

SỬ DỤNG MÔ HÌNH SERVPERF ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO VÀ ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP THÚC ĐẨY SINH VIÊN HỌC TẬP TỐT

○ PGS. TS. LÊ PHƯỚC LƯỢNG*

Trong giáo dục (GD) đại học (ĐH) hiện nay, các nhà trường đang chú trọng đến vai trò của sinh viên (SV) trong quá trình đào tạo (ĐT). Quan niệm SV là trung tâm (TT), là khách hàng đặc biệt của quá trình ĐT đang ngày một được khẳng định cả trong lý luận và thực tiễn. Chất lượng ĐT của nhà trường càng tốt bao nhiêu thì sự hài lòng của SV càng cao bấy nhiêu; từ đó, SV sẽ tự tin, chủ động và tích cực hơn trong quá trình học tập. Do đó, việc đánh giá sự hài lòng của SV về chất lượng ĐT sẽ góp phần làm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp thúc đẩy SV học tập tốt.

1. Giới thiệu về mô hình SERVPERF

Dựa trên mô hình (MH) SERVQUAL của Parasuraman, Cronin và Taylor (1) đã nghiên cứu và đề xuất MH SERVPERF. Theo MH SERVPERF, chất lượng của một dịch vụ là mức độ cảm nhận của khách hàng về dịch vụ đó. MH thang đo SERVPERF có 22 câu hỏi với 5 thành phần cơ bản, gồm: - Phương tiện hữu hình; - Tin cậy; - Đáp ứng; - Năng lực phục vụ; - Đồng cảm.

Tương tự khái niệm dịch vụ và chất lượng dịch vụ, hiện nay đã có nhiều quan niệm khác nhau về sự hài lòng của khách hàng. Theo Parasuraman và Spreng thì sự hài lòng của khách hàng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi (2), (3), hoặc theo Kotler và Keller thì sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh giữa sự cảm nhận về một sản phẩm so với mong đợi của người đó.

Tuy chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là những khái niệm phân biệt nhưng có mối quan hệ mật thiết với nhau. Chất lượng dịch vụ là một khái niệm khách quan, có tính lượng giá; còn sự hài lòng là sự kết hợp của các thành phần chủ quan, dựa vào cảm giác và cảm xúc. Theo Oliver, chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng, nghĩa là chất

lượng dịch vụ được xác định bởi nhiều yếu tố khác nhau và là nhân tố quyết định đến sự hài lòng (4). Như vậy, muốn nâng cao sự hài lòng của khách hàng thì các nhà cung ứng dịch vụ phải nâng cao chất lượng dịch vụ.

2. MH SERVPERF đánh giá sự hài lòng của SV (tại Trường ĐH Nha Trang) và kết quả thu được

1) *Phương pháp (PP) nghiên cứu.* Phối hợp nhiều PP, trong đó nghiên cứu định tính bằng kỹ thuật trao đổi, thảo luận kết hợp với thảo luận nhóm nhằm khám phá và điều chỉnh các biến quan sát được sử dụng trong việc đo lường các yếu tố của MH. Các biến quan sát sẽ được bổ sung, chỉnh sửa cho phù hợp để xây dựng bảng câu hỏi cho quá trình nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định lượng dựa trên dữ liệu thu được từ bảng trả lời câu hỏi của SV. Sau khi mã hóa và làm sạch số liệu, sử dụng phần mềm SPSS.17 để phân tích số liệu (như thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha của các thang đo), phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy và các kiểm định MH. Câu hỏi của các thang đo được thiết kế theo kiểu thang đo Likert với 5 điểm phân biệt: *hoàn toàn không đúng; không đúng; phân vân/chưa hẳn đúng; đúng; hoàn toàn đúng.* Mẫu nghiên cứu được lấy theo PP phân tầng bán ngẫu nhiên của 3 khóa học liên tiếp tại Trường ĐH Nha Trang là 52 (năm 1); 51 (năm 2); 50 (năm 3) theo 2 khối ngành ĐT: khối Xã hội Nhân văn và Kinh tế, Khối Kỹ thuật và Công nghệ. Tổng số phiếu điều tra: 1550 phiếu, qua xử lý còn lại 1513 phiếu hợp lệ (chiếm 97,61%). Phân bố số phiếu tương đối đồng đều theo khối ngành, trong đó: khối ngành Xã hội Nhân văn và Kinh tế: 717 phiếu; khối ngành Kỹ thuật và Công nghệ: 796 phiếu.

Trên cơ sở lý thuyết và thực tiễn về chất lượng dịch vụ, thang đo chất lượng trong GD ĐH đã sử

* Trường Đại học Nha Trang

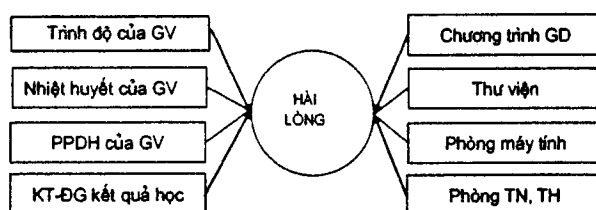
dụng trong và ngoài nước, từ kết quả nghiên cứu sơ bộ, MH nghiên cứu ban đầu về sự hài lòng của SV đối với chất lượng ĐT của nhà trường gồm 5 thành phần (hay thang đo) cấu thành, có ảnh hưởng đến chất lượng ĐT của nhà trường là: sự tin cậy (gồm 8 biến quan sát, thể hiện ở khả năng chắc chắn thực hiện dịch vụ theo đúng cam kết của nhà trường đối với SV); sự đáp ứng (gồm 6 biến quan sát, thể hiện sự mong muốn, khả năng sẵn sàng đáp ứng, cung cấp dịch vụ kịp thời của nhà trường cho SV); năng lực phục vụ (gồm 14 biến quan sát, thể hiện ở trình độ chuyên môn của GV, cách làm việc tận tình của cán bộ nhà trường đối với SV), sự đồng cảm (gồm 4 biến quan sát, thể hiện ở sự quan tâm, thấu hiểu những mong muốn, mối quan tâm của từng SV); phương tiện hữu hình (gồm 5 biến quan sát, thể hiện ở cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường). Năm thành phần này được thiết kế theo dạng thang đo SERVPERF. Thang đo sự hài lòng của SV có 6 biến quan sát.

Thang đo	Số biến	Cronbach's Alpha	Số biến loại bỏ	Kết quả
Tin cậy	8	0,810	01	Còn lại 7 biến quan sát, các hệ số tương quan biến - tổng đều lớn hơn 0,30 và độ tin cậy cũng lớn hơn 0,60
Đáp ứng	6	0,734	0	Có 6 biến quan sát, các hệ số tương quan biến - tổng đều lớn hơn 0,30 và độ tin cậy cũng lớn hơn 0,60
Năng lực	14	0,867	01	Còn lại 13 biến quan sát, các hệ số tương quan biến - tổng đều lớn hơn 0,30 và độ tin cậy cũng lớn hơn 0,60
Đồng cảm	4	0,781	0	Có 4 biến quan sát, các hệ số tương quan biến - tổng đều lớn hơn 0,30 và độ tin cậy cũng lớn hơn 0,60
Phương tiện hữu hình	5	0,714	01	Còn lại 4 biến quan sát, các hệ số tương quan biến - tổng đều lớn hơn 0,30 và độ tin cậy cũng lớn hơn 0,60
Hài lòng của SV	6	0,767	0	Có 6 biến quan sát, các hệ số tương quan biến - tổng đều lớn hơn 0,30 và độ tin cậy cũng lớn hơn 0,60

2) Kết quả thu được

* **Kết quả đánh giá các thang đo:** Từ 34 biến quan sát (sau khi loại 3 biến số) của 5 thang đo thành phần có tác dụng ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV về chất lượng ĐT của nhà trường, chúng tôi đã tiến hành phân tích các nhân tố, kết quả thu được: - Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) bằng 0,928 (thỏa mãn: $0,5 < KMO < 1$) và kiểm tra theo Bartlett với mức kiểm định sig. = 0,000; - Giải thích biến lượng tổng cộng trích được 61,69%; - Dùng PP ma trận xoay nhân tố, ta có kết quả: Từ 34 biến quan sát của 5 thành phần có khả năng tác dụng lên sự hài lòng của SV, được nhóm thành 8 nhân tố. Nhân tố 1 gồm 8 biến số liên quan đến phương pháp dạy học (PPDH) của giảng viên (GV), đặt tên là nhân tố

PPDH của GV. Nhân tố 2 gồm 5 biến số gọi là nhân tố *Nhiệt huyết của GV*. Nhân tố 3 gồm 4 biến số liên quan đến hoạt động GV kiểm tra, đánh giá (KT-ĐG) kết quả học tập của SV, gọi là nhân tố *KT-ĐG kết quả học tập*. Nhân tố 4 gồm 4 biến số liên quan đến chương trình GD của nhà trường, gọi là nhân tố *Chương trình GD*. Nhân tố 5 gồm 4 biến số là nhân tố *Trình độ của GV*. Nhân tố 6 gồm 3 biến số liên quan đến TT máy tính của Nhà trường, gọi là nhân tố *TT máy tính*. Nhân tố 7 gồm 3 biến số liên quan đến hoạt động của thư viện, gọi là nhân tố *Thư viện*; nhân tố 8 gồm 3 biến số liên quan đến hoạt động của các phòng thí nghiệm, thực hành (TN, TH) của Nhà trường, gọi là nhân tố *Phòng TN, TH*. Tám nhân tố này sẽ là 8 biến số độc lập trong MH hồi quy với biến số phụ thuộc là biến số hài lòng của SV. Vì vậy, MH nghiên cứu các yếu tố tác động và ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV về chất lượng ĐT của nhà trường được thiết kế theo MH mới dưới đây (xem sơ đồ):



Sơ đồ MH nghiên cứu điều chỉnh

* **Kết quả đánh giá lại độ tin cậy của các biến số độc lập:** Tất cả đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0,60, các hệ số tương quan biến - tổng đều lớn hơn 0,40.

* **Kết quả đánh giá biến số phụ thuộc** (thang đo mức độ hài lòng của SV): gồm 6 biến số, hệ số KMO bằng 0,84 (thỏa mãn: $0,5 < KMO < 1$) và kiểm tra theo Bartlett với mức ý nghĩa sig. = 0,000 (< 0,05).

* **Kết quả phân tích hồi quy đa biến:** Dùng PP mặc định (đưa vào cùng lượt), ta có kết quả: - Hệ số tương quan đa biến: $R = 0,923$; hệ số R bình phương bằng 0,852, có nghĩa là có 85,2% phương sai sự hài lòng của SV được giải thích bởi các biến số độc lập trong MH. Phân tích ANOVA cho thấy, MH hồi quy phù hợp với tập dữ liệu đã phân tích (sig. = 0,000); - Với mức ý nghĩa 0,05 thì biến số *Nhiệt huyết của GV* không thỏa mãn kiểm định ý nghĩa thống kê (sig. < 0,05) nên bị loại khỏi phương trình hồi quy đa biến; - Các hệ số VIF đều nhỏ hơn 10 (min: 1,320 và

max: 2,035), do đó, ta loại trừ hiện tượng cộng tuyến; - Từ bảng các hệ số hồi quy, ta suy được phương trình hồi quy đa biến chuẩn hóa thể hiện mối quan hệ giữa sự hài lòng của SV về chất lượng ĐT của nhà trường với các nhân tố ảnh hưởng lên nó: $Hài\ lòng = 0,279 \times TT\ máy\ tính + 0,260 \times Phòng\ TN,TH + 0,227 \times Chương\ trình\ GD + 0,188 \times KT-ĐG + 0,168 \times Thư\ viện + 0,159 \times PPDH + 0,025 \times Trình\ độ\ GV$.

Từ phương trình hồi quy ta thấy, các yếu tố về cơ sở vật chất như *TT máy tính, Phòng TN, TH* đang được SV quan tâm nhiều nhất; tiếp đến là chương trình GD, công tác KT-ĐG kết quả học tập của SV, Thư viện, PPDH, cuối cùng là của *trình độ* của GV. Yếu tố về *trình độ* của GV có tác động và ảnh hưởng không nhiều đến sự hài lòng của SV về việc đánh giá chất lượng ĐT của nhà trường.

* *Kiểm định độ phù hợp của MH*. MH này có hệ số $R = 0,923$ và giá trị kiểm định $sig = 0,000$ là rất bé ($< 0,05$) cho thấy, các biến số trong MH có mối tương quan chặt chẽ với nhau, vì vậy, có thể kết luận MH này hoàn toàn phù hợp với tập dữ liệu nghiên cứu ở trên. Hệ số R Square có giá trị bằng $0,852$ đã phản ánh độ thích hợp của MH, nghĩa là có đến $85,2\%$ sự biến thiên của biến số về sự hài lòng của SV được giải thích bởi 7 yếu tố tác động đến chất lượng ĐT, còn lại $14,7\%$ là do đóng góp của các yếu tố khác ngoài MH này: Các hệ số tương quan tuyến tính giữa các yếu tố cấu thành nên chất lượng ĐT và sự hài lòng của SV là tương đối cao.

* *Kiểm định các giả thuyết nghiên cứu*. Tất cả 7 biến số độc lập đều ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV về chất lượng ĐT của nhà trường. Tất cả các thành phần tác động đến chất lượng ĐT này đều có ý nghĩa trong MH và có hệ số dương, nghĩa là chúng có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của SV. Các biến số độc lập đều có ảnh hưởng thuận chiều với độ tin cậy 95% , nghĩa là nếu chúng ta giữ nguyên các biến số độc lập thì khi điểm đánh giá về chương trình GD tăng lên 1, sự hài lòng của SV trung bình sẽ tăng lên $0,227$ điểm. Tương tự, khi điểm đánh giá về các phòng TN, TH của nhà trường tăng lên 1 điểm thì sự hài lòng của SV sẽ tăng lên $0,260$ điểm... Các phép kiểm tra khác như sơ đồ phân dư chuẩn hóa hồi quy; sơ đồ phân dư chuẩn hóa PP; giá trị tiên đoán chuẩn hóa hồi quy đều cho kết quả phù hợp với MH.

Từ việc xây dựng MH nghiên cứu, xử lý và phân tích dữ liệu, chúng tôi đã xác định được các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV về chất lượng ĐT của nhà trường; thiết lập được các MH hồi quy đa biến về sự hài lòng của SV theo các biến số độc lập; kiểm định MH nghiên cứu và các giả thuyết đề ra. Từ đó, rút ra kết luận làm cơ sở để đề xuất các giải pháp hữu hiệu thúc đẩy SV học tập tốt.

3. Một số giải pháp thúc đẩy SV học tập tốt

1) *Tăng cường thông tin, quảng bá nhà trường bằng nhiều kênh, phương tiện khác nhau như qua websites, báo chí, phát thanh truyền hình, tạp chí khoa học, bảng thông tin SV...* về các hoạt động của nhà trường, tạo điều kiện cho SV có cơ sở định hướng, lựa chọn ngành nghề ĐT phù hợp với bản thân. Từ đó, SV an tâm, tự tin để học tập tốt.

2) *Xây dựng chuẩn đầu ra và chương trình GD các ngành ĐT phù hợp với từng đối tượng SV*: Công khai, cam kết với SV, phụ huynh, cơ quan tuyển dụng lao động và xã hội về chuẩn đầu ra và chương trình GD của các ngành nghề ĐT, hội nhập dần với sự phát triển của khu vực và thế giới. Qua đó, SV có thể lựa chọn được ngành nghề phù hợp với niềm đam mê, năng lực và sở thích của bản thân.

3) *Đa dạng hóa và mềm dẻo các loại hình ĐT, tạo điều kiện thuận lợi cho SV học tập tốt*. Tiếp tục mở rộng thêm một số ngành học, quá trình ĐT thông qua học chế tín chỉ ở các trường nhằm tạo điều kiện cho SV có thể học thêm, học vượt trước thời gian quy định.

4) *Đổi mới PPDH*, hạn chế PPDH truyền thụ một chiều, chú trọng các PPDH tích cực như PPDH Nêu và giải quyết vấn đề, PPDH dự án,... và sử dụng có hiệu quả công nghệ thông tin trong dạy học.

5) *Đa dạng hóa hoạt động KT-ĐG kết quả học tập của SV*: đánh giá thành phần; đánh giá tổng kết; sử dụng nhiều PP KT-ĐG khác nhau (vấn đáp, tự luận, trắc nghiệm, thực hành...).

6) *Tăng cường vai trò tự học của SV*, như cải tiến tổ chức dạy học, lịch trình giảng dạy thông qua xây dựng đề cương chi tiết học phần; quản lý lớp học; tổ chức thảo luận nhóm, lớp.

7) *Nâng cao vai trò, trách nhiệm và hiệu quả của đội ngũ cố vấn học tập cho SV*, nhất là SV