

CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH CỦA KHOA KINH TẾ & QUẢN TRỊ KINH DOANH, TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ: KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ TỪ SINH VIÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

Huỳnh Trường Huy¹ và Nguyễn Nhật Khiêm²

¹ Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Cần Thơ

² Khóa 34, Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Cần Thơ

Thông tin chung:

Ngày nhận: 17/05/2013

Ngày chấp nhận: 22/08/2013

Title:

Training quality of the bachelor program of business administration at the school of economics - business, Can Tho University: The results from a survey of students in the discipline of business administration

Từ khóa:

Tiêu chí đánh giá ngành, chất lượng đào tạo, mức độ hài lòng

Keywords:

Quality assessment, training quality, satisfaction level

ABSTRACT

Quality assessment of higher education has been identified as one of the most important activities for the university. This work aims at not only contributing to upgrading quality of training, but also providing skilled labor forces for the socio-economic development. The main goal of this paper is to identify criteria of training quality assessment on the program of business administration and to measure satisfaction level with a survey of 132 students in the discipline. The empirical findings show that eight groups of factors (or criteria), representing for 29 specific factors, provided the significant effects to measure the satisfaction level of training quality for the discipline of business administration. Several of those have been reported in a satisfied level by the student participants in the survey, including ensuring the teaching progress of the academic term as scheduled, learning conditions and prestiges of lecturers. However, a few of others, such as teaching skills and professional ability, provision of student supports and teaching facilities, are evaluated at a lower level of satisfaction.

TÓM TẮT

Đánh giá chất lượng đào tạo là một trong những hoạt động quan trọng đối với một cơ sở đào tạo nhằm không những góp phần nâng cao chất lượng ngành đào tạo, mà còn cung cấp nguồn nhân lực có chuyên môn và kỹ năng đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế-xã hội. Mục đích của nghiên cứu này nhằm xác định các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo và đo lường mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo ngành quản trị kinh doanh dựa trên khảo sát sinh viên đang theo học ngành này tại Khoa kinh tế & QTKD, Trường Đại học Cần Thơ. Kết quả khảo sát từ 132 sinh viên khóa 36 chỉ ra rằng có tám nhóm nhân tố với 29 tiêu chí được xác định và có ý nghĩa tác động đến chất lượng đào tạo ngành quản trị kinh doanh thông qua phương pháp phân tích nhân tố. Trong số đó, các nhóm nhân tố như đảm bảo tiến độ giảng dạy, môi trường học tập, và tin nhiệm về giảng viên được sinh viên tham gia khảo sát đánh giá hài lòng. Tuy nhiên, đối với các nhóm nhân tố về năng lực, đáp ứng, và cơ sở vật chất, sinh viên tham gia khảo sát chỉ thể hiện mức độ tạm hài lòng của họ.

1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng là một tiêu chí được quan tâm hàng đầu trong hầu hết mọi lĩnh vực từ sản xuất, kinh doanh, đến dịch vụ. Đặc biệt là lĩnh vực giáo dục - ngành đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực cho nền kinh tế nói riêng và cho xã hội nói chung. Có

thể nói rằng trong lĩnh vực giáo dục, các cơ sở đào tạo là nơi cung cấp dịch vụ giáo dục và khách hàng là người học. Tuy nhiên, giáo dục không như một hàng hóa hay dịch vụ bình thường. Một mặt, hoạt động trong lĩnh vực giáo dục cũng giống như trong kinh doanh trong đó nhà cung

cấp dịch vụ phải thu được lợi nhuận. Mặt khác, giáo dục không như là kinh doanh bởi vì mục tiêu cao nhất của nó là rèn luyện người học trở thành người hữu dụng cho xã hội.

Trong môi trường cạnh tranh toàn cầu và hội nhập quốc tế, lĩnh vực giáo dục cũng không đứng ngoài xu thế đó. Nghĩa là, các cơ sở đào tạo phải luôn quan tâm đến chất lượng đào tạo và áp dụng những mô hình đào tạo tiên tiến nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội. Do vậy, việc đánh giá chất lượng đối với một chương trình đào tạo đã và đang trở thành hoạt động cấp thiết của các cơ sở đào tạo nhằm phát hiện những khoảng cách giữa mục tiêu của chương trình đào tạo và kết quả thực hiện đào tạo.

Trong những năm gần đây, Trường Đại học Cần Thơ nói chung và Khoa Kinh tế & Quản trị Kinh doanh (KKT&QTKD) nói riêng cũng đã từng bước áp dụng các mô hình đánh giá chất lượng đào tạo, điển hình như mô hình đánh giá chất lượng AUN (ASEAN University Network). Đối với KKT&QTKD, hiện nay Khoa chỉ mới thực hiện đánh giá chương trình đào tạo ngành kinh tế nông nghiệp theo mô hình AUN; trong khi đó, chương trình đào tạo ngành quản trị kinh doanh - ngành có lượng sinh viên theo học khá đông, với 1.720 sinh viên, chiếm 33,2%¹ - chưa được thực hiện hoạt động đánh giá.

Xuất phát từ thực tiễn đào tạo và nhu cầu nâng cao chất lượng đào tạo đối với Khoa KT&QTKD nói chung và ngành quản trị kinh doanh nói riêng, nghiên cứu này được tiến hành với mục đích trọng tâm là đánh giá chương trình đào tạo ngành quản trị kinh doanh dưới góc độ của sinh viên đang theo học ngành này. Mục tiêu cụ thể của nghiên cứu: (i) xây dựng các nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo; (ii) đo lường và xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo; (iii) nghiên cứu đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo của ngành quản trị kinh doanh.

2 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO: LÝ THUYẾT VÀ BẢNG CHỨNG THỰC NGHIỆM

2.1 Định nghĩa về chất lượng đào tạo

Chất lượng đào tạo trong giáo dục đại học theo định nghĩa của Green và Harley 1993 được thể

hiện ở năm khía cạnh: sự xuất sắc, sự hoàn hảo, sự phù hợp với mục tiêu, sự đáng giá với chi phí bỏ ra, và sự chuyển đổi về chất.

Trong khi đó, tổ chức quốc tế về đảm bảo chất lượng giáo dục đại học (INQAHE) đưa ra một định nghĩa khác về chất lượng đào tạo, cụ thể: “chất lượng đào tạo (hay giáo dục đại học) là tuân theo các chuẩn quy định”, hoặc nếu chưa có bộ tiêu chí chuẩn quy định về chất lượng thì tổ chức giáo dục phải “đạt được mục tiêu đề ra”. Những chuẩn quy định hay mục tiêu đề ra được xây dựng bởi cơ quan quản lý giáo dục dựa trên các điều kiện kinh tế, xã hội đặc thù của địa phương.

Ở Việt Nam, Bộ Giáo dục & Đào tạo, năm 2007, đã ban hành bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng đào tạo ở trường đại học với tên gọi “Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học”. Trong đó, chất lượng giáo dục đại học được định nghĩa cụ thể như sau: “Chất lượng giáo dục ở trường đại học là sự đáp ứng mục tiêu do nhà trường đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục đại học của Luật Giáo dục, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước”.

Dựa trên những định nghĩa khác nhau về chất lượng đào tạo ở Việt Nam cũng như ngoài nước, có thể nhận thấy rằng đánh giá chất lượng đào tạo là hoạt động nhằm xác định lại việc thực hiện đào tạo có đáp ứng được mục tiêu đào tạo do cơ sở đào tạo đề ra hay không. Do hiện nay Khoa KT&QTKD chưa có áp dụng mô hình đánh giá chất lượng nào đối với ngành quản trị kinh doanh, nên nghiên cứu này chủ yếu dựa vào các mục tiêu đào tạo của chương trình này để làm căn cứ đánh giá chất lượng dưới góc nhìn, quan điểm của đối tượng thụ hưởng chính – sinh viên ngành quản trị kinh doanh.

2.2 Một vài nghiên cứu về chất lượng đào tạo

Trong nghiên cứu về đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh, Đại học Thái Nguyên, Trần Xuân Kiên (2006) đã khảo sát 260 sinh viên tại trường và sử dụng công cụ thang đo SERVQUAL gồm năm thành phần: (i) cơ sở vật chất, (ii) sự nhiệt tình của giảng viên, (iii) trình độ của đội ngũ giảng viên, (iv) khả năng thực hiện cam kết, và (v) sự quan tâm của nhà trường. Tác giả đã sử dụng phương pháp phân tích nhân tố để sàng lọc và nhóm các nhân tố có tác động đến sự

¹ Số liệu chỉ phản ánh đối với sinh viên hệ chính quy năm học 2011-2012, gồm 4 khóa (34-37), trích từ Kế hoạch phát triển giai đoạn 2012-2017 của Khoa Kinh tế & QTKD.

hài lòng về chất lượng đào tạo. Kết quả phân tích cho thấy rằng thành phần nhân tố về sự nhiệt tình của giảng viên đóng vai trò quan trọng dẫn đến sự hài lòng của sinh viên, bên cạnh đó, các yếu tố nhân khẩu học cũng có ảnh hưởng đến sự hài lòng.

Một nghiên cứu gần đây của hai tác giả Lại Xuân Thủy và Phạm Thị Minh Lý (2011) về đánh giá chất lượng đào tạo tại Khoa Kế toán Tài chính, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế trên quan điểm người học dựa trên khảo sát 331 sinh viên và được thiết kế theo bộ tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo của AUN. Họ cũng sử dụng công cụ Cronbach's Alpha để kiểm tra độ tin cậy thang đo đối với các nhân tố liên quan đến chất lượng đào tạo. Từ kết quả phân tích, họ phát hiện rằng có sáu nhóm thành phần (các nhân tố) ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo, gồm: (i) phương pháp giảng dạy, (ii) ý thức tham gia của sinh viên,

(iii) phương pháp đánh giá kết quả học tập, (iv) nội dung giảng dạy, (v) điều kiện phục vụ dạy và học, và (vi) tổ chức đánh giá học tập. Trong đó, thành phần (i) và (iv) có tác động lớn đối với chất lượng đào tạo.

Qua hai nghiên cứu trên cho thấy rằng chất lượng đào tạo của một ngành nào đó gắn liền chặt chẽ với hai yếu tố: con người (giảng viên và sinh viên) và nội dung đào tạo (hoặc chương trình đào tạo). Đây là phát hiện quan trọng và được xem như là cơ sở để thiết kế nghiên cứu đánh giá về chất lượng đào tạo đối với ngành quản trị kinh doanh tại KKT&QTKD, Trường Đại học Cần Thơ.

Trong nghiên cứu này, 33 tiêu chí được xác định và phân thành 5 nhóm nhân tố (tạm thời) liên quan đến việc đánh giá chất lượng đào tạo ngành quản trị kinh doanh (xem chi tiết ở Bảng 1).

Bảng 1: Mô tả các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo

Thành phần	Tiêu chí	Ký hiệu
Tin cậy	Khoa luôn thực hiện đúng tinh thần các thông báo, quy định	A ₁
	Khoa hạn chế tốt khả năng xảy ra các sai sót	A ₂
	Lịch trình giảng dạy của giảng viên được thực hiện đúng quy định (giảng dạy đúng số tiết, bắt đầu và kết thúc buổi học đúng giờ)	A ₃
	Việc học và thi cử được thực hiện đúng tiến độ	A ₄
	Cơ chế thi, kiểm tra luôn được thực hiện nghiêm túc	A ₅
	Các yêu cầu của sinh viên được giải quyết đúng hạn	A ₆
Đáp ứng	Cán bộ nhân viên văn phòng luôn thực hiện tốt nhiệm vụ đối với sinh viên	B ₁
	Chương trình đào tạo đáp ứng được yêu cầu thực tế đối với chuyên ngành	B ₂
	Nội dung giáo trình, bài giảng môn học đáp ứng tốt mục tiêu môn học	B ₃
	Sinh viên dễ dàng tiếp cận giáo trình và tài liệu cần thiết khác của môn học	B ₄
	Sinh viên dễ dàng tiếp cận được thông tin về các quy định, các thông báo của Khoa, Trường	B ₅
	Các tiết học đều tạo sự thích thú đối với sinh viên	B ₆
	Sinh viên được cung cấp đầy đủ kiến thức của từng môn học	B ₇
Năng lực phục vụ	Giảng viên có đủ kiến thức, kỹ năng chuyên môn	C ₁
	Khả năng truyền đạt kiến thức của giảng viên tốt	C ₂
	Việc chấm điểm, nhập điểm được thực hiện một cách chính xác	C ₃
	Cơ chế thi, kiểm tra đánh giá chính xác với kiến thức kỹ năng của sinh viên	C ₄
	Giảng viên có thái độ ứng xử đúng đắn	C ₅
	Sinh viên được phát triển các năng lực học tập nghiên cứu	C ₆
	Sinh viên được tạo điều kiện hoạt động xã hội, văn nghệ, thể dục thể thao	C ₇
	Sinh viên được hoàn thiện dần về ý thức xã hội (tu tưởng, đạo đức, kỹ năng xã hội)	C ₈
	Khoa cung cấp một môi trường cho sinh viên rèn luyện tri thức	C ₉
Đồng cảm	Khoa quan tâm giải quyết trở ngại của sinh viên trong các vấn đề học tập	D ₁
	Giảng viên luôn sẵn sàng hỗ trợ sinh viên trong phạm vi trách nhiệm	D ₂
	Khoa hiểu rõ nhu cầu học tập và rèn luyện của sinh viên	D ₃
	Công tác Đoàn thiết thực với sinh viên	D ₄
	Cán bộ nhân viên văn phòng luôn có sự quan tâm, hỗ trợ cần thiết đối với sinh viên	D ₅
Phương tiện hữu hình	Thư viện Khoa đáp ứng được nhu cầu học tập của sinh viên	E ₁
	Trang thiết bị (bàn ghế, quạt, máy chiếu...) phục vụ tốt việc dạy và học	E ₂
	Có cơ sở vật chất khang trang	E ₃
	Tác phong giảng viên luôn chính tề	E ₄
	Cấu trúc (các học phần, số tín chỉ) của chương trình đào tạo hợp lý	E ₅
	Các quy định, quy trình của Khoa đối với sinh viên là hợp lý	E ₆

3 PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH VÀ DỮ LIỆU

Chất lượng dịch vụ nói chung và chất lượng đào tạo nói riêng từ lâu đã trở thành chủ đề được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm và đánh giá với nhiều phương pháp khác nhau. Điển hình nhất trong số đó là mô hình chất lượng dịch vụ do Parasuraman và *ctv.* (1988) đề xuất. Nó được biết đến với công cụ SERVQUAL gồm năm thành phần chính - tin cậy, đáp ứng, đảm bảo, đồng cảm, và phương tiện hữu hình. Năm thành phần này sẽ được cụ thể hóa với các nhân tố (mô hình ban đầu gồm 21 nhân tố) phù hợp với đối tượng dịch vụ cần đánh giá chất lượng.

Vài năm sau đó, Cronin và Taylor (1992) đã giới thiệu mô hình đánh giá chất lượng, được biết đến như công cụ SERVPERF. Mô hình này cũng dựa trên năm thành phần chính của công cụ SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988). Tuy nhiên, điểm khác biệt giữa hai công cụ đó là cách thức đo lường. Parasuraman và cộng sự đo lường chất lượng dịch vụ dựa vào sự khác biệt giữa *cảm nhận* và *kỳ vọng*, trong khi đó Cronin và Taylor đo lường chỉ dựa vào *cảm nhận* của đối tượng tham gia đánh giá.

Cho đến nay, cả hai phương pháp trên có thể được sử dụng đồng thời và chưa có bằng chứng nào cho thấy phương pháp thứ nhất tối ưu hơn phương pháp thứ hai. Tuy nhiên, trong thực tế người tham gia đánh giá thường gặp khó khăn khi phân biệt giữa cảm nhận và kỳ vọng. Điều này dẫn đến sự khác biệt giữa hai tiêu chí này dường như không đáng kể. Trong trường hợp như thế, công cụ SERVPERF có vẻ phù hợp hơn do đặc điểm đơn giản của nó. Vì vậy, công cụ SERVPERF sẽ được chọn để tiến hành đánh giá chất lượng đào tạo đối với ngành quản trị kinh doanh.

Phương pháp này được tiến hành qua các bước sau đây:

Bước 1: Xây dựng các tiêu chí liên quan đến chất lượng đào tạo hướng đến đáp ứng các mục tiêu đề ra của chương trình (theo một số định nghĩa về chất lượng đào tạo được nêu ở mục 2.1).

Bước 2: Sử dụng thang đo Likert với năm mức độ rời rạc - tương ứng 1: Rất không hài lòng/đồng ý đến 5: Rất hài lòng/đồng ý.

Vì đây là thang đo khoảng cách nên có thể tính toán điểm trung bình cho từng tiêu chí (nhân tố). Ý nghĩa của giá trị trung bình cho mỗi tiêu chí

được xác định nhờ vào bước nhảy (L) và quy ước của thang đo 5 điểm, cụ thể:

$$L = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Theo đó, nếu gọi \bar{y} là điểm trung bình thì

- $1,00 \leq \bar{y} \leq 1,80$: \bar{y} thuộc mức 1 (Rất không hài lòng)

- $1,80 < \bar{y} \leq 2,60$: \bar{y} thuộc mức 2 (Không hài lòng)

- $2,60 < \bar{y} \leq 3,40$: \bar{y} thuộc mức 3 (Tạm hài lòng)

- $3,40 < \bar{y} \leq 4,20$: \bar{y} thuộc mức 4 (Hài lòng)

- $4,20 < \bar{y} \leq 5,00$: \bar{y} thuộc mức 5 (Rất hài lòng)

Bước 3: Sử dụng công cụ Cronbach's Alpha để kiểm tra độ tin cậy của thang đo đối với từng tiêu chí. Ý nghĩa của công cụ này là cung cấp cho người nghiên cứu những thông tin và quyết định có nên giữ lại các tiêu chí đã đưa vào mô hình phân tích hay không. Quyết định như thế thường dựa vào hệ số Cronbach's Alpha (α), được tính như sau:

$$\alpha = \frac{N\rho}{1 + \rho(N-1)}$$

Trong đó, ρ là tương quan trung bình giữa các cặp tiêu chí và N là số tiêu chí. Thông thường hệ số α từ 0,7 trở lên là chấp nhận được. Nghĩa là, tiêu chí nào có hệ số α nhỏ hơn 0,7 sẽ bị loại ra khỏi mô hình phân tích.

Bước 4: Sau khi áp dụng hệ số Cronbach's Alpha để tăng chất lượng của mô hình phân tích, bước tiếp theo đó là phân tích nhân tố khám phá. Đây là phương pháp tóm tắt một tập hợp gồm nhiều tiêu chí có tương quan với nhau thành một vài nhóm, thường được gọi là nhóm nhân tố khám phá. Mỗi nhóm nhân tố sẽ bao gồm một vài tiêu chí trong tập hợp tiêu chí ban đầu.

Mỗi nhóm nhân tố (i) là một kết hợp tuyến tính của các tiêu chí quan sát.

$$F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + W_{i3}X_3 + \dots + W_{ik}X_k$$

Trong đó:

- F_i là ước lượng trị số của nhân tố thứ i,

- W_i là trọng số nhân tố (hay hệ số), và
- k là số tiêu chí.

Dữ liệu sử dụng trong nghiên cứu này được thu thập chủ yếu từ sinh viên hệ chính quy ngành quản trị kinh doanh, khóa 36, tại KKT&QTKD. Bởi vì, sinh viên khóa 37 và 38 đang theo học ngành này chỉ mới vào năm thứ 1 và thứ 2 và họ chưa có điều kiện trải nghiệm học tập để đánh giá một cách đầy đủ và thiết thực.

Có nhiều phương pháp khác nhau để tính cỡ mẫu cho nghiên cứu, phụ thuộc vào nhiều yếu tố như số liệu của tổng thể, mức độ chấp nhận sai số, tính đại diện của quan sát, độ biến động của dữ liệu, nguồn lực,... Trong trường hợp không có số liệu chính xác về tổng thể, chúng ta có thể sử dụng công thức sau đây để xác định cỡ mẫu.

$$n = Z_{\alpha/2}^2 \frac{p(1-p)}{MOE^2}$$

Trong đó:

- α là mức ý nghĩa, thông thường ở mức $\alpha = 5\%$.
- $p(1-p)$ là độ biến động của dữ liệu, độ biến động cực đại là 0,25.
- MOE là tỷ lệ sai số.

Với $\alpha = 5\%$, $p(1-p) = 0,25$ và $MOE = 10\%$ ta có kích cỡ mẫu tương ứng là 96. Ưu điểm của cách tính cỡ mẫu này là vẫn đảm bảo được ba điều kiện: mức ý nghĩa, độ biến động, và tỷ lệ sai số. Ưu điểm thứ hai là số liệu về tổng thể không có.

Tuy nhiên, theo khuyến cáo của Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) cỡ mẫu đối với phân tích nhân tố phải bằng ít nhất bốn lần số tiêu chí đưa vào mô hình. Như vậy, số tiêu chí dự kiến ban đầu của mô hình là 33 thì cỡ mẫu tối thiểu là 132 (vẫn lớn hơn 96 theo cách tính cỡ mẫu theo cách trên).

Một số đặc điểm cơ bản về mẫu quan sát được trình bày ở Bảng 2 liên quan đến giới tính, kết quả học tập, và chuyên ngành. Nhìn chung, có sự cân đối về giới trong mẫu quan sát, điều này góp phần mang lại đánh giá khách quan và công bằng hơn liên quan đến yếu tố giới trong phân tích. Kết quả thống kê cho thấy rằng đa số sinh viên ngành quản trị được hỏi đạt kết quả học tập tốt, tỷ lệ sinh

viên đạt kết quả giỏi hơn 50%. Phân phối mẫu quan sát được khảo sát cũng khá đồng đều giữa các chuyên ngành thuộc ngành quản trị kinh doanh. Điều này sẽ kỳ vọng mang lại đánh giá khách quan và đại diện hơn cho sinh viên ngành quản trị kinh doanh.

Bảng 2: Mô tả mẫu quan sát

Đặc điểm	Số quan sát	Tần số
Giới tính		
Nam	68	52
Nữ	64	48
Kết quả học tập (2010-2011)		
Giỏi	69	52
Khá	61	46
Trung bình	2	2
Chuyên ngành		
Quản trị du lịch	26	20
Quản trị tổng hợp	44	33
Quản trị Marketing	28	21
Quản trị thương mại	34	26

Nguồn: Kết quả khảo sát, 2012

4 KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1 Đánh giá độ tin cậy của thang đo và phân tích nhân tố

Như đã trình bày, hệ số Cronbach's Alpha dùng để xác định độ tin cậy và góp phần hoàn thiện thang đo và loại bỏ tiêu chí không ý nghĩa. Sau đây là kết quả tính toán hệ số Cronbach's Alpha của các thành phần và tương quan biến - tổng của các tiêu chí (xem Bảng 3).

Kết quả phân tích cho thấy, mỗi thành phần đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,7 và mỗi tiêu chí quan sát đều có tương quan biến-tổng lớn hơn 0,3. Do đó, có thể kết luận rằng tất cả 33 tiêu chí ban đầu đủ điều kiện để được sử dụng đánh giá chất lượng đào tạo.

Tuy nhiên, kỹ thuật yêu cầu phân tích nhân tố đó là phải thực hiện phân tích xoay nhân tố nhằm mục đích loại bỏ các tiêu chí không đạt yêu cầu là hệ số tải nhân tố (factor loading). Nguyên tắc thực hiện phân tích xoay nhân tố là tiêu chí có factor loading nhỏ hơn 0,5 và thấp nhất sẽ bị loại bỏ, lần lượt thực hiện cho đến khi nào tất cả các tiêu chí đều có hệ số factor loading lớn hơn 0,5.

Kết quả thực hiện qua bốn lần phân tích xoay nhân tố cho thấy có đến 04 tiêu chí (C_3 , C_5 , C_6 và D_4) lần lượt bị loại ra khỏi mô hình phân tích. Nghĩa là, mô hình cuối cùng để phân tích đánh giá chất lượng đào tạo gồm có 29 tiêu chí.

Bảng 3: Hệ số Cronbach's Alpha và tương quan biến - tổng

Thành phần	Tiêu chí	Tương quan biến - tổng	Cronbach's α nếu xóa tiêu chí	Cronbach's α
Tin cậy	A ₁	0,495	0,733	0,764
	A ₂	0,529	0,726	
	A ₃	0,573	0,712	
	A ₄	0,582	0,710	
	A ₅	0,482	0,737	
	A ₆	0,408	0,761	
Đáp ứng	B ₁	0,373	0,754	0,755
	B ₂	0,439	0,732	
	B ₃	0,502	0,720	
	B ₄	0,526	0,713	
	B ₅	0,410	0,740	
	B ₆	0,493	0,722	
	B ₇	0,625	0,698	
Năng lực phục vụ	C ₁	0,398	0,741	0,758
	C ₂	0,440	0,735	
	C ₃	0,330	0,755	
	C ₄	0,468	0,730	
	C ₅	0,451	0,734	
	C ₆	0,415	0,738	
	C ₇	0,366	0,749	
	C ₈	0,493	0,727	
	C ₉	0,610	0,705	
Đồng cảm	D ₁	0,614	0,661	0,744
	D ₂	0,399	0,737	
	D ₃	0,588	0,671	
	D ₄	0,470	0,713	
	D ₅	0,485	0,711	
Phương tiện hữu hình	E ₁	0,507	0,789	0,806
	E ₂	0,595	0,769	
	E ₃	0,638	0,759	
	E ₄	0,582	0,773	
	E ₅	0,513	0,787	
	E ₆	0,558	0,778	

Nguồn: Kết quả khảo sát, 2012

4.2 Đo lường tác động của các tiêu chí đến các nhóm nhân tố

Có 8 nhân tố được chọn lọc theo điều kiện Eigenvalue với tổng phương sai trích là 66,530%, cụ thể 29 tiêu chí quan sát được phân loại thành 8 nhóm nhân tố đại diện cho chất lượng đào tạo và

8 nhóm nhân tố này giải thích được 66,530% sự biến thiên của toàn bộ dữ liệu.

Để lượng hóa sự tác động của tiêu chí đến nhân tố, ta sử dụng hệ số nhân tố (W_i) được trình bày trong Bảng 4 như sau.

Bảng 4: Tổng hợp kết quả phân tích nhân tố và thang đo

Nhân tố	Biến	Tên biến	Hệ số	Điểm TB
F ₁ : Đáp ứng	A ₆	Các yêu cầu của sinh viên được giải quyết đúng hạn	0,359	2,9
	B ₁	Cán bộ nhân viên văn phòng luôn thực hiện tốt nhiệm vụ đối với sinh viên	0,356	3,1
	D ₅	Cán bộ nhân viên văn phòng luôn có sự quan tâm cần thiết đối với sinh viên	0,253	2,8
	D ₁	Khoa quan tâm giải quyết trở ngại của sinh viên trong các vấn đề học tập	0,187	3,2
F ₂ : Năng lực	C ₂	Khả năng truyền đạt kiến thức của giảng viên tốt	0,453	3,5
	B ₆	Các tiết học đều rất thú vị	0,333	2,9
	B ₇	Sinh viên được cung cấp đầy đủ kiến thức từng môn học	0,264	3,2
	C ₁	Giảng viên có đủ kiến thức, kỹ năng chuyên môn	0,176	3,8
F ₃ : Đảm bảo	B ₃	Nội dung giáo trình, bài giảng môn học đáp ứng tốt mục tiêu môn học	0,157	3,5
	A ₃	Lịch trình giảng dạy của giảng viên được thực hiện đúng quy định	0,376	3,3
	A ₄	Việc học và thi cử được thực hiện đúng tiến độ	0,370	3,9
	A ₁	Khoa luôn thực hiện đúng tinh thần các thông báo, quy định	0,286	3,7
F ₄ : Môi trường	B ₂	Chương trình đào tạo đáp ứng được yêu cầu thực tế đối với chuyên ngành	0,249	3,5
	C ₇	Sinh viên được tạo điều kiện hoạt động xã hội, văn nghệ, thể dục thể thao	0,441	3,6
	C ₈	Sinh viên được hoàn thiện dần về ý thức xã hội (tư tưởng, đạo đức, kỹ năng xã hội)	0,369	3,5
	C ₉	Khoa cung cấp một môi trường lý tưởng rèn luyện tri thức	0,343	3,3
F ₅ : Tín nhiệm	A ₅	Thi, kiểm tra luôn được thực hiện nghiêm túc	0,226	3,9
	E ₅	Cấu trúc (các học phần, số tín chỉ) của chương trình đào tạo hợp lý	0,370	3,7
	E ₄	Tác phong giảng viên luôn chính tề	0,332	3,8
	D ₂	Giảng viên luôn sẵn sàng hỗ trợ sinh viên trong phạm vi trách nhiệm	0,266	3,5
F ₆ : Vật chất	C ₄	Cơ chế thi, kiểm tra đánh giá chính xác kiến thức, kỹ năng của sinh viên	0,256	3,4
	E ₆	Các quy định, quy trình của Khoa đối với sinh viên là rất hợp lý	0,232	3,4
	E ₂	Trang thiết bị phục vụ tốt việc dạy và học	0,448	3,4
	E ₃	Cơ sở vật chất khang trang	0,368	3,2
F ₇ : Tiện lợi	E ₁	Thư viện Khoa đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên	0,257	3,1
	B ₅	Sinh viên dễ dàng tiếp cận được thông tin về các quy định, các thông báo của Khoa, Trường	0,485	3,3
	B ₄	Sinh viên dễ dàng tiếp cận giáo trình và tài liệu cần thiết	0,404	3,4
F ₈ : Đồng cảm	A ₂	Khoa hạn chế tốt khả năng xảy ra các sai sót	0,361	3,4
	D ₃	Khoa hiểu rõ nhu cầu học tập của sinh viên	0,537	2,9

Nguồn: Kết quả khảo sát, 2012

Từ kết quả phân tích được thể hiện ở Bảng 4, các nhóm nhân tố có thể được đặt lại tên thể hiện đặc điểm chung của các tiêu chí trong nhóm. Cụ thể như sau:

- Nhân tố F₁, đặt tên là nhân tố đáp ứng, gồm có A₆, B₁, D₁, và D₅;
- Nhân tố F₂, đặt tên là nhân tố năng lực, gồm có B₃, B₆, B₇, C₁, C₂;

- Nhân tố F₃, đặt tên là nhân tố đảm bảo, gồm có A₁, A₃, A₄, B₂;
- Nhân tố F₄, đặt tên là nhân tố môi trường, gồm có A₅, C₇, C₈, C₉;
- Nhân tố F₅, đặt tên là nhân tố tín nhiệm, gồm có C₄, D₂, E₄, E₅, E₆;
- Nhân tố F₆, đặt tên là nhân tố vật chất, gồm có E₁, E₂, E₃;

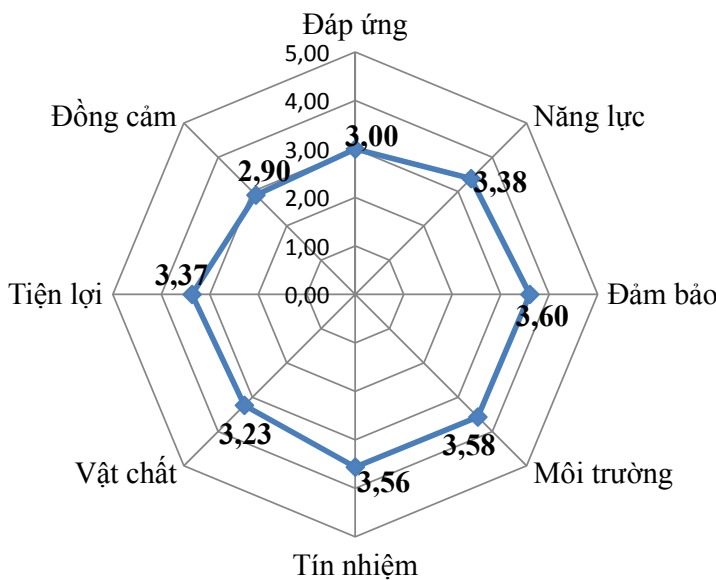
– Nhân tố F₇, đặt tên là nhân tố thuận tiện, gồm có A₂, B₄, B₅;

– Nhân tố F₈, đặt tên là nhân tố đồng cảm, có duy nhất một biến D₃.

Cũng như ý nghĩa của các hệ số factor loading, tiêu chí nào có hệ số càng lớn thì cường độ ảnh hưởng đến nhân tố càng cao, nhưng điểm khác với hệ số factor loading đó là hệ số factor loading

không thể được dùng để biểu diễn nhân tố dưới một tổ hợp tuyến tính; trong khi đó, hệ số nhân tố được dùng để giải thích điều đó.

Kết quả phân tích trên góp phần xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo (hay các thành phần của chất lượng đào tạo) thông qua các tiêu chí và hệ số tác động tương ứng.



Hình 1: Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo theo 8 nhóm nhân tố

Nguồn: Kết quả khảo sát, 2012

Kết quả tính toán thống kê đối với tám nhóm nhân tố phản ánh chất lượng đào tạo ngành quản trị kinh doanh được thể hiện ở Hình 1 cho thấy rằng chỉ có ba trong số tám nhóm nhân tố được đánh giá ở mức độ hài lòng, gồm đảm bảo tiến độ dạy giảng dạy và thi cử, môi trường để sinh viên rèn luyện, và sự tín nhiệm của sinh viên đối với giảng viên. Còn năm nhóm nhân tố còn lại được sinh viên tham gia khảo sát đánh giá ở mức tạm hài lòng, đáng chú ý là nhóm nhân tố về năng lực của giảng viên, sự đáp ứng nhu cầu của cán bộ văn phòng, và sự đồng cảm, hiểu rõ về nhu cầu học tập đối với sinh viên.

4.3 Giải thích cho kết quả đánh giá các nhóm nhân tố

Một số vấn đề được tập trung làm rõ liên quan đến các chỉ tiêu bị đánh giá tương đối thấp từ khảo sát nhằm làm cơ sở gợi ý các đề xuất hướng đến nâng cao chất lượng đào tạo cũng như cải

thiện mức độ hài lòng của sinh viên trong đánh giá chương trình đào tạo.

Trong quá trình khảo sát, câu hỏi mở được áp dụng mang tính giải thích cho những chỉ tiêu với đánh giá ở mức thấp. Một số vấn đề liên quan được tổng hợp sau đây:

– Sự hỗ trợ, đáp ứng của cán bộ văn phòng: còn thiếu nhiệt tình, thân thiện khi hướng dẫn, giải đáp những thắc mắc của sinh viên. Thời gian xử lý hồ sơ chưa nhanh chóng hoặc chưa có thời hạn (hẹn) cụ thể.

– Đối với giảng viên: một số học phần thiếu sự thu hút từ giảng viên trong quá trình giảng dạy, một số nội dung trong học phần không được giảng dạy đầy đủ như công bố trong đề cương, giảng dạy mang nặng tính lý thuyết hơn thực tế, phương pháp giảng dạy một chiều, giảng viên thiếu quan tâm, khuyến khích thảo luận đối với sinh viên thụ động.

– Thư viện Khoa: sinh viên đến thư viện khoa còn ít và không thường xuyên, do sách, tài liệu chưa phong phú về chuyên ngành, việc lựa chọn sách cũng chưa thuận tiện, thiếu các tạp chí chuyên ngành.

– Truyền thông của Khoa: một bộ phận sinh viên không tiếp cận đầy đủ, kịp thời thông tin, thông báo của Khoa. Nguyên nhân chủ yếu là do thông tin được thông báo qua website của Khoa hoặc thông báo qua bảng cố định và ngược lại. Dẫn đến tình trạng sinh viên đồng thời phải tiếp cận từ cả hai kênh và tốn kém thời gian và chi phí tiếp cận. Hơn nữa, thông tin tại bảng cố định cũng không dễ xem vì có nhiều thông tin dán chồng lên nhau.

– Nắm bắt nhu cầu học tập, rèn luyện của sinh viên: đây là tiêu chí với mức đánh giá thấp nhất trong số các tiêu chí được lựa chọn. Theo khảo sát, sinh viên cho rằng Khoa chưa thường xuyên tìm hiểu nắm bắt nhu cầu thiết thực của sinh viên liên quan đến quá trình học tập, rèn luyện, và đời sống của sinh viên.

5 KẾT LUẬN

Nghiên cứu này được thực hiện thông qua khảo sát 132 sinh viên ngành quản trị kinh doanh tại KKT&QTKD khóa 36, nhằm mục tiêu xác định các tiêu chí đánh giá chất lượng đào tạo đối với ngành quản trị kinh doanh và đo lường mức độ hài lòng của sinh viên theo các tiêu chí được xác định.

Kết quả khảo sát cho thấy rằng có tám nhóm nhân tố với 29 tiêu chí được xác định liên quan đến đánh giá chất lượng đào tạo của ngành quản trị kinh doanh. Trong đó, các nhóm nhân tố về đảm bảo chương trình, môi trường học tập, và tín nhiệm đối với giảng viên được đánh giá khá tốt. Bên cạnh đó, một số hạn chế còn tồn tại liên quan đến năng lực và kỹ năng giảng dạy của giảng viên, kỹ năng giao tiếp của cán bộ văn phòng, chất lượng phục vụ của thư viện, và hình thức truyền thông được sinh viên tập trung phân tích và đánh giá.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The Journal of Marketing*, 55-68.
2. Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34.
3. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc. (2008). Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. Nhà xuất bản Hồng Đức.
4. Lại Xuân Thủy và Phạm Thị Minh Lý. (2011). Đánh giá chất lượng đào tạo tại Khoa Kế toán Tài chính, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế trên quan điểm người học. Trung tâm Thông tin thư viện, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế.
5. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
6. Trần Xuân Kiên. (2006). Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh – Đại học Thái Nguyên. Thư viện Đại học quốc gia Hà Nội.