

# SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN NĂM CUỐI VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TẠI KHOA THƯƠNG MẠI – ĐẠI HỌC VĂN LANG

*THE SATISFACTION OF THE LAST YEAR STUDENTS ABOUT THE TRAINING PROGRAM AT THE FACULTY OF COMMERCE – VAN LANG UNIVERSITY*

NGUYỄN THỊ BÍCH NGUYỄN<sup>(\*)</sup> và NGUYỄN VĂN TÂM<sup>(\*\*)</sup>

**TÓM TẮT:** Việc khảo sát người học là một trong những tiêu chí bắt buộc khi Khoa Thương mại, Trường Đại học Văn Lang triển khai xây dựng chương trình đào tạo theo cách tiếp cận CDIO (Conceive-Design-Implement-Operate). Vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm khảo sát cảm nhận của sinh viên năm cuối của khoa về chương trình đào tạo. Nhiều khía cạnh của chương trình đào tạo đã được xem xét trong nghiên cứu này như: công tác tổ chức, tính phù hợp, chiều rộng, chiều sâu của chương trình, tương quan giữa các môn học, tư vấn cá nhân, tài nguyên và sự hài lòng chung của sinh viên về chương trình đào tạo.

**Từ khóa:** sự hài lòng của sinh viên, chương trình đào tạo, Khoa Thương mại, Trường Đại học Văn Lang.

**ABSTRACT:** Trainee surveys are one of the compulsory criteria when the Faculty of Commerce, Van Lang University develops its curriculum based on the CDIO approach (Conceive-Design-Implement-Operate). Therefore, this study was conducted to examine the perception of the final year students of the department on the training program. Many aspects of the curriculum have been taken into account in this study, such as: organization, relevance, the quality of program, interdisciplinary relationships, individual counseling, resources and the general satisfaction of the students about the training program.

**Key words:** student satisfaction, training program, faculty of commerce, Van Lang University.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Việc lấy ý kiến người học về chương trình đào tạo đã được thực hiện từ rất lâu tại Khoa Thương mại. Tuy vậy, kể từ năm học 2010 – 2011 (khóa 16), Ban chủ nhiệm Khoa Thương mại bắt đầu triển khai xây dựng chương trình đào tạo theo cách tiếp cận CDIO (Conceive - Design - Implement

- Operate, tức Hình thành ý tưởng - Thiết kế - Triển khai - Vận hành) thì hoạt động này được thực hiện một cách bài bản và khoa học hơn. Chương trình đào tạo theo cách tiếp cận CDIO là hướng đến việc đào tạo sinh viên sau khi tốt nghiệp phải nắm vững kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành đào tạo; có khả năng kiến tạo và vận

<sup>(\*)</sup> ThS. Trường Đại học Văn Lang, Email: nguyenthibichnguyen@vanlanguni.edu.vn

<sup>(\*\*)</sup> ThS. Trường Đại học Văn Lang, Email: nguyenvantam@vanlanguni.edu.vn

hành, đồng thời hiểu được tầm quan trọng của sự tác động của chuyên ngành đào tạo đối với xã hội. Chương trình còn đòi hỏi phải qua quá trình kiểm định và cập nhật liên tục dựa trên các cuộc khảo sát, lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan (cựu sinh viên; sinh viên năm cuối; các doanh nghiệp có sử dụng lao động là cựu sinh viên) thông qua các bảng câu hỏi [5]. Kết quả nghiên cứu là nguồn thông tin quan trọng giúp Ban chủ nhiệm khoa từng bước ra soát, đánh giá và hiệu chỉnh chương trình đào tạo cho các khóa sau phù hợp hơn với thực tế và nhu cầu xã hội.

Ngoài mục đích trên, kết quả khảo sát người học về chương trình đào tạo cũng nhằm phục vụ cho công tác kiểm định chất lượng theo quy định của Cục Khảo thí và Kiểm định Chất lượng Giáo dục, Bộ Giáo dục và Đào tạo tại Tiêu chuẩn 3: Chương trình đào tạo – Tiêu chí 3.4: Quy định việc lấy ý kiến người học về chương trình đào tạo và tại Tiêu chuẩn 6: Người học – Tiêu chí 6.9: Người học được tham gia đánh giá chất lượng đào tạo của trường đại học trước khi tốt nghiệp [1].

## **2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

### **2.1. Đối tượng nghiên cứu và khảo sát**

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là chương trình đào tạo đang được giảng dạy đối với khóa 19 (niên khóa 2013 – 2017), thực hiện thông qua đối tượng khảo sát là tất cả sinh viên đang học năm cuối (học kỳ 8) thuộc 3 chuyên ngành: Marketing, Thương mại quốc tế và Logistics tại Khoa Thương mại. Mẫu khảo sát là 100% sinh viên, với tổng số mẫu khảo sát là 140 sinh

viên, số bảng khảo sát hợp lệ thu về là 135 phiếu, đạt tỷ lệ 96,4 %.

### **2.2. Phương pháp nghiên cứu**

Nghiên cứu này được thực hiện qua hai bước: nghiên cứu định tính (Qualitative) và nghiên cứu định lượng (Quantitative). Nghiên cứu định tính dùng để xây dựng và điều chỉnh thang đo, được thực hiện bằng kỹ thuật thảo luận nhóm (Focus Group) gồm một số giảng viên thuộc tổ bộ môn Marketing, những người có kinh nghiệm giảng dạy và am hiểu kỹ thuật xây dựng thang đo trong nghiên cứu. Sau khi hoàn chỉnh thang đo và nội dung bảng câu hỏi, nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng cách phỏng vấn trực tiếp đối tượng khảo sát (sinh viên năm cuối K19), mẫu khảo sát là 100% trên tổng thể. Bảng câu hỏi được xây dựng theo dạng có cấu trúc bao gồm nhiều thang đo đề cập tới nhiều khía cạnh khác nhau của chương trình đào tạo. Cụ thể gồm 8 thang đo: *Công tác tổ chức, Tính phù hợp của chương trình, Chiều rộng của chương trình, Chiều sâu của chương trình, Tương quan giữa các môn học, Tư vấn cá nhân, Tài nguyên, Sự hài lòng về Chương trình đào tạo.*

Các biến quan sát được xây dựng theo dạng các phát biểu mang tính khẳng định và được đo lường mức độ đồng ý theo thang likert 5 điểm (1-Hoàn toàn không đồng ý, 5-Hoàn toàn đồng ý). Ngoài các câu hỏi có cấu trúc, nghiên cứu này còn thu thập thêm một số ý kiến đóng góp của đối tượng khảo sát về chương trình đào tạo thông qua các câu hỏi mở. Các bảng câu hỏi sau khi thu nhận về sẽ được tổng hợp và xử lý bằng phần mềm SPSS phiên bản 20.0.

### 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### 3.1. Kiểm định thang đo

Thang đo được đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach alpha. Hệ số này được sử dụng để kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ của các mục hỏi trong thang đo. Theo tác giả Hoàng Trọng [2], hệ số Cronbach alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được. Tuy nhiên, cũng có nhà nghiên cứu cho rằng Cronbach alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được [3], [4].

Từ quả kết kiểm định (bảng 1) cho thấy hầu hết các thang đo đều có hệ số Cronbach alpha khá cao ( $\alpha > 0,7$ ), chứng tỏ

các biến quan sát được xây dựng một cách chặt chẽ và phù hợp. Một số thang đo có hệ số Cronbach alpha nhỏ hơn 0,7 nhưng vẫn trong ngưỡng chấp nhận được (Tính phù hợp – 0,610; Chiều sâu của chương trình – 0,660; Tương quan – 0,680), vì vậy các thang đo này vẫn được giữ lại cho các phân tích tiếp theo.

Cột kết quả Tương quan biến tổng cho thấy hệ số này đều đạt điều kiện lớn hơn 0,3 và Cronbach alpha không tăng lên nhiều nếu loại biến, vì vậy tác giả quyết định giữ lại tất cả các biến quan sát của các thang đo.

**Bảng 1.** Tổng hợp hệ số tin cậy Cronbach Alpha

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach Alpha nếu loại biến
<b>Công tác tổ chức: Cronbach alpha = 0,710</b>				
TC1	13,72	5,965	0,567	0,627
TC2	13,96	5,849	0,538	0,634
TC3	13,84	5,824	0,428	0,682
TC4	14,03	6,074	0,490	0,654
TC5	14,09	6,216	0,349	0,714
<b>Tính phù hợp: Cronbach alpha = 0,610</b>				
PH1	10,87	2,977	0,418	0,523
PH2	11,12	2,643	0,376	0,558
PH3	11,14	2,435	0,518	0,432
PH4	10,78	3,428	0,267	0,619
<b>Chiều rộng của chương trình: Cronbach alpha = 0,731</b>				
CR1	10,10	5,183	0,314	0,776
CR2	10,56	4,128	0,580	0,636
CR3	10,46	3,877	0,587	0,631
CR4	10,54	3,996	0,622	0,611
<b>Chiều sâu của chương trình: Cronbach alpha = 0,660</b>				
CS1	14,53	4,430	0,528	0,548
CS2	14,09	5,261	0,416	0,607
CS3	13,93	5,719	0,402	0,618

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach Alpha nếu loại biến
CS4	14,36	5,171	0,359	0,636
CS5	13,85	5,351	0,380	0,623
<b>Tương quan: Cronbach alpha = 0,680</b>				
TQ1	11,33	2,343	0,425	0,638
TQ2	11,65	2,109	0,366	0,693
TQ3	11,39	2,195	0,508	0,587
TQ4	11,24	2,052	0,583	0,537
<b>Tư vấn cá nhân: Cronbach alpha = 0,778</b>				
TV1	10,46	4,743	0,525	0,753
TV2	10,75	4,339	0,571	0,731
TV3	10,76	4,425	0,580	0,726
TV4	10,53	4,281	0,657	0,685
<b>Tài nguyên: Cronbach alpha = 0,729</b>				
TN1	13,19	5,839	0,594	0,637
TN2	13,34	6,316	0,502	0,677
TN3	13,21	5,901	0,597	0,636
TN4	12,56	8,234	0,222	0,763
TN5	13,04	6,454	0,525	0,668
<b>Sự hài lòng: Cronbach alpha = 0,818</b>				
HL1	10,46	4,972	0,520	0,823
HL2	10,82	4,253	0,708	0,737
HL3	10,46	4,355	0,718	0,733
HL4	10,45	4,715	0,615	0,781

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu*

### 3.2. Đánh giá các yếu tố của chương trình đào tạo

Bảng 2 và bảng 3 thể hiện kết quả khảo sát đánh giá của sinh viên về các khía cạnh khác nhau của chương trình đào tạo. Hầu như các biến quan sát của các thang đo được đa số sinh viên đánh giá tốt. Điểm trung bình cho các biến quan sát hầu như lớn hơn 3 và câu trả lời được sinh viên lựa chọn nhiều nhất là 4, nghĩa là đa số sinh viên “đồng ý” rằng chương trình đào tạo được tổ chức tốt. Cụ thể ở từng khía cạnh như sau:

Về *Công tác tổ chức*, biến quan sát được đánh giá cao nhất là biến TC1 với điểm trung bình là 3,69, tiếp theo đó là biến TC3 với 3,57 điểm. Trong thang đo này, hai biến được đánh giá thấp nhất là TC4 có điểm trung bình là 3,38 và TC5 là 3,32. Như vậy, điểm trung bình giữa các biến quan sát không chênh lệch nhiều. Nhìn chung, điểm của các biến quan sát trong thang đo này chưa thật sự cao.

Về *Tính phù hợp của chưa trình*, đa số sinh viên cho rằng, chương trình đào tạo được thiết kế phù hợp với khả năng học tập

và tiếp thu của mình, điểm của biến quan sát PH4 cũng đạt vị trí cao nhất trong thang đo là 3,86, tiệm cận với mức 4. Các biến quan sát còn lại đều đạt điểm trung bình trên 3,5 điểm.

Về *Chiều rộng của chương trình*, kết quả khảo sát vẫn cho thấy, số xuất hiện nhiều nhất là 4 - “đồng ý”, trong đó đánh giá về biến CR1 có điểm cao nhất là 3,79; 3 biến quan sát còn lại là CR2, CR3 và CR4 không có sự cách biệt lớn với điểm trung bình lần lượt là 3,33; 3,43 và 3,35. Nhìn

chung, đa số sinh viên hài lòng về chiều rộng của chương trình, đủ các môn mà sinh viên muốn học, cần thiết và có thể bao quát các vấn đề mà sinh viên quan tâm.

Về *Chiều sâu của chương trình*, thang đo này thành hai nhóm rõ rệt, nhóm được đánh giá cao gồm các yếu tố CS2, CS3, CS5. Nhóm các yếu tố CS1 và CS4 được đánh giá không cao, nghĩa là sinh viên cho rằng nội dung chương trình chưa thật sự đủ sâu và thời lượng các môn học chuyên ngành chưa được phân chia hợp lý.

**Bảng 2.** Đánh giá về Công tác tổ chức, Tính phù hợp, Chiều rộng và Chiều sâu của CTĐT

Biến quan sát	Trung bình	Yếu vị	Độ lệch chuẩn
<b>Công tác tổ chức</b>			
TC1 - Công tác tổ chức của chương trình được thực hiện tốt	3,69	4	0,777
TC2 - Tôi luôn luôn cảm thấy rõ ràng về những yêu cầu của chương trình	3,45	4	0,835
TC3 - Các vấn đề hành chính được xử lý tốt	3,57	4	0,958
TC4 - Cách tổ chức chương trình giúp tôi đạt được các chuẩn đầu ra	3,38	3-4	0,818
TC5 - Các môn học của chương trình được tổ chức sắp xếp hợp lý	3,32	4	0,936
<b>Tính phù hợp của chương trình</b>			
PH1 - Tôi cảm thấy chương trình này đã cung cấp nền tảng cho nghề nghiệp của tôi	3,76	4	0,715
PH2 - Chương trình này khá cập nhật	3,52	4	0,888
PH3 - Tôi có thể thấy sự phù hợp của chương trình với nghề nghiệp tương lai	3,50	4	0,845
PH4 - Chương trình phù hợp với khả năng học của tôi	3,86	4	0,660
<b>Chiều rộng của chương trình</b>			
CR1 - Chương trình này bao gồm nội dung khá rộng	3,79	4	0,814
CR2 - Chương trình đủ rộng cho tôi chọn môn mà tôi muốn học	3,33	4	0,888
CR3 - Chương trình có đủ các môn học cần thiết.	3,43	4	0,958
CR4 - Chương trình đủ rộng để bao quát những vấn đề mà tôi quan tâm	3,35	4	0,892
<b>Chiều sâu của chương trình</b>			
CS1 - Nội dung chương trình đủ sâu	3,16	4	0,956
CS2 - Tài liệu giảng dạy được xử lý hoàn chỉnh	3,60	4	0,812
CS3 - Tôi có khả năng hiểu được những nội dung mà tôi quan tâm	3,76	4	0,674
CS4 - Thời lượng các môn học chuyên ngành được phân chia hợp lý	3,33	4	0,906
CS5 - Tôi nhận được sự hỗ trợ nếu muốn tìm hiểu sâu hơn về nội dung tôi quan tâm	3,84	4	0,821

Nguồn: Kết quả nghiên cứu

Đối với khía cạnh *Sự tương quan giữa các môn học*, kết quả khảo sát ở bảng 3 cho thấy, đa số sinh viên K19 đồng ý rằng, các môn học của chương trình được sắp xếp một cách hợp lý có sự tương quan lẫn nhau, đạt số điểm cao nhất trong tất cả các thang đo. Trong đó, biến TQ4 có điểm trung bình

cao nhất là 3,96, biến TQ1 có điểm trung bình là 3,87 và biến TQ3 có điểm trung bình là 3,81. Điểm đánh giá của các tiêu chí này đều cận 4, cho thấy sinh viên nhất trí rằng, các môn học của chương trình có tương quan và bổ sung cho nhau.

Đánh giá về thang đo *Tư vấn cá nhân*, mặc dù kết quả khảo sát cho thấy, số xuất hiện nhiều nhất là 4, nghĩa là đa số đồng ý rằng trong quá trình học sinh viên nhận được sự tư vấn đầy đủ, nhưng nếu xét từng yếu tố, chúng ta thấy biến TV1 có điểm trung bình là 3,70 khá tốt nghĩa là sinh viên luôn nhận được sự giúp đỡ, tư vấn khi cần, trong khi biến TV2 và TV3 được đánh giá không cao bằng và đều đạt 3,41, nghĩa là sinh viên chưa đánh giá cao về vấn đề tư vấn chọn môn và việc giảng viên quan tâm đến cá nhân từng sinh viên.

Trong số các khía cạnh về chương trình đào tạo, khía cạnh *Tài nguyên* được

đánh giá thấp hơn các thang đo khác. Mặc dù kết quả khảo sát ở bảng 8 cho thấy, đa số sinh viên trả lời hài lòng về *Tài nguyên* trong chương trình (mode: 4 “đồng ý”), nhưng điểm trung bình của các yếu tố chưa cao. Sinh viên hầu như đồng ý rằng, được giảng viên và chương trình cung cấp các tài liệu hữu ích (TN4) với điểm trung bình là 3,78. Trong khi các yếu tố còn lại được đánh giá khá thấp, đặc biệt yếu tố TN2 được đánh giá thấp hơn mức trung bình, chỉ đạt 2,99/5 điểm và là biến quan sát duy nhất có yếu vị là 2, nghĩa là sinh viên chưa thỏa mãn với các tài nguyên cung cấp cho các dự án/thực tập/phòng thí nghiệm.

**Bảng 3.** Đánh giá về Tương quan giữa các môn học, Tư vấn cá nhân và Tài nguyên của CTĐT

Biến quan sát	Trung bình	Yếu vị	Độ lệch chuẩn
<b>Sự tương quan giữa các môn học</b>			
TQ1 - Tôi có thể thấy rõ sự tương quan giữa môn học này với môn học kia	3,87	4	0,604
TQ2 - Tôi đã học một chương trình có bố cục mạch lạc, không rời rạc	3,56	4	0,760
TQ3 - Các giảng viên đã chỉ ra rõ ràng tương quan giữa môn này với môn kia	3,81	4	0,613
TQ4 - Các môn học của chương trình bổ sung lẫn nhau	3,96	4	0,628
<b>Tư vấn cá nhân</b>			
TV1 - Sự giúp đỡ luôn sẵn sàng khi tôi có bất kỳ vấn đề nào về chương trình	3,70	4	0,838
TV2 - Nếu cần, tôi có thể nhận được tư vấn để chọn các môn học một cách tốt nhất	3,41	4	0,917
TV3 - Các giảng viên quan tâm đến sự phát triển cá nhân của tôi	3,41	4	0,883
TV4 - Khi cần, tôi luôn nhận được lời tư vấn cho những vấn đề của tôi về CTĐT	3,64	4	0,860
<b>Tài nguyên</b>			
TN1 - Thư viện có đủ sách và tạp chí cho chương trình này	3,15	4	0,974
TN2 - Tài nguyên cho các dự án/thực tập/phòng thí nghiệm là thích đáng	2,99	2	0,942
TN3 - Tôi được cung cấp mọi tài nguyên tôi cần cho chương trình này	3,12	4	0,955
TN4 - Tôi nhận được các tài liệu học tập hữu ích từ giảng viên và chương trình	3,78	4	0,687
TN5 - Tôi có thể dễ dàng tìm thấy những tài liệu mà tôi cần	3,30	4	0,882

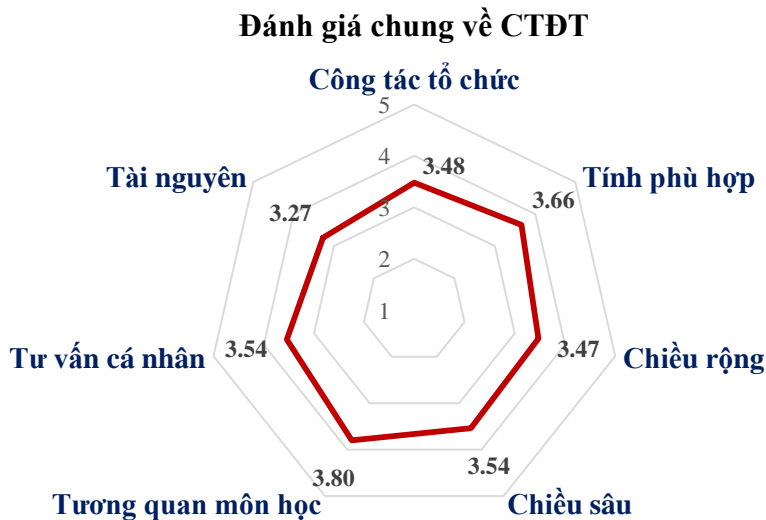
Nguồn: Kết quả nghiên cứu

Biểu đồ ở hình 1 thể hiện một cách tổng hợp điểm trung bình của từng khía cạnh về chương trình đào tạo của sinh viên K19. Trong các khía cạnh của chương trình đào tạo, sinh viên K19 đánh giá cao nhất đối với thang đo *Mối tương quan giữa các môn học* (điểm trung bình - 3,80), các khía cạnh được đánh giá cao tiếp theo là về *Tính phù hợp của chương trình đào tạo* (3,66),

*Tư vấn cá nhân* và *Chiều sâu của chương trình* cùng đạt điểm trung bình là 3,54, Các yếu tố còn lại đạt điểm trung bình dưới 3,5: *Công tác tổ chức* (3,48), *Chiều rộng chương trình* (3,47), khía cạnh được đánh giá thấp nhất và cách khá xa các khía cạnh khác là *Tài nguyên* (3,27). Nhìn chung, đánh giá của sinh viên K19 về chương trình đào tạo tại khoa Thương mại tương đối tốt,

nhưng vẫn chưa thực sự cao. Khoa Thương mại cần có những cải tiến mới để nâng cao

hơn cảm nhận của sinh viên về chương trình đào tạo tại khoa.



**Hình 1.** Biểu đồ đánh giá chung về các yếu tố của chương trình đào tạo

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu*

### 3.3. Sự hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo

Thang đo sự hài lòng là thang đo nhằm đo lường sự hài lòng chung của sinh viên về chương trình đào tạo. Ở thang đo này, hầu hết các biến quan sát đều có yếu vị là 4, đặc biệt ba biến HL1 – “Nhìn chung, tôi hài lòng về chương trình đào tạo của Khoa Thương mại”, HL3 – “Tôi sẽ giới thiệu cho bạn bè, người thân của tôi học tại Khoa Thương mại”, HL4 – “Nếu có một chương trình đào tạo tương tự ở trường khác, tôi vẫn chọn theo học chương trình đào tạo tại

Khoa Thương mại, Trường Đại học Văn Lang”, cả ba biến này có điểm trung bình đồng đều nhau 3,60-3,61. Tuy nhiên, sinh viên chưa thực sự đồng ý rằng “Chương trình đào tạo của Khoa thương mại đáp ứng được mong đợi của tôi” – HL2, biến này có mode là 3 và điểm trung bình không cao 3,24. Mặc dù vậy, điểm trung bình của cả thang đo vẫn đạt 3,52 điểm, điều này cho thấy sinh viên tương đối hài lòng về chương trình đào tạo và có ý định giới thiệu cho bạn bè người thân học tại khoa.

**Bảng 4.** Sự hài lòng của sinh viên về CTĐT

Biến quan sát	Trung bình	Yếu vị	Độ lệch chuẩn
HL1 - Nhìn chung, tôi hài lòng về chương trình đào tạo của Khoa Thương mại	3,61	4	0,847
HL2 - Chương trình đào tạo của Khoa thương mại đáp ứng được mong đợi của tôi	3,24	3	0,894
HL3 - Tôi sẽ giới thiệu cho bạn bè, người thân của tôi học tại Khoa Thương mại	3,60	4	0,857
HL4 - Nếu có một CTĐT tương tự ở trường khác, tôi vẫn chọn học tại Khoa TM	3,61	4	0,838

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu*

### 3.4. Đánh giá giữa các chuyên ngành

Kết quả kiểm định Anova được thực hiện nhằm kiểm tra sự khác biệt về trị trung bình giữa các nhóm sinh viên theo ba chuyên ngành: Marketing, Thương mại quốc tế và Logistics. Tất cả các biến quan sát trong các thang đo về 7 khía cạnh của chương trình đào tạo cũng như thang đo *Sự hài lòng* đều được lần lượt đưa vào phân

tích. Kết quả ở bảng 5 chỉ tổng hợp lại các biến quan sát được phát hiện là có sự khác biệt giữa các chuyên ngành. Giá trị Sig của các biến này đều nhỏ hơn 0,05, vì vậy tại mức tin cậy 95%, có đủ căn cứ thống kê để khẳng định có sự chênh lệch có ý nghĩa giữa các sinh viên các chuyên ngành khác nhau khi đánh giá các biến TC3, PH2, PH3, CR3, CS2 và TV3.

**Bảng 5.** Kết quả kiểm định ANOVA giữa các chuyên ngành

		Tổng biến thiên	Bậc tự do	Trung bình biến thiên	F	Sig.
TC3 - Các vấn đề hành chính được xử lý tốt.	Giữa các nhóm	11,203	2	5,601	6,609	<b>0,002</b>
	Nội bộ nhóm	111,879	132	0,848		
	Tổng	123,081	134			
PH2 - Chương trình này khá cập nhật.	Giữa các nhóm	4,956	2	2,478	3,246	<b>0,042</b>
	Nội bộ nhóm	100,748	132	0,763		
	Tổng	105,704	134			
PH3 - Tôi có thể thấy sự phù hợp của chương trình với nghề nghiệp tương lai.	Giữa các nhóm	4,734	2	2,367	3,433	<b>0,035</b>
	Nội bộ nhóm	91,014	132	0,690		
	Tổng	95,748	134			
CR3 - Chương trình có đủ các môn học cần thiết.	Giữa các nhóm	5,983	2	2,992	3,372	<b>0,037</b>
	Nội bộ nhóm	117,098	132	0,887		
	Tổng	123,081	134			
CS2 - Tài liệu giảng dạy được xử lý hoàn chỉnh.	Giữa các nhóm	4,887	2	2,443	3,862	<b>0,023</b>
	Nội bộ nhóm	83,513	132	0,633		
	Tổng	88,400	134			
TV3 - Các giảng viên quan tâm đến sự phát triển cá nhân của tôi.	Giữa các nhóm	5,402	2	2,701	3,594	<b>0,030</b>
	Nội bộ nhóm	99,191	132	0,751		
	Tổng	104,593	134			

Nguồn: Kết quả nghiên cứu

Sự khác biệt trong đánh giá các biến quan sát giữa các chuyên ngành được thể hiện cụ thể ở biểu đồ 2. Mặc dù điểm trung bình của các biến quan sát này tương đối đồng đều khi xét toàn khóa (dao động từ 3,41 – 3,60), tuy nhiên giữa các chuyên ngành lại có sự khác biệt.

Ở biến quan sát TC3 – “Các vấn đề hành chính được xử lý tốt”, sinh viên ngành Logistics đánh giá cao nhất (4,10 điểm), sinh viên ngành Thương mại quốc tế đánh giá biến quan sát này nhỉnh hơn so với sinh viên ngành Marketing (3,43 – 3,38). Mức chênh giữa chuyên ngành Marketing và



Logistics khi đánh giá biến TC là khá cao (0,72 điểm).

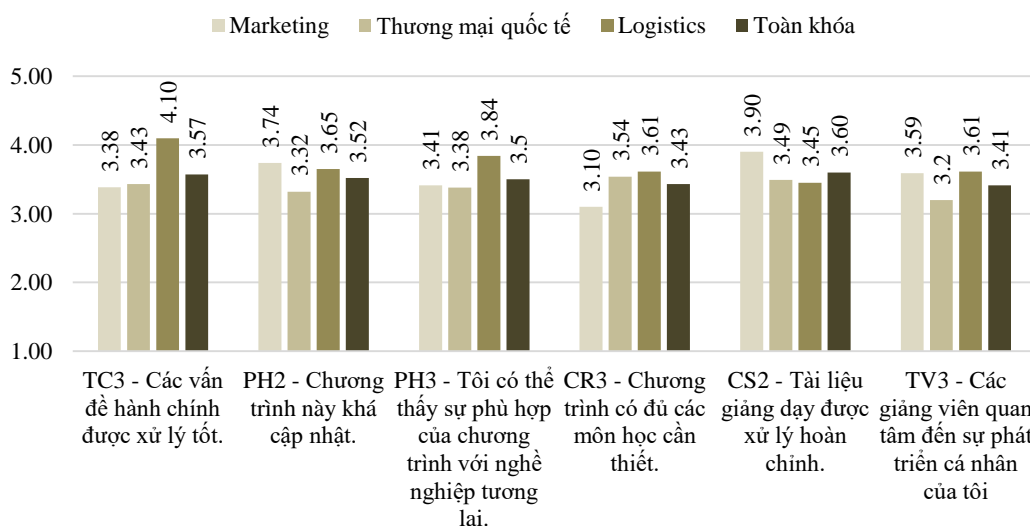
Mặc dù cùng nằm trong thang đo *Tính phù hợp của chương trình*, nhưng thứ tự các chuyên ngành khi đánh giá biến PH3 và PH4 lại có sự khác nhau. Ở PH3 – “Tôi có thể thấy sự phù hợp của chương trình với nghề nghiệp tương lai”, xu hướng đánh giá của sinh viên thấp dần theo chuyên ngành: Logistics, Marketing, Thương mại quốc tế. Tuy nhiên, ở biến PH4 – “Chương trình phù hợp với khả năng học của tôi” thứ tự đánh giá lại có sự khác biệt so với PH3: Logistics, Thương mại quốc tế, Marketing.

Kết hợp với kết quả kiểm định Anova ở bảng 5 về trị trung bình giữa 2 tổng thể có thể rút ra kết luận, có sự khác biệt trong đánh giá về chiều rộng của chương trình đối giữa các chuyên ngành trong đánh giá về tiêu chí CR3 – “Chương trình có đủ các môn học cần thiết” có sự khác biệt có ý nghĩa. Với tiêu chí này, ngành Logistics thường có đánh giá cao hơn, tiếp theo là Thương mại quốc tế, ngành Marketing đánh giá tương đối thấp tiêu

chí này (Biểu đồ 2), điểm trung bình của sinh viên ngành Marketing khi đánh giá tiêu chí này chỉ đạt 3,10, nghĩa là cao hơn mức trung bình đôi chút.

Đối với biến CS2 – “Tài liệu giảng dạy được xử lý hoàn chỉnh”, ngành Marketing có đánh giá cao nhất (3,90), còn đánh giá của sinh viên Thương mại quốc tế nhỉnh hơn đôi chút so với Logistics (3,49 và 3,45), mức chênh lệch ở tiêu chí này cũng là cao nhất của cả thang đo *Chiều sâu của chương trình*, sự chênh lệch giữa chuyên ngành Marketing và Logistics là 0,45/5 điểm.

Nhìn chung, sinh viên ngành Logistics và Marketing có đánh giá tương đối tốt về tiêu chí TV3 – “Các giảng viên quan tâm đến sự phát triển cá nhân của tôi”, điểm trung bình của hai ngành này có sự cách biệt rất nhỏ (0,02 điểm). Tuy nhiên, ngành Thương mại quốc tế lại đánh giá thấp hơn hẳn ở tiêu chí này với điểm trung bình là 3,20, cách biệt với ngành Logistics 0,41/5 điểm.



**Biểu đồ 2.** Các yếu tố khác biệt giữa các chuyên ngành

Nguồn: Kết quả nghiên cứu

## 4. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### 4.1. Kết luận

Việc khảo sát lấy ý kiến người học về chương trình đào tạo là cần thiết đáp ứng được yêu cầu kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo, đồng thời cũng nhằm phục vụ cho mục tiêu điều chỉnh chương trình đào tạo ngày càng phù hợp với nhu cầu xã hội.

Qua kết quả nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên năm cuối về chương trình đào tạo cho thấy đa số sinh viên hài lòng về chương trình đào tạo của khoa, bao gồm các nhóm yếu tố như công tác tổ chức, tính phù hợp của chương trình, chiều rộng và chiều sâu, sự tương quan giữa các môn học cũng như những yếu tố khác như công tác tư vấn và tài nguyên.

Trong các nhóm tiêu chí đánh giá thì nhóm tiêu chí về “mối tương quan giữa các môn học” được đánh giá cao hơn chứng tỏ là chương trình đào tạo đã được thiết kế một cách logic, hợp lý. Tuy nhiên, yếu tố “Tài nguyên” được đánh giá chưa thực sự tốt. Đây là yếu tố cần phải cải thiện nhiều.

### 4.2. Kiến nghị

Qua kết quả nghiên cứu trên, nhóm nghiên cứu đưa ra một số kiến nghị sau đây:

Nhà trường nên tăng cường đầu tư thêm trang thiết bị dạy học, hệ thống mạng internet và tài liệu phục vụ học tập cho sinh viên.

Ban chủ nhiệm khoa nên tăng cường tổ chức các buổi hội thảo chuyên đề và tạo điều kiện cho sinh viên tiếp xúc thực tế tại các doanh nghiệp nhiều hơn.

Khoa nên tổ chức các buổi tập huấn nhằm chia sẻ kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy cho đội ngũ giảng viên trẻ, tạo điều kiện để các giảng viên trẻ tự học để nâng cao trình độ chuyên môn và kinh nghiệm giảng dạy.

Chương trình đào tạo nên được tăng cường thêm các môn học tự chọn và tổ chức lại công tác tư vấn chọn môn hiệu quả hơn; mạnh dạn bỏ bớt những môn học không phù hợp với chuyên ngành và bổ sung thêm những học phần sát chuyên ngành hơn; giảm bớt lý thuyết (đặc biệt đối với ngành Thương mại quốc tế và Logistics), tăng cường thực hành và rèn luyện kỹ năng.

Tăng cường ngoại ngữ cho sinh viên, đặc biệt là tiếng Anh chuyên ngành.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. CV 1237/KTKĐCLGD-KĐĐH (03/08/2016), *Về việc sử dụng tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng trường đại học*, Cục Khảo thí và Kiểm định Chất lượng Giáo dục.
2. Hoàng Trọng – Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb. Hồng Đức.
3. Nunnally JC. (1978), *Psychometric Methods*, New York: McGraw-Hill.
4. Peterson, R. A. (1994), *A meta-analysis of Cronbach's coefficient alpha*, Journal of consumer research, 21(2).

5. Phạm Đình Phương (12/2016), *Phát triển năng lực nghề nghiệp cho giáo viên trong xu thế quốc tế hóa và hội nhập vùng: Trường hợp của Khoa Thương mại, Trường Đại học Văn Lang*, Nội san Khoa Thương mại.
6. Trường Đại học Sư phạm Hà Nội 2 (2015), *Báo cáo kết quả thu thập ý kiến phản hồi từ người học về chương trình đào tạo*.

Ngày nhận bài: 15/8/2017. Ngày biên tập xong: 12/9/2017. Duyệt đăng: 17/3/2018.