

KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN HỆ ĐÀO TẠO TỪ XA - TRƯỜNG ĐH MỞ TP.HCM

TS. Nguyễn Văn Phúc¹

ThS. Tô Thị Kim Hồng²

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu là khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên chương trình đào tạo từ xa - Trường Đại học Mở TP.HCM. Sử dụng thống kê mô tả và kiểm định phi tham số Kruskal-Wallis với sự hỗ trợ của phần mềm SAS áp dụng cho 361 mẫu phỏng vấn, kết quả cho thấy sinh viên hài lòng về các yếu tố liên quan đến chất lượng giảng dạy, dịch vụ của nhà trường như: nội dung, kết cấu của chương trình, nội dung, số lượng môn học, các yếu tố liên quan đến giảng viên như sự tận tâm nhiệt tình, chuyên môn, khả năng và phương pháp truyền đạt bài giảng, sự nghiêm túc của giảng viên. Bên cạnh đó vẫn có yếu tố sinh viên chưa hài lòng: thông tin cập nhật trên website, thông báo kết quả thi cử. Khi xem xét sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa các nhóm sinh viên, sinh viên ngành kinh tế luật có mức độ hài lòng nhiều hơn so với sinh viên các ngành khác, sinh viên nam hài lòng hơn so với sinh viên nữ. Khảo sát cũng cho thấy sinh viên ngành xã hội học có khả năng tự học cao nhất trong khi sinh viên ngành kế toán tài chính ngân hàng sử dụng internet nhiều nhất để hỗ trợ cho việc học.

Từ khóa: sinh viên, hài lòng, chất lượng giảng dạy, đào tạo từ xa, Internet

ABSTRACT

The objective of this study is to investigate student satisfaction with distance education programs at HCM City Open University. Using descriptive analyses and Kruskal-Wallis non-parameter tests with data from 361 students interviewed, the investigation shows that most of the students expressed their satisfaction with content and structure of the programs, content and quantity of offered courses as well as enthusiastic dedication, capacity and teaching methods of tutors. However, the students are unlikely to be satisfied with updating websites and releasing examination results. Students in law-economics major exhibit higher satisfaction levels than the ones in other majors. Male students are likely to be more satisfied with the programs relative to the females. The study also explores that students in sociology major seem to have the highest capacity levels in self-learning while the ones in accounting and finance majors are the most Internet users for self education.

Keyword: student, satisfaction, teaching quality, distance education, Internet

Đặt vấn đề.

Giáo dục từ xa bao gồm các loại hình học tập ở tất cả các cấp độ khác nhau với các đặc điểm là việc học tập không liên tục và không có sự gặp gỡ trực tiếp giữa người học và người dạy ở trên lớp học. Lợi ích mà người học nhận được từ người dạy thông qua những kế hoạch và hướng dẫn học tập của giảng viên (Holmberg, 1986). Ở Việt

Nam, chương trình đào tạo từ xa là hệ thống giáo dục không chính quy, trong đó tần suất gặp mặt giữa người dạy và người học không quá cao (Lâm Quang Thiệp, 2009). Cùng với Viện ĐH Mở Hà Nội, Trường Đại học Mở TPHCM là một trong hai trường đại học đầu tiên áp dụng qui trình và thực hiện chương trình đào tạo từ xa. Hiện nay điều kiện cho việc dạy và học ngày càng tiến

¹Phó Hiệu Trường Đại học Mở Tp.HCM

²Giảng viên Chương trình Đào tạo Đặc biệt, Trường Đại học Mở Tp.HCM

bộ và thuận lợi khi các phương tiện truyền thông và Internet đã được phổ biến hóa. Với việc Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án phát triển giáo dục từ xa vào năm 2005, xu hướng ngày càng có nhiều người mong muốn tham gia học tại Chương trình đào tạo từ xa và ngày càng có nhiều Trung tâm đào tạo từ xa được thành lập để đáp ứng nhu cầu này. Trong xu thế phát triển này thì chất lượng giáo dục của các chương trình đào tạo từ xa cũng được quan tâm nhiều hơn. Tuy nhiên, chỉ tiêu đánh giá chất lượng dạy học lại phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Theo Palermo (2004) chất lượng giảng dạy không chỉ phụ thuộc vào mục tiêu học tập mà còn bị tác động bởi môi trường học tập. Yếu tố đầu tiên để đánh giá hiệu quả của chương trình là mức độ hài lòng của sinh viên. Kết quả nghiên cứu của Noel-Levitz (2006) cho biết sự hài lòng và kinh nghiệm trong học tập có liên quan mật thiết đến thành công của người học (Chen and Hughes, 2004). Những dữ liệu định lượng và định tính được thu thập dựa trên ý kiến của sinh viên có thể được sử dụng như những chỉ số về hiệu quả giáo dục và trợ giúp cho quá trình cải tiến chất lượng giáo dục (Scott và các cộng sự, 2008).

Ở Việt Nam, rất nhiều trường đại học đã tiến hành thu thập ý kiến phản hồi của sinh viên vào mỗi cuối học kỳ. Tuy nhiên, công việc thu thập này chỉ dừng ở mức thu thập thông tin chung như trong báo cáo của Nguyễn Kim Dung (2010), khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên (SV) về chất lượng giảng dạy và quản lý của trên 15 trường Đại học ở Việt Nam trong giai đoạn từ 2000 đến 2005. Những nghiên cứu, sử dụng phương pháp phân tích thống kê, đưa ra những kết luận, nhận định khoa học và đề xuất những cải tiến về chất lượng liên quan đến chương trình đào tạo từ xa vẫn còn giới hạn. Do đó nghiên cứu này được thực hiện nhằm khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đào tạo từ xa - Trường Đại Học Mở Tp. Hồ Chí Minh, những chỉ tiêu khảo sát không chỉ liên quan đến chương trình học mà còn liên hệ với đội

ngũ giảng viên, công tác hành chính cũng như cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho việc đào tạo từ xa. Kết quả của nghiên cứu sẽ là nguồn thông tin tham khảo trong quá trình cải tiến công tác quản lý chương trình đào tạo từ xa và cũng có thể làm cơ sở cho các nghiên cứu sâu hơn sau này.

Phương pháp nghiên cứu.

Phương pháp thu thập dữ liệu.

Dữ liệu sơ cấp đã được thu thập vào giai đoạn tháng 6 năm 2009 đến tháng 6 năm 2010 với những bảng câu hỏi được soạn sẵn dựa trên những tham khảo tài liệu trước đó và ý kiến chuyên gia. Mẫu gồm 361 quan sát được chọn theo phương pháp phân tầng với sự tham gia trả lời câu hỏi của sinh viên các khóa 2006, 2007 và 2008 đang theo học năm ngành của chương trình đào tạo từ xa - ĐH Mở TPHCM: Quản trị kinh doanh, Kinh tế luật, Kế toán- Tài chính- Ngân hàng, Xã hội học và Xây dựng. Mẫu được thu thập tại Tp.HCM và một số cơ sở liên kết trong nước.

Phương pháp xử lý số liệu.

Nghiên cứu chủ yếu sử dụng phương pháp thống kê mô tả. Bên cạnh đó kiểm định phi tham số Kruskal-Wallis được sử dụng để kiểm định tác động tương quan giữa các biến định tính và mức độ hài lòng của sinh viên với sự hỗ trợ của phần mềm SAS. Trong đó những dữ liệu định tính được lượng hóa bằng thang đo CEQ (course experience), sử dụng 5 mức đo của thang đo Likert, với mức độ 1 là “rất hài lòng” và mức độ 5 là “rất không hài lòng”.

Kết quả và thảo luận.

Thông tin chung về người học trong mẫu khảo sát.

Trong tổng số 361 sinh viên trả lời phỏng vấn, sinh viên nam chiếm ưu thế (194/353 người, 54.67%) hơn sinh viên nữ. Sinh viên ngành quản trị kinh doanh chiếm 33.53% trong tổng số sinh viên trả lời phỏng vấn; kế đến là sinh viên ngành xây dựng (21.97%), kinh tế luật (20.52%), tài chính

ngân hàng (16.47%), và ít nhất là sinh viên ngành xã hội học (7.51%).

Ngoài 15 người trong mẫu khảo sát là chưa có việc làm, số lượng sinh viên theo học chương trình đào tạo từ xa làm việc ở khu vực tư nhân có tỷ lệ gần bằng trong khu vực nhà nước (lần lượt là 49.25% và 46.27%). Đa số sinh viên (80%) phải làm việc với thời gian cố định ở cơ quan.

Cơ cấu ngành nghề việc làm của sinh viên theo học chương trình đào tạo từ xa của ĐH Mở TPHCM cũng rất đa dạng từ công nhân, viên chức, công chức (với tỷ lệ chiếm trên 80% người tham gia khảo sát) cho đến kinh doanh buôn bán hay thậm chí là những sinh viên đang tham gia các khóa đào tạo chính qui của các trường đại học khác. Thông tin này chứng minh tính đa dạng và phổ quát của chương trình đào tạo từ xa, tương tự như một nghiên cứu trước đây của Ali (2008), trong đó những người theo học hệ đào tạo từ xa ở Malaysia thuộc nhiều dân tộc khác nhau, có công việc khác nhau thuộc nhiều ngành đào tạo khác nhau như: giáo viên, người làm việc tại nhà, y tá, người đã về hưu và cả những người khuyết tật.

Trong 305 sinh viên trả lời về công việc và vị trí đang đảm nhiệm thì có 15.41% giữ những chức vụ quản lý ở nơi làm việc. Mức thu nhập phổ biến của những sinh viên đang theo học các chương trình đào tạo từ xa của ĐH Mở TPHCM nằm trong khoảng 1.5 triệu - 4 triệu, trong khi người có mức thu nhập cao (trên 8 triệu) chiếm tỷ lệ rất thấp, chưa đến 4% tổng số người được hỏi và trả lời. Điều này cũng có thể được lý giải bởi độ tuổi của đa số sinh viên khá trẻ với 62% dưới 30 tuổi và 22% trong khoảng 30-40 tuổi. Với độ tuổi khá trẻ như vậy, số học viên chưa lập gia đình cũng chiếm đa số trong mẫu khảo sát (174 người).

Mức độ hài lòng của sinh viên về chương trình và nội dung đào tạo.

Trong nhiều thập kỷ qua, các nhà nghiên cứu giáo dục đại học đã có đánh giá sự hài lòng của sinh viên theo các luận cứ

khác nhau: đo lường mức độ hài lòng của sinh viên để xác định những yếu tố được hài lòng nhất và ít hài lòng nhất về chương trình đại học và các dịch vụ hỗ trợ nhằm mục đích thực hiện những báo cáo và tự cải tiến chất lượng. Bên cạnh đó, những trải nghiệm của sinh viên trong quá trình duy trì học tập cũng liên quan với sự hài lòng của sinh viên (Chen và Hughes 2004). Những quan tâm về tầm quan trọng của việc tổ chức, chất lượng của quá trình xây dựng kế hoạch và ảnh hưởng của chúng đối với kết quả của chương trình cải cách đào tạo từ xa được thể hiện qua nghiên cứu của Brown (2001).

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên cũng đã được đề cập trong các nghiên cứu trước đây. Các yếu tố này bao gồm chất lượng giảng viên (Fredericksen E., 2006; Powell, 2007), hiệu quả giảng dạy (Johnson và các cộng sự, 1999); mức độ và chất lượng trao đổi, tương tác giữa giảng viên và sinh viên, khả năng cố vấn cho sinh viên, sinh viên có thể nhận được sự phản hồi từ giảng viên thường xuyên và đúng lúc, khối lượng học (Arbaugh, 2001), nội dung của khóa học (Zarghami & Hausafus, 2002), môi trường thuận lợi cho việc học, việc cung cấp tài liệu học tập (Northrup, 2002). Tính cộng đồng, tập thể thông qua việc học và làm việc theo nhóm cũng được xem là có liên quan đến sự hài lòng của sinh viên (Johnson et al., 2000). Hơn nữa, khả năng ứng dụng kỹ thuật công nghệ cũng là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên.

Kết quả khảo sát của nghiên cứu hiện tại cho thấy đa số sinh viên đánh giá rằng nội dung của chương trình đào tạo từ xa là hợp lý (tỷ lệ đồng ý với nhận định này trên 50%). Số lượng sinh viên không hài lòng với nội dung của chương trình đào tạo từ xa chiếm tỷ lệ rất thấp và không đáng kể; chỉ có 13/346 (tỷ lệ 3.75%) sinh viên được phỏng vấn cho là nội dung của chương trình không hợp lý và rất không hợp lý. Đối với kết cấu của chương trình, tỷ lệ sinh viên hài

lòng chiếm trên 46% trong khi số người học không hài lòng với thứ tự của các môn học chỉ chiếm một tỷ lệ thấp (12.06%).

Mức độ hài lòng với tài liệu hướng dẫn ôn tập.

Tỷ lệ sinh viên đánh giá tài liệu hướng dẫn ôn tập là hợp lý chiếm 41.26% tổng số sinh viên được phỏng vấn cùng với 2.29% cho rằng tài liệu hướng dẫn ôn tập là rất hợp lý. Tuy nhiên, số sinh viên đánh giá mức độ hợp lý của tài liệu hướng dẫn học tập là “bất hợp lý” hay “rất bất hợp lý” cũng đáng chú ý khi con số này chiếm tỷ lệ trên 14% (50/349 sinh viên được hỏi). Số sinh viên cho rằng tài liệu hướng dẫn bình thường trong nhóm khảo sát cũng khá cao 147/349 người (42.12%).

Mức độ hài lòng với nội dung môn học.

Trong 344 sinh viên tham gia trả lời câu hỏi là nội dung môn học có phù hợp không thì có 201 người cho rằng nội dung phù hợp và rất phù hợp đối với họ (chiếm trên 58%). Nhóm sinh viên đánh giá nội dung môn học chưa hợp lý chiếm tỷ lệ rất thấp 1.45%. Nhóm cho ý kiến bình thường chiếm tỷ lệ (40.12%) cao hơn nhiều so với nhóm có ý kiến chưa hợp lý nhưng tỷ lệ này vẫn thấp hơn nhóm có ý kiến hợp lý đến 18.31%.

Mức độ hài lòng với số lượng môn học trong chương trình.

Đa số sinh viên đánh giá rằng số lượng môn học họ được học là vừa đủ; số người cho ý kiến này 227/342 sinh viên được hỏi (chiếm 66.37%). Số sinh viên cho rằng số lượng môn học là nhiều chiếm 23.39%. Giữa hai ý kiến là chương trình quá nhiều hoặc quá ít môn học thì số sinh viên cho là học nhiều môn quá chỉ có 9 người (dưới 3%), trong khi số sinh viên cho là số lượng môn học cần nhiều hơn chiếm 7.6%.

Mức độ hài lòng của người học đối với đội ngũ giảng viên.

Gourley (2008) đã đề cập đến những yếu tố chung ảnh hưởng đến việc đánh giá

của sinh viên về chương trình đào tạo từ xa như chi phí cho việc học, trình độ và sự chuyên nghiệp của những người làm việc trong chương trình và của các giảng viên. Nghiên cứu hiện tại khảo sát mức độ hài lòng đối với đội ngũ giảng viên được thể hiện qua sự đánh giá của sinh viên đối với sự tận tâm, nhiệt tình, trình độ chuyên môn, khả năng truyền đạt và tính nghiêm túc trong quá trình giảng dạy.

Đánh giá của sinh viên đối với sự tận tâm, nhiệt tình và trình độ chuyên môn của giảng viên.

Nhìn chung tỷ lệ sinh viên hài lòng với sự tận tâm, nhiệt tình của giảng viên khá cao (tỷ lệ trên 62%). Số sinh viên không hài lòng về yếu tố này của giảng viên rất thấp, chỉ có 9 trong số 343 sinh viên (chiếm 2.6%) cho rằng giảng viên chưa tận tâm và nhiệt tình. Trong khi đó, kết quả khảo sát cho thấy một số lượng lớn sinh viên trong nhóm khảo sát đánh giá cao trình độ chuyên môn của giảng viên (chiếm trên 76%). Cũng giống như đối với sự tận tâm, nhiệt tình của giảng viên, số sinh viên không hài lòng với trình độ chuyên môn của giảng viên giảng dạy chương trình đào tạo từ xa chỉ chiếm một tỷ lệ rất thấp, khoảng 2%.

Đánh giá của sinh viên đối với khả năng truyền đạt bài học và tính nghiêm túc trong giảng dạy của giảng viên.

Mặc dù số sinh viên chưa hài lòng về cách giảng bài và khả năng truyền đạt của giảng viên rất ít (khoảng 5%), trong khi đó số lượng sinh viên cho rằng giảng viên truyền đạt bài học dễ hiểu chiếm 46%. Tuy nhiên, sinh viên đánh giá cao sự nghiêm túc của giảng viên được thể hiện qua việc đảm bảo giờ giấc giảng dạy và giảng viên có những phương án riêng dành cho giảng dạy từ xa. Tỷ lệ sinh viên hài lòng về mức độ nghiêm túc của giảng viên chiếm trên 70% và tỷ lệ chưa hài lòng về giờ giấc làm việc của giảng viên rất thấp, chỉ chiếm 2%.

Mức độ tiếp cận và sự hài lòng đối với cơ sở vật chất phục vụ đào tạo.

Theo Northrup (2002), môi trường thuận lợi cho việc học sẽ ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả học tập, sự hài lòng của sinh viên đối với chương trình học. Chen và Hughes (2004) cũng đề cập đến sự hài lòng của sinh viên liên quan hiệu quả trong đăng ký học và trong các công tác hành chính, công tác tuyển sinh, hỗ trợ tài chính, tư vấn học tập, và dịch vụ hỗ trợ ở học đường.

Vì phần đông không sử dụng thư viện trường, khoảng 43% sinh viên hệ đào tạo từ xa của Trường ĐH Mở TPHCM thừa nhận họ không hài lòng cũng không phải là không thỏa mãn với tài liệu học tập ở thư viện trường. Tuy nhiên, trong số sinh viên đã sử dụng thư viện trường, số lượng sinh viên chưa thỏa mãn về những tài liệu của trường cao hơn số sinh viên hài lòng.

Dù số lượng sinh viên hài lòng (39%) chiếm ưu thế hơn so với nhóm chưa hài lòng (15%) về kế hoạch giảng dạy, ôn tập, thi cử, tỷ lệ khá thấp (34%) sinh viên hài lòng trong khi có đến 14% chưa thỏa mãn về phòng học hỗ trợ cho việc học cho thấy công tác tổ chức, đặc biệt là bố trí phòng học của chương trình từ xa còn cần phải cải thiện nhiều. Vì theo học từ xa nên sinh viên hệ đào tạo thường dựa vào Internet để truy cập thông tin từ website trường. Tuy nhiên, số lượng sinh viên chưa hài lòng về thông tin được cập nhật trên website của trường còn cao hơn so với số lượng sinh viên hài lòng tuy nhiên mức chênh lệch này chỉ là 2%.

Mức độ hài lòng của sinh viên đối với công tác hỗ trợ hành chính.

Mức độ hài lòng đối với những hỗ trợ hành chính từ phía nhà trường được thể hiện qua những yếu tố sau:

Các vấn đề về thủ tục hành chính và trách nhiệm của nhân viên phục vụ giảng dạy.

Mặc dù trong 329 người được hỏi thì chỉ có khoảng 100 người hài lòng nhưng tỷ lệ này cao hơn 6% so với nhóm chưa hài lòng

về các thủ tục hành chính nhanh, chính xác. Nhóm sinh viên không phản nàn cũng không hài lòng là chiếm ưu thế 42.86%. Còn 2 nhóm còn lại (chưa hài lòng và hài lòng) chênh lệch khoảng 6%. Đánh giá về trách nhiệm, nhiệt tình của nhân viên, tỷ lệ sinh viên hài lòng chiếm khoảng 30% trong khi tỷ lệ cho rằng bình thường chiếm ưu thế (46% với 150/329 người trả lời). Đối với trách nhiệm của các cán bộ, nhân viên của các cơ sở liên kết tổ chức đào tạo, số người hài lòng chiếm tỷ lệ tuy không cao (38.08%) nhưng cũng nhiều gấp 2.5 lần tỷ lệ sinh viên chưa hài lòng (14.25%), trong khi nhóm trả lời bình thường là đông nhất (chiếm 47.68%).

Nguyễn Hồng Sơn (2009) cho rằng đặc điểm nổi bật của phương pháp giáo dục đào tạo từ xa là có sự tương tác giữa người học và tài liệu học tập. Bên cạnh những thuận lợi do công nghệ thông tin mang lại (như giao tiếp qua vệ tinh, máy vi tính, internet, kết nối internet không dây và web) cho phép tiếp nhận và chuyển giao thông tin nhanh hơn và cập nhật nội dung để đạt được chất lượng cao và việc ứng dụng hiệu quả hơn (Mujumdar, 2008), sinh viên theo học các chương trình đào tạo từ xa cũng có những khó khăn trong việc tiếp nhận thông tin như giới hạn về ngôn ngữ (như tiếng Anh), không thể sắp xếp thời gian cần thiết để lập kế hoạch học tập cụ thể. Sinh viên theo học các chương trình này cũng cần những sự hỗ trợ cần thiết để giúp họ phát triển các kỹ năng học tập (Pannekoek, 2008).

Hoàng Tuyết Anh Thư (2008) đã khẳng định thư viện số là công cụ chính của chương trình đào tạo từ xa do khả năng lưu trữ, sản xuất và phổ biến các tài nguyên trên mạng Internet. Ngoài ra, thư viện số còn giúp người dạy và học tìm kiếm, tạo nên tài liệu tham khảo cho việc dạy và học. Hơn nữa đào tạo từ xa là một loại hình đào tạo tiên tiến, nó cần ứng dụng những thành tựu của công nghệ hiện đại như internet, đài phát thanh, truyền hình, băng đĩa, băng tiếng,... (Lê Bảo Lâm, 2009)

Vì mỗi sinh viên có những kỹ năng, sự thuận tiện khác nhau khi sử dụng những phương tiện phục vụ việc học. Do đó, nghiên cứu cũng tiến hành thu thập đánh giá về mức độ cần thiết tài liệu học tập của sinh viên đang theo học chương trình từ xa của ĐH Mở Tp.HCM.

Sự tiếp cận với tài liệu, sách, giáo trình.

Đa số sinh viên chương trình đào tạo từ xa (75%) cho rằng cần có giáo trình, tài liệu dành riêng cho họ, chỉ có 25% sinh viên cho rằng họ có thể sử dụng giáo trình của chương trình đào tạo chính qui. Tỷ lệ sinh viên cho rằng mình có thể tiếp cận với sách, tài liệu học tập một cách dễ dàng chiếm trên 50%, tuy nhiên nhóm có ý kiến trái chiều cũng chiếm tỷ lệ không nhỏ khi có 125/334 người (khoảng 37%) cho rằng khó hoặc rất khó có được tài liệu và sách do giảng viên giới thiệu và trên 75% sinh viên không sử dụng tài liệu tham khảo ở thư viện của trường do đặc thù của việc học từ xa.

Sách, bài giảng, tài liệu hướng dẫn học tập.

Qua khảo sát, trên 90% sinh viên cho rằng họ cần và rất cần những tài liệu, sách hỗ trợ cho việc học. Hầu như tất cả người tham gia trả lời câu hỏi này đều cho rằng cần có tài liệu bài giảng của giảng viên để hỗ trợ cho việc học, chỉ có duy nhất một người trong tổng số 335 sinh viên trả lời cho rằng bài giảng của giảng viên là không cần thiết.

Băng audio, video, phát thanh, truyền hình.

Những tài liệu ứng dụng công nghệ kỹ thuật truyền thông như những băng ghi tiếng (audio), ghi hình (video) cũng được đa số sinh viên coi trọng khi có đến 222/321 người (khoảng 69%) trả lời rằng họ cần những tài liệu hỗ trợ học tập dưới những hình thức này. Trong khi đó, khoảng 50% trong tổng số sinh viên được khảo sát cho rằng cần có đài phát thanh

1 chiều để hỗ trợ việc học, chỉ có 18.3% có ý kiến rằng đài phát thanh 1 chiều ít hoặc không cần thiết. Mức độ cần thiết của truyền hình đối với sinh viên hệ từ xa dường như thấp hơn so với đài phát thanh khi chỉ có 169/316 người không cần đài truyền hình nhưng khoảng 22% người cho rằng ít hoặc không cần thiết.

Mức độ nghiêm túc trong tổ chức thi cử của các bộ phận khảo thí.

Theo Phạm Minh Việt và Trần Đức Vượng (2009), một trong những yếu tố liên quan đến chất lượng giáo dục từ xa là việc kiểm tra đánh giá học viên. Kết quả khảo sát của nghiên cứu về mức độ nghiêm túc trong tổ chức thi cử, cho thấy 56.59% sinh viên đánh giá công tác này của nhà trường tốt, 24.25% cho rằng khá. Số lượng sinh viên đánh giá mức độ nghiêm túc trong thi cử kém chỉ chiếm tỷ lệ rất thấp (1.5%). Tuy nhiên, sinh viên chưa hài lòng nhiều với việc nhận được thông báo kết quả thi cử. Số lượng sinh viên nhận xét kết quả thi cử không được thông báo kịp thời chiếm phần lớn (78.66%), trong khi chỉ có khoảng 21% trong nhóm điều tra trả lời họ nhận được kết quả kịp thời hoặc rất kịp thời.

Những lợi ích và yêu cầu của sinh viên để nâng cao chất lượng học tập.

Lợi ích khi tham gia chương trình đào tạo từ xa.

Sự hài lòng của sinh viên sẽ liên quan đến lợi ích mà sinh viên mong muốn. Đa số sinh viên (67%) cho rằng việc theo học chương trình đào tạo từ xa của ĐH Mở TPHCM sẽ giúp nâng cao kiến thức phục vụ cho công việc, phù hợp với nhận định trước đây của Lê Bảo Lâm (2009). Những lợi ích khác và thực tế hơn cũng nhận được sự đồng ý của nhiều sinh viên. Những lợi ích đó bao gồm đạt được bằng cấp cao hơn (45,4% tổng số sinh viên trả lời), mức lương cao hơn (31,9%), khả năng kiếm việc làm cao hơn (24,7%) hay có thể được thăng tiến trong công việc (15%).

Nghiên cứu khoa học.

Sự chú trọng nghiên cứu khoa học của nhà trường cũng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên (Umbach và Porter, 2000). Để nâng cao chất lượng học tập, theo ý kiến của số đông sinh viên theo học chương trình đào tạo từ xa (276/330 người), nhà trường nên phát động phong trào nghiên cứu khoa học trong khối sinh viên này. Tuy nhiên, tỷ lệ sinh viên không đồng ý với ý kiến này cũng chiếm tỷ lệ khoảng 16%

Hình thức và số lần kiểm tra, đánh giá sinh viên.

Với hình thức học và ôn thi hiện nay trong chương trình từ xa, sinh viên tự tham khảo tài liệu về nội dung môn học, bước kế tiếp có giáo viên hướng dẫn đến ôn tập trực tiếp và sau cùng các sinh viên sẽ tham gia kỳ thi kết thúc môn học, không có kỳ thi kiểm tra giữa kỳ. Kết quả khảo sát cho thấy đa số sinh viên được hỏi (69.51%) cho rằng nhà trường không nên tổ chức thêm 1 đợt kiểm tra giữa kỳ, cho dù có đến 100/328 người cho rằng kỳ thi giữa kỳ là cần thiết. Điều này có thể nói, nhìn chung sinh viên hệ đào tạo từ xa khá hài lòng với số kỳ thi hiện nay và không mong muốn có thêm kỳ thi giữa kỳ. Với đa số sinh viên (90%) ủng hộ việc thi lại lần 2, để cải tiến việc thi cử, theo ý kiến của nhóm trả lời câu hỏi, hình thức thi tự luận với đề mở là được thích nhất (53.64%) vì phù hợp với đối tượng sinh viên theo học từ xa, tiếp đến là thi trắc nghiệm (34.1%). Tuy nhiên hình thức thi tự luận lại lạc hậu, không phù hợp với công nghệ hiện đại, chủ trương của nhà trường là phổ biến hóa cách thức trắc nghiệm vì dựa vào kết quả thi có thể đánh giá tổng quát về khả năng của người học (Nguyễn Hồng Sơn, 2009). Hình thức tổ chức thi trắc nghiệm cũng phù hợp với chủ trương và định hướng của Trường ĐH Mở trong thời gian sắp tới (Lê Bảo Lâm, 2009). Hình thức làm seminar để kết thúc môn học không được yêu thích (chỉ có 1/261 người trả lời thích cách thi cuối kỳ này) có thể do việc mất khá nhiều thời gian

và đôi khi không khả thi để thu thập thông tin dữ liệu cho việc báo cáo seminar.

Nhìn chung sinh viên hệ đào tạo từ xa hài lòng với chương trình ở các yếu tố: nội dung chương trình đào tạo, tài liệu hướng dẫn ôn tập, kết cấu chương trình đào tạo, nội dung môn học, số lượng môn học, sự tận tâm nhiệt tình giảng dạy và trình độ chuyên môn của giảng viên.

Khả năng tự học.

Kết quả khảo sát cho thấy khả năng tự học của sinh viên thấp thể hiện qua số lượng 121/346 sinh viên (chiếm 34.97%) cho rằng họ chỉ tự tiếp thu nội dung chỉ ở mức 10-30%. Mặc dù vậy, số người có khả năng tự học, khả năng tự tiếp thu nội dung bài học từ 30-50%, cũng chiếm tỷ lệ gần 34%. Số người được cho là tự học có hiệu quả (tự tiếp thu trên 50%) khoảng 21%. Kết quả định lượng này cũng phù hợp với kết luận của Nguyễn Hồng Sơn (2009), đa phần người học từ xa không có thói quen và phương pháp tự học, không có khả năng trang bị điều kiện tự học ở nhà, họ bị ảnh hưởng nhiều do hoàn cảnh vừa đi học, đi làm, vừa chăm gia đình. Kết quả kiểm định Kruskal-Wallis cho thấy sự khác biệt về khả năng tự học của các nhóm sinh viên có ý nghĩa thống kê với mức độ tin cậy rất cao 99% ($P=0.001$). Sinh viên ở ngành xã hội học có khả năng tự tham khảo sách, tài liệu và có khả năng hiểu được nội dung học tập nhiều hơn so với sinh viên của các ngành học khác. Điều này có thể được giải thích bởi đặc trưng của các ngành chuyên môn khác nhau. Ví dụ, ngành xây dựng đòi hỏi nhiều thực hành và thị phạm hơn nên khả năng tự học của sinh viên ngành xây dựng là thấp nhất.

Thời gian sử dụng Internet cho việc học.

Đa số sinh viên đều đồng ý rằng Internet mang lại nhiều lợi ích hơn so với chi phí sử dụng. Số sinh viên không đồng ý với ý kiến này chỉ chiếm tỷ lệ rất nhỏ (3%). Tuy nhiên, kết quả khảo sát cho thấy sinh viên hệ đào tạo từ xa chưa thực sự sử dụng

internet phục vụ cho việc tự học của họ. Mặc dù Trường ĐH Mở TPHCM đã đầu tư rất nhiều cho trang thiết bị phục vụ chương trình đào tạo từ xa (Đương Hồng Thắm, 2009), trong 333 người trả lời câu hỏi về thời gian sử dụng internet để hỗ trợ việc học thì có 110 người cho rằng họ chỉ sử dụng 10% thời gian kết nối internet để học còn 90% thời gian còn lại là để làm việc khác. Số sinh viên cho rằng họ sử dụng khoảng phân nửa thời gian khi truy cập Internet để hỗ trợ việc học chiếm khoảng 35%.

Kết quả kiểm định phi tham số cho thấy sinh viên ngành xây dựng ít sử dụng internet phục vụ cho việc học nhất so với học viên ở các ngành học khác, trung bình nhóm học viên này chỉ sử dụng 10-30% thời gian vào internet để tra cứu tài liệu liên quan đến môn học hay trao đổi nội dung qua email. Trong khi đó, sinh viên ở ngành kế toán tài chính ngân hàng sử dụng internet để hỗ trợ cho việc học nhiều nhất trong các nhóm. Sự khác biệt này có mức độ tin cậy 99% ($P = 0.0075$).

Mức độ cần thiết của việc học nhóm.

Nghiên cứu của Swan (2001) đã tìm ra mối liên hệ giữa mức độ hài lòng của sinh viên học từ xa qua mạng (online course) với việc trao đổi, kết nối giữa các sinh viên học cùng lớp. Vai trò của học nhóm được nhận thức khá rõ trong sinh viên đang theo học chương trình đào tạo từ xa của ĐH Mở TPHCM. Trong 341 người trả lời câu hỏi về sự cần thiết của việc học nhóm thì có hơn 161 người cho rằng việc học nhóm là rất cần thiết (chiếm 47%); tiếp đến là 95 người (27.86%) cho rằng việc học nhóm là cần thiết ở mức trung bình. Số sinh viên không cần học nhóm chiếm rất ít, dưới 10%. Kết quả này có thể minh chứng cho nhận định rằng người tham gia học chương trình đào tạo từ xa có cơ hội giao lưu, trao đổi kiến thức và chia sẻ kinh nghiệm, trải nghiệm cuộc sống với nhau họ có thể nâng cao kiến thức và hiệu quả công tác (Lê Bảo Lâm, 2009).

Phân tích sự ảnh hưởng của các nhóm sinh viên khác nhau đến mức độ hài lòng về chất lượng giảng dạy - chương trình đào tạo từ xa.

Sử dụng mô hình đa cấp phân tích dữ liệu sơ cấp, Umbach and Porter (2000) kiểm tra sự hài lòng của sinh viên ở những ngành khác nhau, tỷ lệ sinh viên nữ ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng về chương trình đào tạo. Nghiên cứu này cũng xem xét sự khác nhau trong mức độ hài lòng của sinh viên ở các nhóm khác nhau. Nhóm ở đây được phân chia theo ngành học (Kinh tế luật, kế toán tài chính ngân hàng, quản trị, xây dựng, xã hội học), giới tính (nam, nữ), thu nhập (thấp: dưới 1,5 triệu đồng/ tháng, cao: 4-8 triệu/tháng).

Mức độ hài lòng đối với đội ngũ giảng viên.

Khi xem xét sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa các nhóm sinh viên, kiểm định Krusal-Walis, ở mức độ tin cậy trên 95%, cho thấy: sinh viên ngành kinh tế luật có mức độ hài lòng cao nhất về sự tận tâm, nhiệt tình ($p = 0.0159$), trình độ chuyên môn của giảng viên ($p = 0.0069$), trong khi sinh viên ngành kế toán ít hài lòng nhất. Khi xem xét về khả năng truyền đạt bài học thì sinh viên ngành xã hội học hài lòng nhất ($p = 0.0319$), ngược lại sinh viên ngành xây dựng ít hài lòng.

Nhóm sinh viên nam hài lòng hơn nữ về các yếu tố liên quan đến đội ngũ giảng viên. Tuy nhiên khi xét đến mức thu nhập thì không có sự khác biệt thống kê về mức độ hài lòng ở các nhóm sinh viên có mức thu nhập khác nhau.

Mức độ hài lòng đối với cơ sở vật chất và chất lượng phục vụ đào tạo.

Khi xét về trách nhiệm, nhiệt tình của cán bộ, nhân viên ở cơ sở chính thì nhóm sinh viên ngành xây dựng hài lòng hơn so với ngành khác ($p = 0.0143$) với mức ý nghĩa $\alpha = 0.05$. Trong khi xét về thời gian thông báo kết quả thi cử, sinh viên ngành kinh tế luật hài lòng nhất so với các nhóm còn lại ($p = 0.0001$).

Sinh viên ở các ngành học khác nhau, có mức thu nhập và giới tính khác nhau nhưng khi đánh giá về trách nhiệm của cán bộ, nhân viên của cơ sở liên kết, công tác tổ chức thi thì các nhóm sinh viên này không có mức độ hài lòng khác nhau khi xét về ý nghĩa thống kê.

Sinh viên nam có mức độ hài lòng cao hơn so với nữ sinh viên khi xét ở mức ý nghĩa $\alpha = 0.05$: kế hoạch ôn tập, thi ($p = 0.0127$), thông tin đăng tải trên website của trường ($p = 0.0308$), tài liệu tham khảo ở thư viện ($p = 0.0443$), riêng về thủ tục hành chính sự khác biệt có ý nghĩa thống kê rất lớn ($p = 0.0069$), thời gian thông báo kết quả thi ($p = 0.0046$).

Mức độ hài lòng đối với nội dung chương trình đào tạo.

Sinh viên ngành kinh tế luật hài lòng nhất với nội dung chương trình đào tạo, trái ngược với sinh viên ngành quản trị kinh doanh ($p = 0.0007$). Nam sinh viên có khuynh hướng hài lòng hơn so với nữ sinh viên ở mức tin cậy 99% ($p = 0.0001$).

Yêu cầu phương tiện hỗ trợ khác nhau.

Mặc dù theo học những chương trình học khác nhau, đòi hỏi khác nhau về kỹ năng học tập, nhưng cả 5 nhóm sinh viên sinh viên học ở 5 ngành học khác nhau trong mẫu khảo sát đều không có nhận định khác nhau hay không có yêu cầu khác nhau đối với sách, tài liệu hướng dẫn ôn tập, slide bài giảng, băng tiếng và hình, đài phát thanh 1 và 2 chiều, khi xem xét về mặt ý nghĩa thống kê.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Kết quả nghiên cứu cho thấy sinh viên đang theo học hệ đào tạo từ xa hài lòng với nội dung chương trình đào tạo cũng như hài lòng đến những yếu tố liên quan đến giảng viên. Tuy nhiên, mức độ hài lòng của sinh viên chưa cao đối với thông tin được cập nhật trên website của nhà trường và thời gian thông báo kết quả thi cử. Khi xem xét sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa

các nhóm sinh viên, kiểm định phi tham số Krusal-Walis cho thấy sinh viên ngành kinh tế - luật có mức độ hài lòng cao hơn sinh viên các ngành khác. Một cách tổng quát nam hài lòng hơn so với nữ sinh viên. Sinh viên ngành xã hội học có khả năng tự học cao nhất trong nhóm khảo sát, điều này trái ngược với sinh viên ngành xây dựng có thể ngành xây dựng đòi hỏi nhiều thực hành và thị phạm hơn. Sinh viên ngành kế toán tài chính ngân hàng sử dụng internet để phục vụ cho việc học nhiều nhất trong khi ngành xây dựng ít có hỗ trợ từ công nghệ thông tin.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ali, A. 2008. "Borderless Education: Breaking Down Barriers Through E-Learning and Effective Networking". *The Global Forum on "The Future of Open and Distance Education and the Building of Learning City: New Opportunities and Strategies"*. Shanghai, China 20/10/2008
- Arbaugh, J.B., 2001. "How Instructor Immediacy Behaviors Affect Student Satisfaction and Learning in Web-Based Courses", *Business Communication Quarterly* 2001, 64(4): 42-54.
- Brown, R.E., 2001. "The Process of Community-Building In Distance Learning Classes". *Journal of Asynchronous Learning Network*. 5(2): 18-35.
- Cooney, F., 2000. "A Review of the Results and Methodology in the 1999 Noel Levitz Student Satisfaction Survey at Salt Lake Community College". Salt Lake City, Utah: Salt Lake Community College. Eric No: ED443482.
- Chen, C-K and Hughes, J., 2004. "Using Ordinal Regression Model to Analyze Student Satisfaction Questionnaires". *Association for Institutional Research*, Volume 1.
- Dương Hồng Thắm, 2009. "Phương Thức Giảng Dạy Một Số Môn Học Cốt Lõi Của Ngành Xây Dựng Hệ Đào Tạo Từ

- Xa tại Trường ĐH Mở TPHCM”. *Kỷ yếu Hội thảo Khoa học Quốc gia về Giáo dục Mở và Từ Xa*. Nhà Xuất Bản Thế Giới, Hà Nội.
- Fredericksen E., Pickett, A., Shea, P., Pelz, W. and Swan, K., 2006. “Student Satisfaction and Perceived Learning with On-line Courses: Principles and Examples from the SUNY Learning Network”, UR Research University of Rochester (www.aln.org/publications/jaln/v4n2/pdf/v4n2_fredericksen.pdf)
- Gourley, B.M., 2008. “Higher Education in The 21st Century: The Challenges for Open and Distance Learning”, *Keynote speech to The Global Forum on “The Future of Open and Distance Education and the Building of Learning City: New Opportunities and Strategies”*. Shanghai, China 20/10/2008.
- Hoàng Tuyết Anh Thu, 2006. “Thư Viện Số và Đào Tạo Từ Xa”. *Tạp Chí Thư Viện*, Số 1.
- Holmberg, B. 1996. “On the Potential of Distance Education in the Age of Information Technology”. *Journal of Universal Computer Science*, 2(6): 484-491.
- Johnson, S., Aragon, S. R., Shaik, N., and Palma-Rivas, N., 2000. “Comparative Analysis of Learner Satisfaction and Learning Outcomes in Online and Face-to-Face Learning Environments”. *Journal of Interactive Learning Research*, 11(1): 29-49.
- Lâm Quang Thiệp, 2009. “Vai Trò của Giáo dục Mở và Từ Xa đối với Hệ Thống Giáo dục Đại học Nước Ta trong Thời Kỳ Mới”, *Kỷ yếu Hội thảo Khoa học Quốc gia về Giáo dục Mở và Từ Xa*, Nhà Xuất Bản Thế Giới, Hà Nội.
- Lê Bảo Lâm 2009, “Đào Tạo Từ Xa Của Trường Đại học Mở TPHCM tại Khu Vực Phía Nam – Những Kết Quả Đạt Được và Thử Thách Trước Mắt”. *Kỷ yếu Hội thảo Khoa học Quốc gia về Giáo dục Mở và Từ Xa*, Nhà Xuất Bản Thế Giới, Hà Nội.
- Swati, M., 2008. “Distance Education as a Key Factor in Building Literacy in India”. *The Global Forum on “The Future of Open and Distance Education and the Building of Learning City: New Opportunities and Strategies”*. Shanghai, China 20/10/2008.
- Northrup, P, 2002. “A Framework for Designing Interactivity into Web-based Instruction”. In: *The ASTD E-Learning Handbook- Best Practices, Strategies, and Case Studies for an Emerging Field* (Edited by A. Rossett), The McGraw-Hill Companies, Inc., New York. USA, p.127-137.
- Nguyễn Hồng Sơn, 2009. “Giáo Dục Từ Xa trong Sự Nghiệp Xây Dựng Xã Hội Học Tập và Giáo Dục Suốt Đời”. *Kỷ yếu Hội thảo Khoa học Quốc gia về Giáo dục Mở và Từ Xa*, Nhà Xuất Bản Thế Giới, Hà Nội.
- Nguyễn Kim Dung, 2010. “Khảo Sát Mức Độ HÀi Lòng của SV về Chất Lượng Giảng Dạy và Quản Lý của Một Số Trường ĐH Việt Nam. Hội thảo “Đánh giá Xếp hạng các trường ĐH-CD Việt Nam”, Huế, ngày 16/04/2010
- Palermo, J., 2004, Closing the loop on student evaluations, in AAIR 2004 : Better the devil you know. *Proceedings of the 2004 Australasian Association for Institutional Research Annual Forum*, AAIR, Deakin University, p. 1-22
- Pannekoek, F., 2008. “Trends, Innovations, and Opportunities in Open and Distance Learning”. *The Global Forum on Open Distance Learning*, Shanghai, 2008.
- Powell, D. C., 2007. “Student Satisfaction with a Distance Learning MPA Program: A Preliminary Comparison

- of On-Campus and Distance Learning Student Satisfaction with MPA Courses". *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching*, 3(1).
- Phạm Minh Việt và Trần Đức Vượng, 2009. "Các Giải Pháp Nâng Cao Chất Lượng Giáo Dục Từ Xa của Viện Đại Học Mở Hà Nội". *Kỷ yếu Hội thảo Khoa học Quốc gia về Giáo dục Mở và Từ Xa*, Nhà Xuất Bản Thế Giới, Hà Nội.
- Scott, G. et al. 2008. "Using Qualitative Data to Prove and Improve Quality in Australian Higher Education", University of Western Sydney, Sydney, Australia.
- Swan, K., 2001. "Virtual Interaction: Design Factors Affecting Student Satisfaction and Perceived Learning in Asynchronous Online Courses. *Distance Education* 22(2): 306 -331.
- Umbach, P. D. and Porter, S. R., 2000. "Academic Departments Impact Student Satisfaction? Understanding the Contextual Effects of Departments". *Paper presented at the 41st Forum of the Association for Institutional Research*, California, 2000.
- Zarghami, F. and Hausafus, C.O., 2002. "Graduate student satisfaction with interactive televised courses based on the site of participation". *Quarterly Review of Distance Education*, 3(3): 295-306.