

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN NGÀNH Y KHOA ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC THÁI BÌNH

Lê Xuân Hưng

Trường Đại học Y Dược Thái Bình

Email: hunglx@tbump.edu.vn

Article History

Received: 21/4/2020

Accepted: 15/5/2020

Published: 25/5/2020

Keywords

students' satisfaction,
affecting factors, training
activities, medical students,
Thai Binh University of
Medicine and Pharmacy.

ABSTRACT

Currently, students' satisfaction with the university is considered an indicator to measure and assess the quality of universities. The article presents the factors affecting the satisfaction level of medical students at Thai Binh University of Medicine and Pharmacy and measures the impact level of each factor. By using Exploratory factor analysis (EFA) and Linear regression analysis methods, the research has confirmed 7 factors that affect students' satisfaction with training activities namely Service work; Lectures; Training program; Movement activities; Facilities; Learning plan and Sharing of lectures; Support conditions for clinical study. This result will be the basis for the University to give practical solutions to improve training quality.

1. Mở đầu

Hiện nay, có thể coi các cơ sở giáo dục là đơn vị cung cấp dịch vụ và sinh viên (SV) là khách hàng - người trực tiếp sử dụng dịch vụ. Do đó, sự hài lòng của SV đối với nhà trường là mục tiêu cơ bản và là một trong những chỉ số giúp các cơ sở giáo dục đo lường đánh giá được hiệu quả đào tạo và mức độ đáp ứng so với nhu cầu của SV. Điều này giúp các cơ sở giáo dục có cơ hội điều chỉnh để ngày càng tạo ra mức độ hài lòng cao hơn cho những đối tượng mà họ phục vụ (Bộ GD-ĐT, 2014, 2017).

Năm 2018, Hiệp hội Các trường đại học cao đẳng Việt Nam - đơn vị đánh giá ngoài, kiểm định chất lượng giáo dục đã khảo sát và trao giấy chứng nhận kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục theo quy định của Bộ GD-ĐT cho Trường Đại học Y Dược Thái Bình. Hiệp hội đánh giá cao những điểm mạnh của Nhà trường và một số kết quả Nhà trường đã triển khai theo các khuyến nghị của Đoàn đánh giá ngoài; đồng thời nhấn mạnh Nhà trường cần có những đầu tư thêm để chuẩn hóa và nâng cao hơn nữa chất lượng các hoạt động đào tạo, gắn hoạt động nghiên cứu khoa học với thực tiễn đòi hỏi của địa phương để phát triển bền vững. Vì vậy, bài viết tập trung phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của SV về hoạt động đào tạo của Trường Đại học Y Dược Thái Bình.

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý luận của nghiên cứu

Trong lĩnh vực dịch vụ, chất lượng là một hàm của nhận thức khách hàng. Nói một cách khác, chất lượng dịch vụ được xác định dựa vào nhận thức, hay cảm nhận của khách hàng liên quan đến nhu cầu cá nhân của họ. Theo Parasuraman và cộng sự (1995) thì *chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ*. Chất lượng dịch vụ là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng. Mỗi khách hàng thường cảm nhận khác nhau về chất lượng, do vậy việc tham gia của khách hàng trong việc phát triển và đánh giá chất lượng dịch vụ là rất quan trọng. Sự hài lòng của khách hàng là trạng thái tâm lý của họ trong quá trình sử dụng dịch vụ khi được đáp ứng những kì vọng mà họ mong muốn. Do đó, sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo là sự thỏa mãn kì vọng của chính SV về điều kiện và hoạt động đào tạo nhằm thỏa mãn nhu cầu trở thành người có năng lực trong lĩnh vực được đào tạo.

Theo Diamantis và Benos (2007), sự hài lòng tổng thể của SV về hoạt động đào tạo bao gồm các nhân tố: đào tạo, cơ sở hạ tầng, hỗ trợ hành chính, hình ảnh của Trường/Khoa/Bộ môn. Đồng thời, dựa trên bộ chỉ báo đánh giá hoạt động đào tạo trong các cơ sở giáo dục (Bộ GD-ĐT, 2014) và điều kiện của Trường Đại học Y Dược Thái Bình, nhóm nghiên cứu đề xuất mô hình giả thiết đánh giá sự hài lòng của SV về hoạt động đào tạo được đo lường bởi các yếu tố: chương trình đào tạo; đội ngũ giảng viên; cơ sở vật chất; công tác phục vụ; hoạt động phong trào.

2.2. Tổ chức khảo sát

- Nghiên cứu được khảo sát trên 800 SV ngành Y khoa năm 2,3,4,5,6 hệ dài hạn Trường Đại học Y Dược Thái Bình, năm học 2018-2019. Thời gian nghiên cứu được tiến hành từ tháng 02- 5/2019.

- Các giả thuyết nghiên cứu:

- + Giả thuyết H01: chất lượng chương trình đào tạo càng tốt thì mức độ hài lòng của SV càng cao (gồm 9 biến).
- + Giả thuyết H02: đội ngũ giảng viên càng tốt thì mức độ hài lòng của SV càng cao (gồm 11 biến).
- + Giả thuyết H03: cơ sở vật chất càng tốt thì mức độ hài lòng của SV càng cao (gồm 9 biến).
- + Giả thuyết H04: công tác phục vụ càng tốt thì mức độ hài lòng của SV càng cao (gồm 12 biến).
- + Giả thuyết H05: hoạt động phong trào được tổ chức càng tốt thì mức độ hài lòng của SV càng cao (gồm 5 biến).

- Mô hình nghiên cứu: gồm 46 biến thuộc 5 nhóm nhân tố tác động đến sự hài lòng của SV. Các biến được đo bằng thang đo Likert 4 mức độ (1- Không đồng ý; 2- Không có ý kiến; 3- Đồng ý; 4- Hoàn toàn đồng ý). Đối với thang đo Likert 4 mức độ sử dụng trong khảo sát, giá trị khoảng cách = (Maximum - Minimum)/n = (4-1)/4 = 0,75. Ý nghĩa các mức như sau: 1,00-1,75: Không đồng ý/Không hài lòng; 1,76-2,50: Không có ý kiến/Trung bình; 2,51-3,25: Đồng ý/Hài lòng; 3,26-4,00: Hoàn toàn đồng ý/Rất hài lòng.

- Phương pháp xử lý số liệu: Nhập số liệu bằng phần mềm Epi Data 3.1, sau đó chuyển sang Stata 12.0 để phân tích. Kiểm định độ tin cậy thang đo Alpha: Loại các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,4 và chọn thang đo có hệ số tin cậy Cronbach's alpha > 0,6. Phân tích nhân tố khám phá (EFA) để xác định mô hình phù hợp.

- Vấn đề đạo đức trong nghiên cứu: Sự tham gia của tất cả các đối tượng vào nghiên cứu hoàn toàn mang tính tự nguyện và mọi thông tin về đối tượng nghiên cứu được giữ bí mật.

2.3. Kết quả và bàn luận

Bảng 1. Kết quả kiểm định Alpha và đánh giá của SV đối với thang đo

Biến số	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's alpha	Trung bình	SD
A. Chương trình đào tạo (Cronbach's Alpha_A = 0,848)			2,41	0,53
1. Q1.	0,536	0,838	2,59	0,82
2. Q2.	0,539	0,834	2,39	0,82
3. Q3.	0,423	0,845	3,03	0,72
4. Q4.	0,641	0,824	2,47	0,78
5. Q5.	0,646	0,823	2,20	0,79
6. Q6.	0,571	0,831	2,39	0,78
7. Q7.	0,626	0,825	2,37	0,79
8. Q8.	0,515	0,837	2,11	0,85
9. Q9.	0,584	0,830	2,23	0,81
B. Đội ngũ giảng viên (Cronbach's Alpha_B = 0,875)			2,61	0,49
10. Q10.	0,631	0,860	2,85	0,68
11. Q11.	0,638	0,860	2,36	0,65
12. Q12.	0,659	0,858	2,53	0,72
13. Q13.	0,569	0,865	2,37	0,77
14. Q14.	0,578	0,864	2,84	0,70
15. Q15.	0,694	0,855	2,41	0,77
16. Q16.	0,582	0,864	2,53	0,72
17. Q17.	0,570	0,865	2,92	0,68
18. Q18.	0,559	0,866	2,38	0,76
19. Q19.	0,492	0,871	2,90	0,73
C. Cơ sở vật chất (Cronbach's Alpha_C = 0,838)			2,43	0,54
20. Q21.	0,437	0,833	2,66	0,85
21. Q22.	0,484	0,828	2,62	0,82
22. Q23.	0,494	0,827	2,36	0,89
23. Q24.	0,598	0,815	2,47	0,86
24. Q25.	0,615	0,813	2,55	0,83
25. Q26.	0,580	0,817	2,25	0,84

26.Q27.	0,659	0,809	2,42	0,79
27.Q28.	0,554	0,821	2,32	0,77
28.Q29.	0,521	0,824	2,25	0,76
D. Công tác phục vụ (Cronbach's Alpha_D = 0,860)			2,30	0,50
29.Q30.	0,481	0,854	2,70	0,74
30.Q31.	0,626	0,843	2,32	0,80
31.Q32.	0,653	0,840	2,05	0,78
32.Q33.	0,669	0,839	2,20	0,74
33.Q34.	0,580	0,847	2,56	0,69
34.Q35.	0,527	0,851	2,48	0,72
35.Q36.	0,528	0,852	2,00	0,86
36.Q37.	0,584	0,846	2,29	0,77
37.Q38.	0,551	0,849	2,26	0,77
38.Q41.	0,504	0,853	2,18	0,63
E. Hoạt động phong trào (Cronbach's Alpha_E = 0,845)			2,54	0,55
39.Q42.	0,651	0,813	2,50	0,72
40.Q43.	0,653	0,813	2,52	0,69
41.Q44.	0,702	0,799	2,52	0,72
42.Q45.	0,664	0,810	2,38	0,69
43.Q46.	0,588	0,830	2,80	0,71
Tổng			2,46	0,41

Do các khái niệm trong nghiên cứu này là tương đối mới đối với đối tượng khi tham gia khảo sát nên trong quá trình phân tích sẽ lựa chọn các nhóm nhân tố và biến quan sát có hệ số Cronbach's alpha > 0,6; hệ số Cronbach's alpha nếu loại biến nhỏ hơn hệ số Cronbach's alpha tổng và các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,4 để thang đo của mỗi nhân tố đảm bảo có ý nghĩa và đạt độ tin cậy. Tại *bảng 1*, sau nhiều lần tính Cronbach's alpha, nghiên cứu đã loại bỏ lần lượt các câu hỏi không thích hợp với đối tượng nghiên cứu. Kết quả nhận thấy có 43 câu hỏi đảm bảo độ tin cậy để phân tích nhân tố khám phá (EFA) khi kiểm định mô hình giả thiết cũng như đánh giá về mức độ hài lòng của SV. Tổng thể, SV đánh giá hoạt động của Nhà trường ở mức độ trung bình với điểm số $2,46 \pm 0,41$. Nhân tố đội ngũ giảng viên và hoạt động phong trào được SV đánh giá ở mức độ hài lòng với điểm số lần lượt là $(2,61 \pm 0,49)$ và $(2,54 \pm 0,55)$; 3 nhân tố còn lại được SV đánh giá ở mức độ trung bình. Trong đó, có 16 tiêu chí được SV đánh giá ở mức độ hài lòng và 27 tiêu chí ở mức độ trung bình.

Từ dữ liệu ban đầu gồm 43 biến dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn phù hợp (chỉ số KMO = 0,942 > 0,5), các biến có tương quan với nhau và thỏa điều kiện phân tích nhân tố (Bartlett's test of Sphericity = 14729,99 với mức ý nghĩa $p = 0,000 < 0,05$).

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá bằng phương pháp xoay Varimax

Nhân tố	Nhân tố 1	Nhân tố 2	Nhân tố 3	Nhân tố 4	Nhân tố 5	Nhân tố 6	Nhân tố 7
Chương trình đào tạo	Q3					0,723	
	Q4			0,694			
	Q5			0,684			
	Q6			0,638			
	Q7			0,685			
	Q8			0,631			
	Q9			0,693			
Đội ngũ giảng viên	Q10	0,632					
	Q11	0,622					
	Q12	0,764					
	Q13	0,737					
	Q14	0,614					
	Q15	0,665					

	Q17						0,529	
	Q19						0,685	
Cơ sở vật chất	Q23					0,535		
	Q24					0,823		
	Q25					0,796		
	Q26					0,591		
	Q28							0,697
	Q29							0,717
Công tác phục vụ	Q31	0,675						
	Q32	0,771						
	Q33	0,706						
	Q34	0,525						
	Q36	0,624						
	Q37	0,569						
	Q38	0,519						
	Q41	0,518						
Hoạt động phong trào	Q42				0,699			
	Q43				0,712			
	Q44				0,797			
	Q45				0,771			
	Q46				0,704			

Tại *bảng 2*, sau 02 lần xoay ma trận và tính alpha, chúng tôi lựa chọn các biến quan sát của từng nhân tố có hệ tải nhân tố (Factor loading) > 0,5 để đảm bảo mô hình có ý nghĩa thực tiễn. Từ 43 biến thuộc 05 nhóm nhân tố trong mô hình giả thiết ban đầu, sau phân tích, kết quả thu được từ cuộc khảo sát bằng thuật toán nhân tố khám phá (EFA) thấy có 34 biến tập hợp thành 07 nhóm nhân tố mới giải thích được 58,58% biến thiên của dữ liệu. Điều này cho thấy mô hình giả thiết nghiên cứu được chấp nhận và 34 biến quan sát này giải thích được 58,58% sự hài lòng của SV ngành Y khoa.

Bảng 3 cho thấy, nhân tố 1, nhân tố 2, nhân tố 3, nhân tố 4, nhân tố 5, nhân tố 6, nhân tố 7 ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV với hệ số Beta lần lượt là: 0,181; 0,186; 0,202; 0,191; 0,226; 0,188 và 0,230. Hệ số phóng đại phương sai VIF của các biến độc lập đều nhỏ hơn 2 thể hiện tính đa cộng tuyến của các biến độc lập là không đáng kể và các biến trong mô hình được chấp nhận. Nghiên cứu đặt tên cho các nhóm nhân tố mới như sau: nhân tố 1 - Công tác phục vụ; nhân tố 2 - Đội ngũ giảng viên; nhân tố 3 - Chương trình đào tạo; nhân tố 4 - Hoạt động phong trào; nhân tố 5 - Cơ sở vật chất; nhân tố 6 - Kế hoạch học tập và sự chia sẻ của giảng viên; nhân tố 7 - Điều kiện hỗ trợ học lâm sàng. Từ đó, ta có phương trình hồi quy đa tuyến như sau:

$$Y = 0,181X_1 + 0,186X_2 + 0,202X_3 + 0,191X_4 + 0,226X_5 + 0,188X_6 + 0,230X_7$$

Giải thích ý nghĩa mô hình: Khi SV hài lòng về điều kiện hỗ trợ học lâm sàng tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo của Nhà trường sẽ tăng lên 0,230 điểm; khi SV hài lòng về điều kiện cơ sở vật chất tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo của Nhà trường sẽ tăng lên 0,226 điểm; khi SV hài lòng về chương trình đào tạo tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo của Nhà trường sẽ tăng lên 0,202 điểm; khi SV hài lòng về hoạt động phong trào tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo của Nhà trường sẽ tăng lên 0,191 điểm; khi SV hài lòng về kế hoạch học tập và sự chia sẻ của giảng viên tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo của Nhà trường sẽ tăng lên 0,188 điểm; khi SV hài lòng về đội ngũ giảng viên tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo của Nhà trường sẽ tăng lên 0,186 điểm; khi SV hài lòng về công tác phục vụ tăng thêm 1 điểm thì mức độ hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo của Nhà trường sẽ tăng lên 0,181 điểm.

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy đa tuyến

	Mô hình	Beta	p	VIF
1	1. Nhân tố 1	0,181	0,000	1,96
	2. Nhân tố 2	0,186	0,000	1,82
	3. Nhân tố 3	0,202	0,000	1,64
	4. Nhân tố 4	0,191	0,000	1,39
	5. Nhân tố 5	0,226	0,000	1,55
	6. Nhân tố 6	0,188	0,000	1,58
	7. Nhân tố 7	0,230	0,000	1,51

Kết quả nghiên cứu có sự tương đồng với các nghiên cứu tương tự trong nước khác khi phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của SV như: nghiên cứu của Võ Văn Việt (2017) gồm các dịch vụ hỗ trợ, chương trình đào tạo, hoạt động ngoại khóa và giảng viên; nghiên cứu của Lê Thị Linh Giang (2015) gồm chương trình đào tạo, năng lực chuyên môn của giảng viên, phẩm chất trách nhiệm của giảng viên ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV; nghiên cứu của Nguyễn Văn Cảnh (2019) với 4 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của SV về hoạt động phục vụ đào tạo là: các dịch vụ hỗ trợ, đội ngũ nhân viên phục vụ, cơ sở vật chất, môi trường tâm lý - xã hội; nghiên cứu của Frederic và các cộng sự (2017) cho thấy yếu tố “chương trình giảng dạy” là ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của SV, trong khi dịch vụ và cơ sở vật chất không đóng vai trò quan trọng mặc dù chúng cần thiết để cung cấp dịch vụ tốt. Kết quả của nghiên cứu cũng cho thấy, có nhiều nhóm nhân tố tác động đến mức độ hài lòng của SV ngành y khoa và mức độ tác động của từng nhân tố thấp hơn so với nghiên cứu của Phạm Thị Liên (2016), sự hài lòng của SV chịu tác động từ chương trình đào tạo (Beta = 0,346); cơ sở vật chất (Beta = 0,330); khả năng phục vụ (Beta = 0,244); nghiên cứu cho thấy nhóm nhân tố về môi trường giáo dục, điều kiện cơ sở vật chất và các hoạt động phục vụ có tác động đối với SV mạnh hơn kết quả của Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018) khi cho thấy các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của SV: kết quả giáo dục (Beta = 0,340), hoạt động giáo dục (Beta = 0,258), môi trường giáo dục (Beta = 0,102), cơ sở vật chất (Beta = 0,075); dịch vụ giáo dục (Beta = 0,043).

Tuy nhiên, đây là nghiên cứu lần đầu được thực hiện tại Trường Đại học Y Dược Thái Bình nên còn nhiều hạn chế trong kết quả thu được. Cụ thể, nghiên cứu mới chỉ tìm ra 34 biến quan sát giải thích được 58,58% sự hài lòng của SV, do đó cần mở rộng nghiên cứu trên nhiều đối tượng là SV thuộc các ngành học khác nhau để tìm hiểu thêm các yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của SV nhằm nâng cao chất lượng GD-ĐT tại Trường Đại học Y Dược Thái Bình.

3. Kết luận

Qua khảo sát 800 SV ngành Y khoa từ năm thứ 2-6 tại Trường Đại học Y Dược Thái Bình có thể thấy, SV hài lòng với 02 nhân tố, 16 tiêu chí về hoạt động đào tạo mà mô hình giả thiết đã đưa ra; có 7 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến 58,58% mức độ hài lòng của SV ngành Y khoa về hoạt động đào tạo của Nhà trường là: công tác phục vụ; đội ngũ giảng viên; chương trình đào tạo; hoạt động phong trào; cơ sở vật chất; kế hoạch học tập và sự chia sẻ của giảng viên; điều kiện hỗ trợ học lâm sàng. Kết quả này cho thấy, mô hình mà nghiên cứu đã tìm ra là phù hợp và có độ tin cậy trong khảo sát mức độ hài lòng của SV ngành Y khoa về hoạt động giáo dục của Nhà trường.

Tài liệu tham khảo

- Bộ GD-ĐT (2014). *Quyết định số 06/VBHN-BGDĐT ngày 04/3/2014 ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học*.
- Bộ GD-ĐT (2017). *Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học*.
- Diamantis G.V., Benos V.K. (2007). *Measuring student satisfaction with their studies in an International and European Studies department*. Operational Research, 7(1), 47-59.
- Frederic Marimon, Marta Mas-Machuca, Jasmina Berbegal-Mirabent, Josep Llach (2017). *UnivQual: a holistic scale to assess student perceptions of service quality at universities*. Total Quality Management and Business Excellence, 30(1-2), 184-200.
- Lê Thị Linh Giang (2015). *Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố về sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại một số trường đại học thuộc khu vực Đồng bằng sông Cửu Long*. Đề tài Khoa học công nghệ, Trường Đại học An Giang.
- Nguyễn Văn Cảnh (2019). *Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên về hoạt động phục vụ đào tạo tại Trường Đại học Đồng Tháp*. Tạp chí Giáo dục, số 455, tr 29-34;42.
- Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Trà Vinh*. Tạp chí Giáo dục, số đặc biệt kì 1 tháng 5, tr 133-137.
- Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49 (4), 41-50.
- 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, 32(4), 81-89.
- Võ Văn Việt (2017). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: một nghiên cứu từ cựu sinh viên Trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh*, Tạp chí Khoa học giáo dục, 14(4), 171-182.