

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Học viện Ngân hàng

Nguyễn Thị Hồng Minh*

*ThS. Khoa Ngoại ngữ- Học viện Ngân hàng

Received: 10/10/2024; Accepted: 18/10/2024; Published: 28/10/2024

Abstract: Vietnam's higher education is transitioning from an elite system to mass education, driven by increased demand for university access. This shift has resulted in the growth of both public and private universities. However, the supply of skilled human resources still falls short of societal needs and global standards. Challenges include faculty engagement, institutional support, infrastructure, and international degree recognition. To address these issues, measuring educational service quality has become essential, and the Ministry of Education has established quality management standards. Institutions like the Banking Academy focus on education quality and student satisfaction, emphasizing the importance of evaluating educational quality from the students' perspective.

Keywords: Training quality, university, education, customers, students...

1. Đặt vấn đề

Trong nhiều năm trở lại đây, theo xu hướng giáo dục đại học của thế giới, giáo dục đại học Việt Nam đang từng bước chuyển hóa từ một nền giáo dục đại học cho thiểu số tinh hoa sang một nền giáo dục đại học đại chúng. Điều này có nghĩa là giáo dục đại học Việt Nam trở thành nền giáo dục đại học dành cho số đông. Chính vì vậy, nhu cầu được tiếp cận giáo dục đại học hiện nay là rất lớn. Nhiều trường đại học công lập và ngoài công lập đã ra đời; tuy nhiên vẫn chưa tương xứng với nhu cầu nguồn nhân lực của xã hội cũng như xu hướng phát triển giáo dục đại học của thế giới. Giáo dục đại học của Việt Nam hiện nay đang còn tồn tại nhiều vấn đề về sự nhiệt tình của đội ngũ giảng viên (GV), sự quan tâm của n trường, cơ sở vật chất, khả năng thực hiện cam kết... ; và thực tế là bằng cấp của Việt Nam chưa được thế giới công nhận. Tất cả đặt ra một vấn đề lớn về chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trường đại học.

Với nền giáo dục đại học cho số đông, chất lượng dịch vụ đào tạo càng cần được quan tâm. Có nhiều công cụ được sử dụng để đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo. Gần đây, Bộ Giáo dục và Đào tạo Việt Nam đã có sự quan tâm hơn đến chất lượng dịch vụ đào tạo ở các trường đại học, thể hiện ở việc ban hành những tiêu chuẩn quản lý chất lượng dịch vụ đào tạo. Tuy nhiên, những tiêu chuẩn này rất phức tạp; vì thế khó có thể áp dụng chúng như là một công cụ đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo một cách thường xuyên.

Học viện Ngân hàng là một trong những trường đại học top đầu ngành kinh tế chuyên đào tạo về quản lý tài chính ngân hàng và quản trị kinh doanh bậc đại học và sau đại học. Ban lãnh đạo học viện luôn quan tâm đến chất lượng của quá trình đào tạo, đặc biệt là chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên.

Trong quản lý chất lượng hiện đại, triết lý hướng đến khách hàng đóng vai trò chủ đạo. Một trong những yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp là sự thỏa mãn khách hàng về chất lượng sản phẩm- dịch vụ cung ứng. Chất lượng này phải được đánh giá bởi chính khách hàng, chứ không phải bởi doanh nghiệp. Như vậy, nếu giáo dục đại học như một dịch vụ, việc khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ qua ý kiến của khách hàng; trong đó khách hàng trọng tâm- sinh viên là điều cần thiết. Qua đó, nhà trường nhìn nhận khách quan về những gì mình đã cung cấp, những gì mình được kỳ vọng thay vì chỉ quan tâm đến trình độ đầu vào của sinh viên và nhu cầu của nhà trường.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Chất lượng đào tạo trong giáo dục đại học

2.1.1. Tầm quan trọng của chất lượng

Chất lượng luôn là yếu tố cốt lõi trong giáo dục, đặc biệt là tại các trường đại học. Việc nâng cao chất lượng đào tạo không chỉ là nhiệm vụ hàng đầu của bất kỳ cơ sở giáo dục nào mà còn là điều kiện tiên quyết cho sự tồn tại và phát triển của các cơ sở này.

Khi giáo dục đại học được coi là một dịch vụ, các trường đại học đóng vai trò là nhà cung cấp dịch vụ, và người học – cụ thể là sinh viên – là khách hàng chính. Sinh viên không chỉ tham gia trực tiếp vào toàn bộ quá trình đào tạo mà còn chính là “sản phẩm” của quá trình đó.

Chất lượng dịch vụ phải được đánh giá từ chính những người đang sử dụng dịch vụ, không phải từ các đơn vị cung cấp. Do đó, trong lĩnh vực giáo dục, việc lắng nghe và đánh giá chất lượng thông qua ý kiến của sinh viên – những khách hàng trọng tâm – trở nên ngày càng quan trọng và cần thiết.

Có thể thấy giáo dục đại học như một dịch vụ là thực tế, nhất là trong giai đoạn xã hội hóa giáo dục, mở cửa và hội nhập hiện nay. Trong dịch vụ này, nổi bật vai trò của sinh viên như khách hàng trọng tâm. Việc tìm hiểu chất lượng cảm nhận và sự thỏa mãn, hài lòng của sinh viên về dịch vụ đào tạo sẽ có ích cho nhà trường trong quản lý chất lượng đào tạo.

Dạy học đòi hỏi một sự giải thích rộng hơn. Giảng dạy phải được định nghĩa là: trách nhiệm của giáo viên tác động đến quản lý và học tập của sinh viên, bao gồm cả trường học và kích thích chương trình giảng dạy, ngoài giảng dạy trong lớp học. Giảng dạy phải đáp ứng nhu cầu của sinh viên. Điều đó là thỏa mãn sự mong đợi của đối tượng sinh viên khác nhau. Tiêu chuẩn giảng dạy tốt và sự hài lòng của sinh viên nên được xem xét trước hết.

Trong hệ thống giáo dục hiện đại, phạm vi của chất lượng giảng dạy gồm những mức độ sau:

Chất lượng giáo dục được cung cấp bởi hệ thống giáo dục tổng thể.

Chất lượng giảng dạy được cung cấp bởi các hoạt động trường học tổng thể, bao gồm kế hoạch khóa học, việc sử dụng trang thiết bị và tài liệu giảng dạy, chất lượng giảng dạy của giáo viên.

Chất lượng giảng dạy của giáo viên bao gồm hiệu suất tổng thể cá nhân trong lớp học, và trong trường học.

2.1.2. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng đào tạo

Có rất nhiều nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo cũng như chất lượng giảng dạy như chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, chất lượng đầu vào,...

Chương trình đào tạo: Việc thiết kế chương trình đào tạo liên quan đến việc xây dựng kết cấu và nội dung đào tạo sẽ định hướng cho kết quả đầu

ra của một chương trình đào tạo. Ngược lại, kết quả đầu ra gắn kết chặt chẽ với các khóa học trong chương trình đào tạo. Sự gắn kết này chính là nền tảng của chất lượng đào tạo, chất lượng giảng dạy hướng tới lợi ích, nhu cầu của người học.

Đội ngũ giảng viên: Chất lượng giảng dạy là kết quả tổng hòa của nhiều yếu tố, trong đó vai trò của đội ngũ giảng viên là cực kỳ quan trọng. Nhiều nghiên cứu đã cho thấy rằng chất lượng giảng dạy phụ thuộc vào nhiều khả năng sư phạm, kiến thức, trình độ chuyên môn và kinh nghiệm thực tế của giảng viên đó.

Cơ sở vật chất, các dịch vụ hỗ trợ đào tạo: Cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, đặc biệt là công nghệ thông tin, việc sử dụng các dịch vụ hỗ trợ một cách có hiệu quả sẽ đóng góp rất nhiều vào việc thỏa mãn nhu cầu của người học cũng như nâng cao hiệu quả của một chương trình đào tạo. Cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học đóng vai trò tích cực trong việc nâng cao chất lượng dạy và học, đảm bảo chất lượng của một trường. Mặt khác, để đảm bảo cho sinh viên có khả năng đáp ứng yêu cầu của người sử dụng thì việc tiếp cận với những công nghệ ngay tại cơ sở đào tạo và trường học là rất cần thiết.

Chất lượng đầu vào: Chất lượng đầu vào phụ thuộc vào quá trình giáo dục từ mẫu giáo, tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông, môi trường xã hội và gia đình. Tuy việc đào tạo đại học sẽ tạo ra giá trị gia tăng nhưng nếu chất lượng đầu vào kém thì chất lượng đầu ra cũng không cao được dù các yếu tố trên đã được hỗ trợ một cách tốt nhất.

Mặc dù có nhiều nhân tố tác động đến chất lượng giảng dạy nhưng đội ngũ giảng viên sẽ có vai trò quyết định đến chất lượng giảng dạy cũng như tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người học, cụ thể là sinh viên. Bottom of Form

2.2. Sự hài lòng trong lĩnh vực đào tạo

2.2.1. Khái niệm sự hài lòng

Trong lĩnh vực giáo dục, sự hài lòng của học viên là một khái niệm tổng quát, phản ánh mức độ hài lòng của học viên khi tham gia vào một chương trình đào tạo. Nếu quá trình đào tạo có chất lượng, nó sẽ khuyến khích người học thích thú hơn và họ sẽ tích cực trong việc tham gia vào lớp học. Đồng thời, họ cũng là những kênh tiếp thị ảnh hưởng đến sự nổi tiếng của chương trình đào tạo và cơ sở đào tạo. Mặc dù điều này có vẻ rõ ràng là gia tăng sự hài lòng của khách hàng, việc làm thế nào để đảm bảo

điều này là một thách thức, vì học viên được xem như là một người liên kết chính (vừa là khách hàng của dịch vụ đào tạo vừa là sản phẩm của đào tạo trong thị trường lao động) (Brendan Nelson, 2002).

2.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên

Price et al. (2003) báo cáo gần đây về các nhân tố tác động đến sự lựa chọn trường Đại học của sinh viên. Họ đã khảo sát một số trường đại học hơn 2 năm để xác định lý do học sinh lựa chọn một trường đại học cụ thể, kết quả trung bình trong 2 năm tương đối giống nhau – tám lý do là: có khóa học đúng, thuận lợi của máy tính, chất lượng của thư viện, giảng dạy uy tín, sẵn có các khu vực yên tĩnh, khu tự học, chất lượng của các phương tiện vận chuyển công cộng, thái độ thân thiện với học sinh.

Rõ ràng, nhận thức của sinh viên về cơ sở trường đại học là một trong những ảnh hưởng chính quyết định đến việc ghi danh của họ.

Coles (2002) thấy rằng sự hài lòng của sinh viên giảm khi quy mô lớp học lớn và khi sinh viên học những chương trình chính bắt buộc chứ không phải là những chương trình tùy chọn. Galloway (1998) nghiên cứu vai trò của văn phòng quản lý giảng viên trong một trường đại học của Vương quốc Anh dựa trên nhận thức của sinh viên về chất lượng dịch vụ. Ông thấy rằng nó tác động trực tiếp sinh viên và ảnh hưởng đến nhận thức của họ về chất lượng của toàn bộ tổ chức.

Banwet và Datta (2003) tin rằng khách hàng hài lòng thì trung thành, và sinh viên hài lòng thì thích tham dự bài giảng khác được cung cấp bởi cùng một giảng viên hoặc lựa chọn một chương trình hay khóa học được giảng dạy bởi chính giảng viên đó. Trong cuộc khảo sát của 168 học sinh mà tham dự bốn bài giảng được cung cấp bởi cùng giảng viên, bao gồm nhận thức dịch vụ, chất lượng, tầm quan trọng và mục đích của việc học, họ nhận thấy rằng sinh viên đặt nhiều tầm quan trọng của kết quả bài giảng (kiến thức và kỹ năng đạt được, sự sẵn có của ghi chú và tài liệu đọc, và chiều sâu của bài giảng và thông tin phản hồi về công tác đánh giá của giảng viên) hơn so với các yếu tố khác. Điều này hỗ trợ các kết quả của Schneider và Bowen (1995), người suy luận rằng chất lượng của các dịch vụ cốt lõi ảnh hưởng đến chất lượng tổng thể của nhận thức dịch vụ. Đối với các trường đại học, phương pháp cung cấp dịch vụ cốt lõi vẫn là bài giảng. Banwet

và Datta (2003) thấy rằng học sinh y định tiếp tục tham dự hoặc giới thiệu các bài giảng là phụ thuộc vào nhận thức của họ về chất lượng và sự hài lòng có được từ việc tham dự vào các bài giảng trước. Vấn đề này cũng được hỗ trợ bởi các nghiên cứu của Hill et al. (2003), mà đã sử dụng những nhóm tập trung để xác định chất lượng giáo dục có ý nghĩa đến sinh viên. Chủ đề quan trọng nhất là chất lượng của giảng viên bao gồm cung cấp lớp học, thông tin phản hồi đến sinh viên trong buổi học và các bài tập, và mối quan hệ với sinh viên trong lớp học.

3. Kết luận

Nghiên cứu này đã nhấn mạnh tầm quan trọng của sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo, qua đó xác định các nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng này. Nền giáo dục đại học đang chuyển mình mạnh mẽ để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội, và việc nâng cao chất lượng đào tạo là yêu cầu cấp thiết. Từ chương trình đào tạo cho đến đội ngũ giảng viên và cơ sở vật chất, tất cả đều có vai trò quan trọng trong việc hình thành nhận thức về chất lượng giáo dục của sinh viên. Đặc biệt, đánh giá ý kiến từ sinh viên cần thiết không chỉ để cải tiến chất lượng giảng dạy mà còn để tạo ra môi trường học tập tích cực. Việc xây dựng một hệ thống phản hồi hiệu quả sẽ giúp Học viện Ngân hàng thấu hiểu và đáp ứng tốt hơn mong đợi của sinh viên, từ đó nâng cao chất lượng giáo dục, khẳng định vị thế của mình trong hệ thống giáo dục đại học Việt Nam.

Tài liệu tham khảo

1. Athiyaman, A.(1997), *Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education*, *European Journal of Marketing*, No. 31, pp. 528-540.
2. Banwet, D.K. and Datta, B. (2003), *A study of the effect of perceived lecture quality on post-lecture intentions*, *Work Study*, 52 (5), pp. 234-431.
3. Brown, A. L. (1992). *Design experiments: Theoretical and methodological challenges in creating complex interventions in classroom settings*. *Journal of the Learning Sciences*, 2, pp. 141-178.
4. Brendan Nelson (2002). *Department of Education, Science and Training*, 2002.
5. Continuum Publisher, London, pp.220-260.
- Cronin, J.J., & Taylor, S. A. (1992), *Measuring service quality: A reexamination and extension*, *Journal of Marketing*, Vol 56 (July): pp.55-68.