng tâm và được nhà trường triển khai thường xuyên dưới nhiều hình thức đa dạng, phong phú; thu hút được sự quan tâm của SV (Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng, 2018). Đây cũng là tiêu chí đạt được sự hài lòng cao của SV (điểm trung bình đạt 3,30). Các hoạt động khác như công tác cổ vũ học tập, công tác rèn luyện, thi đua khen thưởng, kỷ luật SV đạt mức điểm hài lòng thấp hơn (từ 3,19 - 3,26). Điểm chung cho cả thang đo đạt 3,25 điểm (trên mức hài lòng 0,25 điểm) cho thấy SV cũng hài lòng với công tác này nói chung (Bảng 5).

Bảng 5. Thống kê mô tả thang đo công tác quản lý SV

STT	Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
1	SV được phổ biến, giáo dục về chính sách, pháp luật	535	3,30	0,513	0,263
2	SV được tạo điều kiện để tu dưỡng và rèn luyện	535	3,23	0,554	0,307
3	Trường giải quyết tốt các chính sách xã hội của SV	535	3,31	0,528	0,279
4	Nhà trường thực hiện việc đánh giá công tác rèn luyện của SV đúng quy định	535	3,20	0,550	0,303
5	Công tác thi đua khen thưởng, kỷ luật được thực hiện tốt	535	3,26	0,530	0,281
6	Công tác cổ vũ học tập đạt hiệu quả tích cực	535	3,19	0,552	0,305
Đánh giá chung		535	3,25	0,538	0,290

Vấn đề cơ sở vật chất của nhà trường về tổng thể vẫn nhận được sự hài lòng của SV (điểm trung bình đạt 3,12); tuy nhiên, mức điểm đạt được ở các biến thành phần là khá khiêm tốn so với các biến trong các thang đo khác. Cụ thể, SV chưa đánh giá cao về cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ giảng dạy và học tập (chỉ đạt 3,01), vấn đề phòng học, giảng đường (đạt 3,02) hay hệ thống mạng máy tính (đạt 3,02). Đạt điểm cao nhất trong thang đo này thuộc về các trang thiết bị phục vụ các hoạt động thể dục thể thao (đạt 3,18) (Bảng 6).

Trên thực tế, nhà trường chỉ đáp ứng về cơ bản nhu cầu phòng học, phòng thực hành, thí nghiệm phục vụ giảng dạy, học tập. Tuy nhiên, khu vực thí nghiệm, thực hành chưa được nâng cấp; cơ sở vật chất của thư viện nhìn chung vẫn còn hạn chế; công tác số hóa tài liệu để xây dựng tài liệu số chưa được đầu tư. Bên cạnh đó, khu Nội trú B hiện tại đang xuống cấp, ảnh hưởng đến việc sắp xếp, bố trí chỗ ở; số lượng các cơ sở dịch vụ của Trường chưa nhiều, hình thức dịch vụ chưa đa dạng, phong phú (Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng, 2018).

Bảng 6. Thống kê mô tả thang đo cơ sở vật chất

STT	Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
1	Cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ giảng dạy và học tập đầy đủ, hiện đại.	535	3,01	0,533	0,284
2	Phòng học/ giảng đường đáp ứng đủ yêu cầu học tập của SV	535	3,02	0,545	0,297

3	Phòng học/giảng đường được khai thác và sử dụng có hiệu quả	535	3,07	0,536	0,288
4	Phòng bộ môn (thực hành múa, đàn, vẽ..., thí nghiệm lý, hóa, sinh) đáp ứng nhu cầu học tập của SV	535	3,14	0,519	0,269
5	Phòng bộ môn (thực hành múa, đàn, vẽ..., thí nghiệm lý, hóa, sinh) được khai thác và sử dụng có hiệu quả	535	3,14	0,476	0,227
6	Phòng máy tính đáp ứng được nhu cầu học tập, tra cứu của SV	535	3,16	0,511	0,261
7	Phòng máy tính được khai thác và sử dụng có hiệu quả	535	3,15	0,508	0,258
8	Hệ thống mạng máy tính của trường đáp ứng nhu cầu học tập	535	3,02	0,615	0,378
9	Trang thiết bị tin học đáp ứng được nhu cầu của SV	535	3,13	0,493	0,243
10	Trang thiết bị phục vụ các hoạt động thể dục thể thao đáp ứng được nhu cầu của SV	535	3,18	0,481	0,231
11	Trang thiết bị phục vụ các hoạt động văn nghệ đáp ứng được nhu cầu của SV	535	3,16	0,489	0,239
12	Thư viện có đủ tài liệu, sách báo, tạp chí để tham khảo và học tập cho từng môn học	535	3,14	0,522	0,273
13	Việc tổ chức phục vụ của thư viện đáp ứng yêu cầu học tập, nghiên cứu của SV	535	3,17	0,466	0,218
14	Trường có ký túc xá đáp ứng được nhu cầu sinh hoạt của SV nội trú	535	3,16	0,478	0,229
Đánh giá chung		535	3,12	0,478	0,228

Đội ngũ hỗ trợ của nhà trường nhận được sự hài lòng của SV với điểm đánh giá chung đạt 3,21; gần bằng với điểm đánh giá về cơ sở vật chất. Các biến đo lường ở từng khía cạnh cụ thể cho kết quả: SV hài lòng chưa cao về số lượng đội ngũ kỹ thuật viên, nhân viên phục vụ cho hoạt

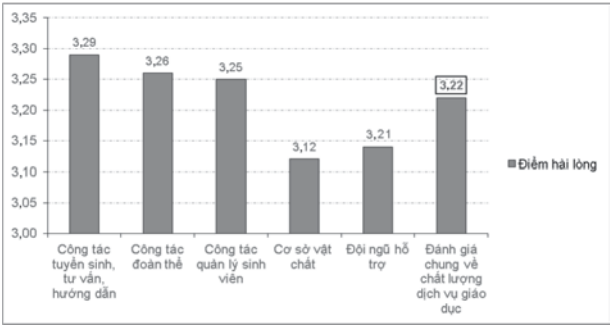
động đào tạo cũng như năng lực chuyên môn của họ (Bảng 7). Báo cáo của nhà trường cũng cho thấy: trên thực tế, đội ngũ KTV-NV vẫn còn thiếu về số lượng; một số kỹ thuật viên chưa được định kỳ bồi dưỡng về chuyên môn (Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng, 2018).

Bảng 7. Thống kê mô tả thang đo đội ngũ hỗ trợ

STT	Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
1	Đội ngũ KTV-NV có đủ về số lượng phục vụ cho hoạt động đào tạo	535	3,17	0,450	0,203
2	Đội ngũ KTV-NV có năng lực chuyên môn phù hợp với công việc	535	3,21	0,442	0,196
3	Đội ngũ KTV-NV phục vụ có hiệu quả cho việc giảng dạy, học tập và nghiên cứu	535	3,21	0,448	0,201
4	Đội ngũ KTV-NV có trách nhiệm, nhiệt tình, thân thiện	535	3,22	0,493	0,243
Đánh giá chung		535	3,21	0,449	0,202

Trong 5 thành phần của mô hình, SV hài lòng nhất là Công tác tuyển sinh, tư vấn, hướng dẫn (3,29), tiếp theo là Công tác đoàn thể (3,26), Công tác quản lý SV (3,25), Đội ngũ hỗ trợ (3,21) và cuối cùng là Cơ sở vật chất (3,12). Điểm đánh giá cho tổng thể chất lượng đào tạo đạt 3,22 cho

thấy SV đã hài lòng đối với hoạt động đào tạo của nhà trường (Bảng 8). Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa sự hài lòng của SV, nhà trường cần quan tâm cải thiện tất cả các thành phần nêu trên, nhất là vấn đề về cơ sở vật chất và đội ngũ hỗ trợ phục vụ đào tạo.



Hình 2. Biểu đồ điểm đánh giá của SV về các thành phần trong mô hình

Bảng 8. Thống kê mô tả tổng thể hoạt động đào tạo của nhà trường

Nội dung	Số lượng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
Đánh giá chung về chất lượng đào tạo của nhà trường	535	3,22	0,468	0,219

Trong quản lý SV và công tác đoàn thể, nhà trường cần quan tâm việc đánh giá kết quả rèn luyện của SV và công tác cố vấn học tập; đáp ứng tốt hơn về nhu cầu về văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao của SV. Mặc dù SV hài lòng về các trang thiết bị phục vụ các hoạt động này nhưng trên thực tế, báo cáo Tự đánh giá năm 2018 của nhà trường cũng cho thấy một số môn và cơ sở tập luyện thể dục, thể thao còn thiếu, các khu vực tập luyện trong Nhà Đa năng còn khá gần nhau; một số phong trào chưa thực sự có chiều sâu, chưa rộng khắp.

Trong tuyển sinh, tư vấn, hướng dẫn, hoạt động giới thiệu về sứ mạng, mục tiêu của nhà trường là vấn đề cần được quan tâm vì là tiêu chí có số điểm hài lòng thấp hơn so với các tiêu chí khác trong cùng thang đo. Công tác phổ biến, tuyên truyền có thể được thực hiện bằng nhiều hình thức đa dạng, phong phú đồng thời khai thác tối đa, hiệu quả các phương tiện thông tin truyền thông và trang web của nhà trường.

3. Kết luận

Nghiên cứu xây dựng mô hình đo lường sự hài lòng của SV chuyên ngành sư phạm đối với hoạt động đào tạo của nhà trường trên cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường cao

2.3.3. Kiến nghị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên

Kết quả nghiên cứu ủng hộ việc nhà trường cần đặc biệt quan tâm, cải tiến nhiều vấn đề liên quan đến cơ sở vật chất như: phòng học, giảng đường, phòng thực hành, phòng bộ môn, khu nội trú, thư viện, hệ thống mạng máy tính và các trang thiết bị hỗ trợ giảng dạy. Bên cạnh đó; nhà trường cũng cần tăng cường đội ngũ KTV-NV cả về số lượng và chất lượng nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu về hỗ trợ giảng dạy và học tập.

đẳng kết hợp với thực trạng hoạt động đào tạo của nhà trường. Với dữ liệu khảo sát trên 500 SV, nghiên cứu tiến hành phân tích thống kê và xác định mức độ hài lòng của SV chuyên ngành sư phạm đối với hoạt động đào tạo của nhà trường nói chung và ở từng khía cạnh cụ thể liên quan đến công tác tuyển sinh, tư vấn, hướng dẫn, công tác đoàn thể, công tác quản lý SV, cơ sở vật chất và đội ngũ hỗ trợ. Kết quả nghiên cứu là cơ sở vững chắc, đáng tin cậy để đề xuất việc điều chỉnh, cải tiến hoạt động của nhà trường nhằm tăng cường sự hài lòng, tin tưởng của người học đối với cơ sở giáo dục cũng như góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo của nhà trường nói chung./.

Tài liệu tham khảo

Basheer A.Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser. (2012). Assessing the Relationship Between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, (6(1)), 156-164.

Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2010). Chỉ thị về nhiệm vụ trọng tâm của giáo dục đại học năm học 2010-2011.

Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2014). Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục

- trường Cao đẳng ban hành theo Văn bản hợp nhất số 08/VBHN-BGDĐT ngày 04 tháng 3 năm 2014.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2011). *Principles of Marketing*. 14th ed, Prentice-Hall PTR, NJ.
- Muhammed Ehsan Malik, Rizwan Qaiser Danish and Ali Usman. (2010). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab. *Journal of Management Research*, Vol. 2, No. 2.
- Nguyễn Thành Long. (2006). *Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại Trường Đại học An Giang*. Trường Đại học An Giang, Việt Nam.
- Nguyễn Thị Thắm. (2010). *Khảo sát sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo tại Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh*. Viện Đảm bảo Chất lượng Giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội, Việt Nam.
- Nguyễn Văn Hộ. (2002). *Lí luận dạy học*. Hà Nội: NXB Giáo dục Việt Nam.
- Oliver, Richard L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing*, Vol 57(3), 25-48.
- Phạm Thị Liên. (2016). Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học - Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí Khoa học - Đại học Quốc gia Hà Nội: Kinh tế và Kinh doanh*, Tập 32, Số 4 (2016), 81-89.
- Trần Xuân Kiên. (2009). *Đánh giá sự hài lòng của SV về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên*. Viện Đảm bảo Chất lượng Giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội, Việt Nam.
- Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng. (2016). Báo cáo Tự đánh giá năm 2016 ban hành theo Công văn số 166/CĐSP-PKT&KĐCLGD ngày 29 tháng 11 năm 2016.
- Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng. (2018). Báo cáo Tự đánh giá năm 2018 ban hành theo Công văn số 176/CĐSP-PKT&KĐCLGD ngày 26 tháng 12 năm 2018.