

# Nghiên cứu khung lý thuyết về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh về chất lượng đào tạo tại Học viện Ngân hàng

Nguyễn Thị Hồng Minh\*

\*ThS. Học viện Ngân hàng

Received: 02/01/2023; Accepted: 20/01/2023; Published: 05/02/2023

**Abstract:** This study aims to: (1) synthesize the theoretical basis of training quality at Banking Academy, (2) satisfaction and factors affecting students' satisfaction about training quality, (3) suggest a theoretical framework for a research model to measure students' satisfaction. The overall results show that the measure affecting students' satisfaction consists of 5 factors: reliability, responsiveness, service capacity, sympathy, and facilities.

**Keywords:** Training quality, satisfaction, influencing factors, universities.

## 1. Đặt vấn đề

Trong xu thế hiện nay, giáo dục đang được chuyển từ phúc lợi, phục vụ công sang một loại hình dịch vụ đặc biệt trong đó khách hàng – sinh viên (SV) luôn hướng tới chất lượng của dịch vụ đào tạo. Vấn đề về chất lượng đào tạo trường đại học đang được quan tâm rất nhiều. Chất lượng dịch vụ của một trường đại học càng cao sẽ càng thu hút được nhiều người học và ngược lại. Các dịch vụ này bao gồm: các dịch vụ liên quan trực tiếp đến quá trình đào tạo và các dịch vụ phục vụ quá trình đào tạo. Để thu hút được SV, các trường đại học một mặt nâng cao chất lượng đào tạo, đồng thời cũng cần thường xuyên đổi mới chất lượng công tác phục vụ để đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu của SV. Ngoài ra, trường đại học có chất lượng càng cao sẽ thu hút được nhiều SV theo học, đồng thời tạo ra được nguồn lực có chất lượng tốt cho xã hội.

## 2. Nội dung nghiên cứu

### 2.1. Cơ sở lý luận

**Chất lượng và chất lượng đào tạo trong giáo dục đại học**

Theo điều khoản 3.6.2 của tiêu chuẩn ISO 9000:2015 – Hệ thống quản lý chất lượng – cơ sở và từ vựng, có nêu: “Chất lượng là mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có của một đối tượng đáp ứng các yêu cầu”.

Theo W.E Deming: “Chất lượng là mức độ có thể dự đoán được về tính đồng đều và có thể tin cậy được, tại mức chi phí thấp nhất và được thị trường chấp nhận”.

Cũng như khái niệm chất lượng, khái niệm chất

lượng giảng dạy hay chất lượng giáo dục đại học cũng được hiểu theo nhiều cách khác nhau.

Tổ chức Đảm bảo chất lượng giáo dục đại học quốc tế (INQAHE – International Network of Quality Assurance in Higher Education) đã đưa ra 2 định nghĩa về chất lượng giáo dục đại học là (i) Tuân theo các chuẩn qui định; (ii) Đạt được các mục tiêu đề ra.

Theo Bộ tiêu chí của AUN-QA, Hệ thống đảm bảo chất lượng của Mạng lưới các trường đại học các nước ASEAN, chất lượng được hiểu là mức độ hài lòng của những người liên quan đến quá trình giáo dục, bao gồm các giảng viên, SV, doanh nghiệp, chính phủ, và các đối tượng liên quan khác.

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.

Ngoài ra còn một số các quan niệm khác nhau về chất lượng trong giáo dục đại học như chất lượng là sự phù hợp giữa các tiêu chuẩn hay chất lượng là sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng (người sử dụng lao động được đào tạo), chất lượng với tư cách là hiệu quả của việc đạt mục đích của trường học,... Tóm lại, chất lượng là thuật ngữ khó định nghĩa vì tính trừu

tượng nhất là trong lĩnh vực giáo dục.

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 và các dịch vụ hỗ trợ đào tạo, chất lượng đầu vào,...

Sự hài lòng trong giáo dục đại học

Theo Philip Kotler (2004): “Sự hài lòng của khách hàng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ một sản phẩm với những kỳ vọng của người đó”

“Sự so sánh giữa mong đợi trước và sau khi mua một sản phẩm hoặc dịch vụ, nó cũng chính là kết quả đạt được khi các chức năng sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách hàng và khi tổ chức cung cấp dịch vụ đáp ứng hoặc vượt quá mong đợi khách hàng qua thời gian tồn tại của sản phẩm hoặc dịch vụ (Juran, 1991).

Trong lĩnh vực giáo dục thì sự hài lòng, thỏa mãn nhu cầu của SV là một khái niệm tổng quát, nói lên sự hài lòng của học viên khi tham gia vào một chương trình đào tạo. Nếu quá trình đào tạo có chất lượng sẽ khuyến khích người học thích thú hơn và họ sẽ tích cực hơn trong việc tham gia vào lớp học đồng thời họ cũng là những kênh tiếp thị rất hữu hiệu cho chương trình đào tạo nói riêng và cơ sở đào tạo nói chung. Mặc dù nó có vẻ rõ ràng là gia tăng sự hài lòng của khách hàng mang lại lợi ích cho người quản lý dịch vụ và làm thế nào để đo lường được chúng quả là ít có sự rõ ràng khi mà bản thân học viên được xem như là một người liên đới chính (vừa là khách hàng của dịch vụ đào tạo vừa chính là sản phẩm của đào tạo trong thị trường lao động) (Brendan Nelson, 2002).

Thang đo sự hài lòng của SV

Ryan et al. (1995) khẳng định sự hài lòng có thể được đo bằng cách yêu cầu câu hỏi liên quan đến ba khía cạnh: phán đoán tổng thể, so với mong đợi, và so sánh với một tính huống lý tưởng. Thang đo sự hài lòng của SV được cụ thể bằng các câu hỏi:

Tôi cảm thấy hài lòng với cơ sở giáo dục của tôi so với kỳ vọng

Tôi cảm thấy hài lòng với cơ sở giáo dục của tôi so với cơ sở lý tưởng

Nói chung, tôi cảm thấy hài lòng với cơ sở giáo dục của tôi

Tiêu chuẩn về giảng viên mà SV đã mong đợi so với giảng viên mà SV đã học

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV

Price et al. (2003) báo cáo gần đây về các nhân tố tác động đến sự lựa chọn trường Đại học của SV.

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, 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 học sinh 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 SV giảm khi quy mô lớp học lớn và khi SV 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 SV về chất lượng dịch vụ. Ông thấy rằng nó tác động trực tiếp SV 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 SV 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 SV 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 ý 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 SV. Chủ đề quan trọng nhất là chất lượng của giảng viên bao gồm cung cấp lớp học, thông tin phản hồi đến SV trong buổi học và các bài tập, và mối quan hệ với SV trong lớp học.

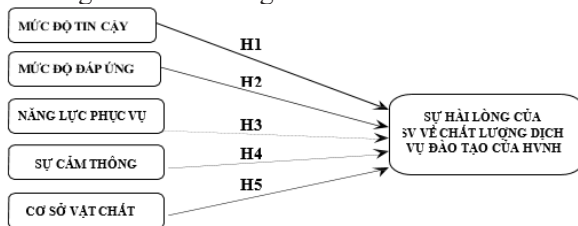
**2.2. Mối quan hệ giữa chất lượng giảng dạy và sự hài lòng của SV**

Sự hài lòng và chất lượng dịch vụ là hai khái niệm liên quan chặt chẽ đã thu hút sự chú ý của nhiều nhà nghiên cứu. Mặc dù vậy không đạt được sự thỏa thuận nhất trí về ý nghĩa của mối quan hệ giữa hai khái niệm. Trong khi Parasuraman, et al., (1994), Cronin và Taylor (1992) và Taylor và Cronin (1994) cho rằng sự nhận thức về chất lượng dịch vụ là một yếu tố quyết định sự hài lòng, Bolton và Drew (1991) và Bitner (1990) tìm thấy sự hài lòng là tiền đề của chất lượng cảm nhận.

Athiyaman (1997) khẳng định rằng chất lượng được cảm nhận là một kết quả của sự hài lòng của SV với khóa học nhận được. Tác giả cho rằng chất lượng được cảm nhận là thái độ phản ánh mức độ của sự mong đợi của SV lúc bắt đầu khóa học được đáp ứng hoặc không được đáp ứng. Những kỳ vọng và sự hài lòng của SV nhằm vào các tính năng của dịch vụ chẳng hạn như nhấn mạnh vào việc cải thiện giảng dạy, dịch vụ thư viện, trang thiết bị máy tính, kích thước của lớp học, mức độ khó của nội dung môn học, và khối lượng công việc,...

### 2.3. Đề xuất mô hình nghiên cứu

Mô hình của Parasuraman & cộng sự đã mô tả khái quát về chất lượng dịch vụ, các nhà nghiên cứu này cũng đã đưa ra được thang đo SERVQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ; thang đo này được Cronin & Taylor (1992) thay thế bằng thang đo SERVPERF, thang đo SERVPERF khẳng định “chất lượng dịch vụ = mức độ cảm nhận” và khắc phục những hạn chế của thang đo SERVQUAL. Đồng thời, từ những cơ sở lý thuyết và phân tích trên, tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất (hình 2.1) để đo lường sự hài lòng của SV ngành ngôn ngữ Anh về chất lượng dịch vụ đào tạo tại HVNH thông qua mối quan hệ giữa các thành phần chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.



*Nguồn: đề xuất của tác giả*

Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất để đo lường sự hài lòng của SV ngành ngôn ngữ Anh về chất lượng dịch vụ đào tạo của HVNH

Từ mô hình nghiên cứu đề xuất, tác giả đưa ra các giả thuyết của đề tài như sau: H1: Khi mức độ tin cậy được SV ngành ngôn ngữ Anh đánh giá cao hoặc

thấp thì mức độ hài lòng của SV ngành ngôn ngữ Anh sẽ cao hoặc thấp tương ứng; H2: Khi mức độ đáp ứng được SV ngành ngôn ngữ Anh đánh giá cao hoặc thấp thì mức độ hài lòng của SV ngành ngôn ngữ Anh sẽ cao hoặc thấp tương ứng; H3: Khi năng lực phục vụ được SV ngành ngôn ngữ Anh đánh giá cao hoặc thấp thì mức độ hài lòng của SV ngành ngôn ngữ Anh sẽ cao hoặc thấp tương ứng; H4: Khi mức độ cảm thông được SV ngành ngôn ngữ Anh đánh giá cao hoặc thấp thì mức độ hài lòng của SV ngành ngôn ngữ Anh sẽ cao hoặc thấp tương ứng; H5: Khi cơ sở vật chất được SV ngành ngôn ngữ Anh đánh giá cao hoặc thấp thì mức độ hài lòng của SV ngành ngôn ngữ Anh sẽ cao hoặc thấp tương ứng.

### 3. Kết luận

Nghiên cứu này của tác giả đã hệ thống hóa các khái niệm về chất lượng, chất lượng đào tạo, bên cạnh đó nghiên cứu đưa ra cơ sở lý thuyết về sự hài lòng của SV với chất lượng đào tạo và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV ngành Ngôn ngữ Anh với chất lượng đào tạo tại Học viện Ngân hàng (HVNH).

Trên cơ sở nhận thức tầm quan trọng của việc lựa chọn mô hình nhằm giải thích các khái niệm với kết quả nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của SV, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu với 05 nhân tố, đó là: mức độ tin cậy, mức độ đáp ứng, năng lực phục vụ, sự cảm thông, cơ sở vật chất. Mô hình này sẽ được tiếp tục triển khai bằng các nghiên cứu định lượng, từ đó đưa ra những giải pháp và khuyến nghị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của SV ngành Ngôn ngữ Anh đối với chất lượng đào tạo tại HVNH.

### Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Khánh Duy (2007), *Khảo sát sự hài lòng của học viên cao học ở trường ĐH Kinh Tế TP HCM*, Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh, Đại học Mở TP HCM

2. Lê Đức Ngọc (2016), *Tổng quan về đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục*, Thời báo Giáo dục và thời đại số 11 năm 2016.

3. Nguyễn Thị Trang (2010), *Xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của SV với chất lượng đào tạo tại trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng*, Tuyển tập báo cáo hội nghị SV nghiên cứu khoa học lần thứ 7 Đại học Đà Nẵng 2010.

4. Lưu Thiên Tú (2019), *Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo được cảm nhận và sự hài lòng của SV trường đại học công nghệ Sài Gòn*. Tạp chí Thời báo kinh tế phát triển, số 10 năm 2019.