

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI ĐẠI HỌC AN GIANG LÀ BAO NHIÊU?

Ths. Nguyễn Thành Long *

TÓM TẮT

Khái niệm Sự hài lòng của sinh viên đối với Đại học An Giang được đo lường bằng một nghiên cứu định lượng với một mẫu 600 sinh viên từ tất cả các khoa (hệ đại học). Kết quả phân tích cho thấy sự hài lòng của sinh viên ở mức trung bình và có sự khác biệt về mức độ hài lòng này giữa các Khoa và giữa các Khoa.

ABSTRACT

Satisfaction of students at An Giang University is a quantitative analysis research. The sample is 600 undergraduate students of four faculties. According to the finding, the satisfaction of students is average and different among faculties and courses.

1. GIỚI THIỆU

Đến hôm nay, vẫn còn nhiều tranh luận về việc giáo dục đại học ở Việt Nam có phải là dịch vụ hay không. Dưới góc độ tiếp thị, có thể thấy nhiều đặc trưng thể hiện sinh viên là khách hàng và trường đại học là nhà cung cấp dịch vụ. Sinh viên chọn lựa trường, trả chi phí thực lẫn chi phí cơ hội, tham gia vào quá trình đào tạo (của nhà cung cấp-trường đại học) với kỳ vọng nhận được kiến thức và kỹ năng – các nền tảng cho cơ hội việc làm, thăng tiến sau khi ra trường. Trường đại học ít nhiều cũng chịu sự cạnh tranh của các trường khác, luôn nỗ lực trong mọi hoạt động đầu tư cơ sở vật chất, đào tạo và phục vụ đào tạo để có thể thoả mãn nhu cầu, kỳ vọng của sinh viên.

Nếu thế, có thể đặt ra các câu hỏi sau: (1) Sinh viên Đại học An Giang có hài lòng nhà trường hay không? Mức độ hài lòng là bao nhiêu? (2) Có sự khác biệt về mức hài lòng theo khoa, kết quả học tập, năm học, giới tính hay không?

Bài viết này là một phần kết quả ban đầu của đề tài nghiên cứu “Sử dụng thang đo SERVPERF để

đánh giá chất lượng đào tạo đại học của Đại học An Giang”, trong đó hoạt động đào tạo được xem như một dịch vụ. Hai câu hỏi trên sẽ được trả lời, dĩ nhiên trên quan điểm tiếp thị, bằng các phân tích định lượng các hồi đáp của sinh viên, tập trung vào khái niệm **Sự hài lòng** của họ đối với nhà trường.

2. PHƯƠNG PHÁP

Sự hài lòng (thỏa mãn) của khách hàng đối với chất lượng một dịch vụ là sự kết hợp của các thành phần chủ quan, dựa vào cảm giác và cảm xúc (Shemwell et al., 1998, dẫn theo Thongsamak, 2001) của khách hàng về dịch vụ khi đã hoặc đang được cung cấp.

Trong nghiên cứu này Sự hài lòng được định lượng bằng 04 biến với thang Likert 5 điểm qua việc trả lời từ hoàn toàn phản đối (1) đến hoàn toàn đồng ý (5) cho bốn phát biểu. Thang đo được kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach Alpha và khẳng định tính đơn hướng bằng phân tích nhân tố. Sau đó phân tích khác biệt bằng ANOVA, T-Test được dùng để kiểm định khác biệt Sự hài lòng theo các biến phân loại.

Bảng 1. Sự hài lòng – 04 biến

Biến	Phát biểu
sat_1	Bạn hài lòng với hoạt động giảng dạy của nhà trường
sat_2	Bạn hài lòng với các hoạt động ngoài giảng dạy của nhà trường
sat_3	Bạn hài lòng với môi trường học tập, nghiên cứu của nhà trường
sat_4	Bạn cho rằng quyết định học tập tại đây của mình là đúng đắn

Một số lớp ở các khoa được chọn ngẫu nhiên để lấy mẫu. Các biến phân loại được dùng là: (1) Khoa, (2) Năm học, (3) Học lực, (4) Giới tính. Phân bố hồi đáp như sau:

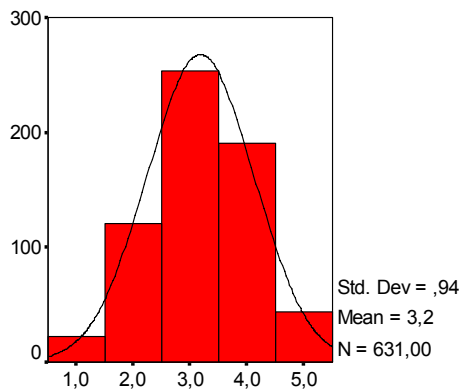
Bảng 2. Thống kê mẫu theo các biến phân loại

	Sư phạm		Nông nghiệp – TNTN		Kỹ thuật – CNMT		Kinh tế – QTKD		Cộng	
	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%
Năm học										
"II"	105	61	59	44	43	45	53	23	260	41
"III"	66	39	75	56	53	55	67	29	261	41
"IV"							113	48	113	18
Cộng	171	100	134	100	96	100	233	100	634	100

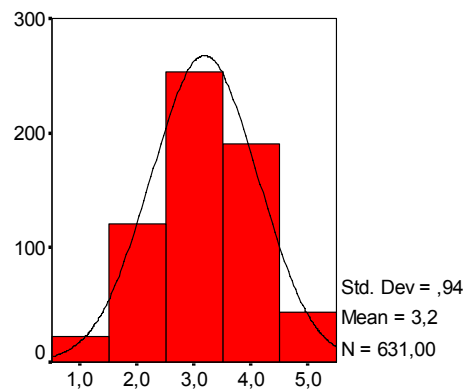
Phái										
Nam	61	38	94	71	61	66	79	34	295	48
Nữ	100	62	38	29	31	34	150	66	319	52
Cộng	161	100	132	100	92	100	229	100	614	100
Học lực										
Xuất sắc	4	2	5	4			3	1	12	2
Giỏi	20	12	16	12	6	7	24	10	66	11
Khá	64	40	61	46	21	23	116	50	262	43
Trung bình	71	44	49	37	63	69	87	38	270	44
Yếu	2	1	1	1	1	1			4	1
Cộng	161	100	132	100	91	100	230	100	614	100

3. KẾT QUẢ

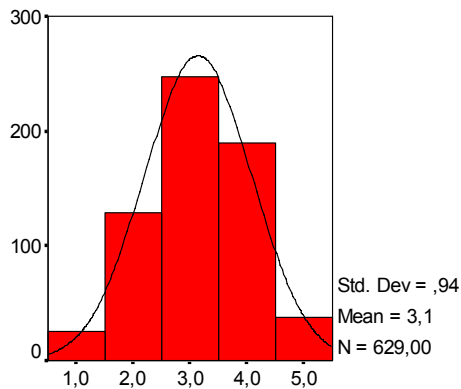
3.1. Mô tả



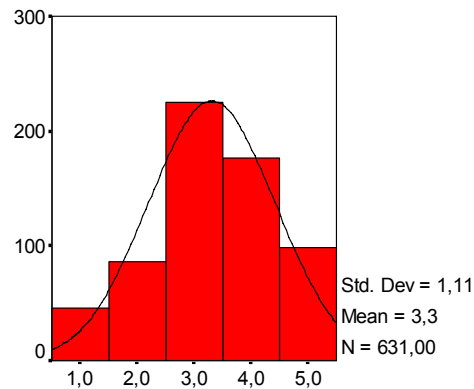
sat_1: hài lòng về hoạt động giảng dạy



sat_2: hài lòng về hoạt động ngoài giảng dạy



sat_3: hài lòng về môi trường học tập, nghiên cứu



sat_4: quyết định học tại ĐHAG là đúng đắn

Hình 1. Biểu đồ tần suất các biến của Sự hài lòng

Ghi chú: trục hoành: trị hồi đáp (từ 1 đến 5); trục tung: tần suất (số lượng) trị hồi đáp

Kết quả thống kê mô tả cho thấy giá trị các biến vừa trên trung bình và có phân bố khá gần phân bố chuẩn.

3.2. Kiểm định thang đo

- **Độ tin cậy:** thang đo được chấp nhận với các hệ số tương quan biến tổng thấp nhất là 0,58 (>0,4), hệ số Cronbach Alpha = 0,8106 (>0,8) sẽ giảm đi nếu loại bất kỳ biến nào.

* Phó Chủ nhiệm khoa Kinh tế-QTKD . E-mail: ntlong@agu.edu.vn

Bảng 3. Độ tin cậy và Phân tích nhân tố

Biến	Độ tin cậy		Phân tích nhân tố
	Tương quan biến tổng	Alpha nếu loại biến	Component
sat_1	0,6592	0,7485	0,82
sat_2	0,6365	0,7591	0,81
sat_3	0,6504	0,7527	0,82
sat_4	0,5813	0,7914	0,76
Alpha		=0,8106	

- **Tính đơn hướng:** được khẳng định qua phân tích nhân tố bằng principal component analysis. Kết quả cho thấy chỉ trích được 1 nhân tố ở eigenvalue 2,57, phương sai trích 64,3% (>50%). Các trọng số khá cao và cách biệt nhau không nhiều.

Các kiểm định trên cho thấy thang đo Sự hài lòng được chấp nhận với 4 biến. Vậy, có thể tổng hợp giá trị các biến này (bằng trung bình cộng) để biểu diễn Sự hài lòng.

3.3. Kiểm định khác biệt Sự hài lòng theo các biến phân loại

Dùng các công cụ ANOVA và T-Test để kiểm định sự khác biệt Sự hài lòng với mức ý nghĩa 0,05 theo các biến phân loại, có các kết quả sau:

- Có sự khác biệt về mức độ hài lòng theo Khoa giữa 3 nhóm xếp theo thứ tự giảm dần: (1) Khoa Sư phạm, (2) Khoa Nông nghiệp – TNTN, (3) Khoa Kỹ thuật – CNMT và Khoa Kinh tế - QTKD.
- Có sự khác biệt về mức độ hài lòng theo năm học giữa 3 nhóm xếp theo thứ tự giảm dần: (1) năm thứ II, (2) năm thứ III, (3) năm thứ IV. Lưu ý rằng sinh viên năm thứ IV chỉ có ở Khoa Kinh tế - QTKD
- Không có sự khác biệt về mức độ hài lòng theo xếp loại học tập và giới tính. Chú ý rằng phân tích khác biệt chỉ thực hiện cho ba nhóm Giỏi, Khá và Trung bình. Số sinh viên xuất sắc và yếu quá ít, không đủ cho phân tích.

Bảng 4. Sự hài lòng theo các biến phân loại

	N	T. bình	Độ lệch chuẩn		N	T. bình	Độ lệch chuẩn
Khoa				Học lực			
Sư phạm	171	3,53	0,74	Xuất sắc	12	2,90	0,68
Nông nghiệp – TNTN	132	3,25	0,80	Giỏi	66	3,14	0,69
Kỹ thuật – CNMT	95	2,97	0,71	Khá	262	3,12	0,83
Kinh tế – QTKD	233	3,02	0,76	Trung bình	270	3,30	0,77
				Yếu	4	3,38	0,32
Năm học				Phái			
"II"	259	3,38	0,77	Nam	295	3,15	0,82
"III"	259	3,15	0,78	Nữ	319	3,25	0,76
"IV"	113	2,89	0,74				
Tổng cộng	631	3,20	0,79				

4. VÀI NHẬN ĐỊNH

Như vậy, mức độ hài lòng của sinh viên đối với Đại học An Giang nhìn chung còn ở mức khiêm tốn. Sinh viên Sư phạm có mức độ hài lòng cao nhất (3,5/5,0), sinh viên Kỹ thuật – CNMT và Kinh tế - QTKD có mức độ thấp nhất (2,89/5,0). Ngoài ra có xu hướng mức độ hài lòng giảm dần theo số năm sinh viên học tại trường. Rõ ràng, nhà trường cũng còn việc phải làm để cải thiện điều này.

Câu hỏi còn lại là: mức độ hài lòng này phụ thuộc yếu tố nào: giảng viên, nhân viên, cơ sở vật chất hay sự điều hành chung của nhà trường? Tâm quan trọng của từng yếu tố? Có sự khác biệt các yếu tố này theo khoa, năm học... hay không? Sau khi các hồi đáp từ nghiên cứu “Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học của Đại học An Giang” được phân tích đầy đủ trong thời gian tới, chúng ta sẽ có câu trả lời. □

Tài liệu tham khảo

- Hoàng Trọng – Chu Nguyễn Mộng Ngọc. 2005. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. Hà Nội: NXB Thống kê.
 Nguyễn Thành Long. 2005. Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học của Đại học An Giang. Đề cương nghiên cứu.
 Thongsamak, S. 2001. Service Quality: Its measurement and relationship with customer satisfaction. ISE 5016 March 1th 2001. Target for service quality.

