

THE FACTORS AFFECTING TRAINING QUALITIES OF DEPARTMENT OF FOREIGN LANGUAGES AT SAIGON UNIVERSITY

Tran Ngoc Mai^{1*}, Nguyen Thi Thu Trang², Nguyen Hoang My Thanh¹

¹Saigon University, ²Ho Chi Minh City University of Education

ARTICLE INFO		ABSTRACT
Received:	02/3/2021	The research is conducted to find out the factors affecting the quality of training of the Department of Foreign Languages at Saigon University. Research factors include non-academic (administrative) factors, academic factors, reputation factors, accessibility factors and curriculum factors. The research is implemented based on survey data of 592 students majoring in English Linguistics and English Pedagogy courses in the academic year 2019-2020. The survey results show that the factor most satisfied by students is academic, whereas the least satisfied is the administrative factor. The results help to create references for managers to improve the training quality of Department of Foreign Languages at Saigon University in the near future.
Revised:	22/3/2021	
Published:	22/3/2021	
KEYWORDS		
Training quality		
Academic factors		
Non-academic factors		
Curriculum		
HEdPERF model		

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA KHOA NGOẠI NGỮ, TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN

Trần Ngọc Mai^{1*}, Nguyễn Thị Thu Trang², Nguyễn Hoàng Mỹ Thanh¹

¹Trường Đại học Sài Gòn, ²Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh

THÔNG TIN BÀI BÁO		TÓM TẮT
Ngày nhận bài:	02/3/2021	Nghiên cứu được tiến hành nhằm tìm hiểu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của khoa Ngoại ngữ tại trường Đại học Sài Gòn. Các yếu tố nghiên cứu bao gồm các yếu tố phi học thuật (hành chính), yếu tố học thuật, yếu tố danh tiếng, yếu tố tiếp cận và yếu tố chương trình đào tạo. Nghiên cứu được thực hiện dựa trên dữ liệu khảo sát 592 sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh và Sư phạm tiếng Anh các khóa trong năm học 2019-2020. Kết quả khảo sát cho thấy, yếu tố được sinh viên hài lòng nhất là yếu tố học thuật, còn yếu tố ít được hài lòng nhất là yếu tố hành chính. Kết quả nghiên cứu này tạo ra tài liệu tham khảo cho các nhà quản lý, nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của Khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Sài Gòn trong thời gian sắp tới.
Ngày hoàn thiện:	22/3/2021	
Ngày đăng:	22/3/2021	
TỪ KHÓA		
Chất lượng đào tạo		
Yếu tố học thuật		
Yếu tố phi học thuật		
Chương trình đào tạo		
Mô hình HEdPERF		

* Corresponding author. Email: ngocmai94@gmail.com

1. Giới thiệu

Ngày nay, giáo dục đại học đang được hưởng tới việc cạnh tranh thương mại. Sự phát triển của giáo dục toàn cầu thị trường và vấn đề giảm quỹ chính phủ đã buộc các tổ chức đại học phải tìm kiếm các nguồn tài chính khác [1]. Bemowski [2] khẳng định rằng các tổ chức đại học phải quan tâm tới cảm nhận của sinh viên về giáo dục mà họ trải nghiệm.

Những năm gần đây, Việt Nam đã và đang trải qua nhiều thay đổi về giáo dục, đặc biệt là giáo dục đại học. Giáo dục đại học ở Việt Nam bao gồm các trường đại học và học viện được phân loại thành ba nhóm: trường công, trường tư nhân và trường liên kết nước ngoài. Trong năm học 2017 - 2018, Việt Nam có 236 cơ sở giáo dục đại học, đào tạo cho hơn 1,7 triệu sinh viên [3]. Bộ Giáo dục và Đào tạo đã khẳng định việc đổi mới quản lý giáo dục đại học là khâu đột phá để tạo sự đổi mới toàn diện giáo dục đại học; và phát triển quy mô phải đi đôi với đảm bảo chất lượng đào tạo. Một số nghiên cứu được thực hiện trong nước gần đây bao gồm:

Nguyễn Thành Long [4] đã nghiên cứu “Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học (ĐH) tại trường Đại học An Giang”; PGS.TS Lê Phước Lượng [5] thực hiện nghiên cứu “Sự hài lòng của sinh viên trong dạy – học tại trường ĐH Nha Trang”; PGS.TS. Hà Nam Khánh Giao và Lê Thị Phượng Liên [6] thực hiện nghiên cứu “Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo tiếng Anh của Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh”; Võ Văn Việt [7] thực hiện đánh giá sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ giáo dục tại trường Đại học Nông Lâm thành phố Hồ Chí Minh. Các nghiên cứu trên có một điểm đáng lưu ý là đều tiến hành tìm hiểu sự phản ánh của chất lượng giáo dục lên sự hài lòng của sinh viên thay vì bản chất của chất lượng giáo dục, đồng thời thực hiện khảo sát tại một đơn vị, nên việc tiến hành nghiên cứu mới tại trường Đại học Sài Gòn là cần thiết, trở thành cơ sở để có thể ứng dụng vào thực tiễn của đơn vị.

Với mục đích xác định bản thân các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng giáo dục đại học tại đại học Sài Gòn, nghiên cứu này sẽ đi chuyên sâu, đo lường phân tích mức độ ảnh hưởng của 5 yếu tố của mô hình HEDPERF: (1) Yếu tố phi học thuật (hành chính); (2) Yếu tố học thuật; (3) Yếu tố danh tiếng; (4) Yếu tố tiếp cận; (5) Yếu tố chương trình đào tạo và tạo ra tài liệu tham khảo để ứng dụng 5 yếu tố đó vào tình hình thực tế nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của Khoa Ngoại ngữ trường Đại học Sài Gòn.

1.1. Mô hình HEDPERF

Với mục đích đo lường chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học, Abdulla [8] đã đề xuất thang đo HEDPERF (Higher Education Performance), một thang đo mới và toàn diện hơn thang đo SERVQUAL [9] hay thang đo SERVPERF [10]. Thang đo chất lượng dịch vụ HEDPERF sau khi so sánh và hoàn thiện gồm 41 tiêu chí. Abdulla [1] đã phân loại ra làm 5 nhóm yếu tố của chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học. Năm yếu tố này được Võ Văn Việt [7] giải thích như sau:

1. Yếu tố phi học thuật - hay hành chính: yếu tố này liên quan đến việc thực thi nhiệm vụ của các nhân viên hành chính.
2. Yếu tố học thuật: yếu tố này liên quan đến việc thực thi nhiệm vụ của giảng viên.
3. Yếu tố danh tiếng: yếu tố này liên quan đến hình ảnh của cơ sở giáo dục đại học.
4. Yếu tố tiếp cận: yếu tố này liên quan đến các vấn đề như khả năng tiếp cận, liên lạc của người học với giảng viên và nhân viên hành chính.
5. Yếu tố chương trình đào tạo: yếu tố này bao gồm những vấn đề liên quan đến tính tính đa dạng, linh hoạt của chương trình đào tạo và chất lượng chương trình đào tạo.

1.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo

1.2.1. Yếu tố phi học thuật (hành chính)

Trong bài phỏng vấn của Báo Giáo dục và Thời đại, PGS.TSKH Nguyễn Đình Luận – Hiệu trưởng trường Đại học Hà Nội đã chỉ ra ba yếu tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào

tạo. Trong đó, yếu tố hàng đầu chính là con người, chi phối trực tiếp vào quá trình đào tạo trong trường đại học [11]. Abdulla [8] đã xác định yếu tố phi học thuật bao gồm những mục cần thiết cho sinh viên để hoàn thành nghĩa vụ học tập của mình. Ngoài ra, dựa trên giải thích của PGS.TSKH Nguyễn Đình Luận, yếu tố hành chính còn quyết định chất lượng làm việc của đội ngũ giảng viên. Crosby, Evans, & Cowles [12] và Leblanc & Nguyen [13] cũng đánh giá yếu tố này được xác định là chỉ số chất lượng quan trọng của việc đào tạo đại học.

1.2.2. Yếu tố học thuật

Như đã được đề cập ở trên, đội ngũ giảng viên của nhà trường cũng được PGS.TSKH Nguyễn Đình Luận [11] xác định là yếu tố con người quan trọng trong chất lượng đào tạo. Ông còn nhấn mạnh chất lượng bài giảng hoàn toàn phụ thuộc vào yếu tố người thầy. Chương trình hay, chuẩn, nhưng không có đội ngũ thầy chuẩn thì thất bại. Abdulla [8] cũng khẳng định tố chất cần có của giảng viên ngoại trừ việc hoàn thành trách nhiệm giảng dạy còn bao gồm việc sở hữu thái độ tích cực trong giảng dạy, kỹ năng giao tiếp tốt, khả năng tư vấn hiệu quả và có thể cung cấp phản hồi thường xuyên cho sinh viên. Nhìn tổng thể, giảng viên đại học không chỉ cần thể hiện năng lực nghiệp vụ mà còn cần sở hữu các phẩm chất cá nhân đúng đắn cũng như các kỹ năng xã hội hợp lý.

1.2.3. Yếu tố danh tiếng

Joseph & Joseph [14] và Ford, Joseph, & Joseph [15] nhận định yếu tố danh tiếng của nhà trường đóng vai trò quan trọng trong chất lượng đào tạo và được mô tả rộng rãi như một yếu tố quyết định quan trọng của chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học. Yếu tố này ngoài liên quan đến uy tín của trường và khả năng cạnh tranh việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp còn bao gồm nhiều yêu cầu về mặt cơ sở vật chất của trường. Thống kê năm 2019 cho thấy từ năm 2014 – 2017, so sánh với giai đoạn trước năm 2010 thì số lượng nhân lực được đào tạo đại học, tăng trên 2 lần (100.000 – 110.000/30.000 hàng năm), trong khi nhu cầu nhân lực có trình độ đại học chỉ có khoảng 40.000 chỗ làm việc/năm. Việc xem xét uy tín và giá trị của bằng đại học/cao đẳng trong thị trường việc làm phản ánh chất lượng đào tạo chung của sinh viên của trường và phù hợp với nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa của nước ta.

Mặt khác, vấn đề cơ sở vật chất đi kèm, trang thiết bị, hạ tầng cơ sở, giảng đường đã từ lâu được xem xét khi nói đến chất lượng đào tạo. Việc tăng cường cơ sở vật chất, trang bị các phương tiện giảng dạy và học tập hiện đại trong trường học sẽ góp phần đào tạo nên đội ngũ lao động có chất lượng, đáp ứng tốt yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội trong xu thế hội nhập hiện nay.

1.2.4. Yếu tố tiếp cận

Yếu tố này quy định khả năng tiếp cận của sinh viên với đội ngũ giảng viên, cán bộ, tổ chức đoàn thể và nền giáo dục bình đẳng, tự do. Khía cạnh này của mô hình HEdPERF thể hiện chất lượng dịch vụ mà sinh viên được nhận. Banahene, Kraa, & Kasu [16] chứng minh được yếu tố tiếp cận có mối quan hệ với sự hài lòng và hiệu suất học tập của sinh viên. Dužević, Časni, & Lazibat [17] đã áp dụng thang đo HEdPERF trong một bài nghiên cứu và kết luận yếu tố tiếp cận là yếu tố quan trọng nhất trong việc đo lường chất lượng dịch vụ của quá trình đào tạo.

1.2.5. Yếu tố chương trình đào tạo

Yếu tố này nhấn mạnh độ quan trọng của việc cung cấp chương trình đào tạo đa dạng, linh hoạt, chuyên môn và có chất lượng trên diện rộng tới mọi sinh viên [8]. Yếu tố chương trình đào tạo cũng được khẳng định tầm quan trọng trong việc xác định chất lượng đào tạo bởi nhiều tác giả trên thế giới (Joseph & Joseph [13] và Ford, Joseph, & Joseph [15]) và trên nền giáo dục đào tạo của Việt Nam [5].

2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

Khách thể tham gia nghiên cứu khảo sát gồm 592 sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh và Sư phạm tiếng Anh đang học tập tại khoa Ngoại ngữ trường Đại học Sài Gòn.

Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định lượng. Mẫu nghiên cứu được lựa chọn bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản. Dữ liệu được thu thập thông qua bảng câu hỏi được thiết kế sẵn dựa vào bảng câu hỏi được phát triển bởi Abdulla [1]. Bảng câu hỏi được thiết kế bằng Microsoft forms và đường dẫn được gửi đến sinh viên qua email. Tổng số sinh viên gửi đi là 673, số trường hợp trả lời là 596 (đạt tỷ lệ 88,56%), số trường hợp trả lời hợp lệ là 592 (đạt tỷ lệ 99,33%). Để đáp ứng mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, dữ liệu được xử lý bằng phương pháp thống kê mô tả.

3. Kết quả và bàn luận

Kết quả phân tích thông tin cá nhân của 592 sinh viên tham gia khảo sát được thể hiện trong Bảng 1. Về giới tính, sinh viên nữ chiếm ưu thế với 442 sinh viên (đạt tỷ lệ 74,7%), số còn lại là sinh viên nam với 150 người (đạt tỷ lệ 25,3%). Về chuyên ngành, có 494 sinh viên (đạt tỷ lệ 83,4%) học ngành Ngôn ngữ Anh chiếm ưu thế tuyệt đối, 98 sinh viên (đạt tỷ lệ 16,6%) học ngành Sư phạm tiếng Anh. Về tình hình sinh viên tham gia khảo sát, số sinh viên học năm 1 là 241 sinh viên (đạt tỷ lệ 40,7%), sinh viên học năm 2 là 158 sinh viên (đạt tỷ lệ 26,7%), sinh viên học năm 3 là 125 sinh viên (đạt tỷ lệ 21,1%) và sinh viên học năm 4 là 68 sinh viên (đạt tỷ lệ là 11,5%). Kết quả này cho thấy đối tượng khảo sát là các sinh viên từ năm nhất đến sinh viên năm cuối, do đó kết quả khảo sát có đủ cơ sở để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới chất lượng giáo dục tại khoa Ngoại ngữ trường Đại học Sài Gòn.

Bảng 1. Mẫu phân bố thông tin cá nhân của người trả lời khảo sát

	Phân theo	Tần số	Phần trăm (%)
Giới tính	Nam	150	25,3
	Nữ	442	74,7
Chuyên ngành	Sư phạm tiếng Anh	98	16,6
	Ngôn ngữ Anh	494	83,4
Sinh viên năm	Năm 1	241	40,7
	Năm 2	158	26,7
	Năm 3	125	21,1
	Năm 4	68	11,5

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ SPSS 21

Kết quả phân tích kiểm tra giá trị chuẩn (validity) thu được là biến quan sát HC2, HC11 của nhân tố Yếu tố phi học thuật, biến quan sát DT2, DT8, DT9, DT10, DT11 của nhân tố Yếu tố danh tiếng, biến quan sát TC1 của nhân tố Yếu tố tiếp cận đã bị loại bỏ. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett (Bảng 2) cho thấy các factor loading đều > 0,5, chỉ số KMO bằng 0,972 lớn hơn 0,5 và kiểm định Chi-Square có ý nghĩa mức 5% (Sig.=0,000). Vậy điều này khẳng định rằng sử dụng phương pháp PCA để phân tích là hoàn toàn phù hợp.

Bảng 2. Kiểm định KMO và Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		,972
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	15151,058
	Df	528
	Sig.	0,000

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ SPSS 21

Đồng thời nghiên cứu đã rút trích được 5 nhân tố từ 33 biến quan sát (items), tại mỗi nhân tố các thành phần đều có giá trị Initial Eigenvalues >1 và có tổng phương sai trích bằng 68,969 (> 50%). Điều này có ý nghĩa là, 5 nhân tố được rút ra giải thích khoảng 68,9% biến động trong tổng thể, kết quả được thể hiện ở Bảng 3.

Bảng 3. Tổng phương sai trích

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	16,886	51,170	51,170	16886	51,170	51,170	6,471	19,609	19,609
2	2,241	6,790	57,960	2,241	6,790	57,960	6,328	19,176	38,785
3	1,486	4,503	62,463	1,486	4,503	62,463	4,369	13,241	52,026
4	1,322	4,006	66,469	1,322	4,006	66,469	3,970	12,031	64,057
5	,825	2,500	68,969	,825	2,500	68,969	1,621	4,912	68,969

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ SPSS 21

Hệ số Cronbach's Alpha là một hệ số kiểm định thống kê về mức độ tin cậy và tương quan giữa các biến quan sát trong thang đo. Theo đó, các mức giá trị của Alpha lớn hơn 0,8 là thang đo lường tốt; từ 0,7 đến 0,8 là sử dụng được; từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng trong trường hợp khái niệm nghiên cứu là mới hoặc là mới trong bối cảnh nghiên cứu [18]. Kết quả phân tích độ tin cậy (reliability) cho thấy tất cả các yếu tố trong thang đo chất lượng đào tạo của khoa Ngoại ngữ trường Đại học Sài Gòn đều có Cronbach's Alpha >0,8 (Bảng 4).

Bảng 4. Cronbach's Alpha của các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của khoa Ngoại ngữ trường Đại học Sài Gòn

	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's alpha
Yếu tố phi học thuật	10	0,939
Yếu tố học thuật	9	0,941
Yếu tố danh tiếng	6	0,879
Yếu tố tiếp cận	6	0,916
Yếu tố chương trình đào tạo	2	0,818

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ SPSS 21

Bảng khảo sát được thực hiện theo thang đo Likert 5 bậc (từ 1 đến 5 – “Hoàn toàn không đồng ý” đến “Hoàn toàn đồng ý”). Tần số câu trả lời của sinh viên về các yếu tố đào tạo tại khoa Ngoại ngữ trường Đại học Sài Gòn được thể hiện ở bảng 5 bên dưới.

Bảng 5. Bảng tần số câu trả lời của sinh viên về các yếu tố đào tạo tại khoa Ngoại ngữ trường Đại học Sài Gòn

STT	Biên quan sát	Yếu tố	Nội dung	1	2	3	4	5
1	HC1	Phi học thuật (Hành chính)	Bạn cảm thấy an tâm và tự tin khi liên hệ giải quyết công việc hành chính với trường	18	44	300	173	57
2	HC3	Phi học thuật (Hành chính)	Các yêu cầu/phản ảnh hợp lí của sinh viên được trường giải quyết kịp thời	11	66	264	187	64
3	HC4	Phi học thuật (Hành chính)	Cán bộ - nhân viên của trường quan tâm đến sinh viên	11	24	250	224	83
4	HC5	Phi học thuật (Hành chính)	Cán bộ - nhân viên trường có kiến thức tốt và nắm vững các quy trình, thủ tục của trường để hướng dẫn sinh viên	6	22	163	297	104

STT	Biển quan sát	Yếu tố	Nội dung	1	2	3	4	5
5	HC6	Phi học thuật (Hành chính)	Cán bộ - nhân viên của trường sẵn sàng hỗ trợ sinh viên khi có yêu cầu	8	19	188	265	112
6	HC7	Phi học thuật (Hành chính)	Cán bộ - nhân viên trường có thái độ làm việc tích cực đối với sinh viên	8	45	213	239	87
7	HC8	Phi học thuật (Hành chính)	Cán bộ, nhân viên trường lịch sự khi giao tiếp với sinh viên	10	31	168	265	118
8	HC9	Phi học thuật (Hành chính)	Cán bộ - nhân viên trường giải quyết công việc theo đúng lịch hẹn với sinh viên	10	25	185	268	104
9	HC10	Phi học thuật (Hành chính)	Khi bạn có vấn đề cần giải quyết, cán bộ - nhân viên của trường nhiệt tình hỗ trợ giải quyết	7	38	228	238	81
10	HC12	Phi học thuật (Hành chính)	Nhà trường giải quyết công việc hành chính cho sinh viên theo đúng thời gian quy định	7	17	191	281	96
11	HT1	Học thuật	Giảng viên có học vị và trình độ chuyên môn cao	5	5	78	323	181
12	HT2	Học thuật	Giảng viên đánh giá chính xác kết quả học tập của bạn	4	21	123	315	129
13	HT3	Học thuật	Giảng viên đủ kiến thức để trả lời thắc mắc của sinh viên liên quan đến môn học	2	9	79	325	177
14	HT4	Học thuật	Giảng viên luôn sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của sinh viên	4	10	86	296	196
15	HT5	Học thuật	Giảng viên quan tâm và đối xử nhã nhặn, lịch sự với sinh viên	3	7	103	308	171
16	HT6	Học thuật	Giảng viên trường có kỹ năng sư phạm và giảng dạy tốt	2	12	111	300	167
17	HT7	Học thuật	Giảng viên trường có thái độ làm việc tích cực đối với sinh viên	3	3	104	312	170
18	HT8	Học thuật	Giảng viên trường dành thời gian thích hợp để tư vấn cho sinh viên các vấn đề chuyên môn	2	7	175	272	136
19	HT9	Học thuật	Khi sinh viên gặp khó khăn trong học tập, giảng viên luôn sẵn lòng hỗ trợ giải quyết	4	8	128	311	141
20	DT1	Danh tiếng	Các chương trình đào tạo của trường có chất lượng tốt	6	18	203	281	84
21	DT3	Danh tiếng	Phòng học đảm bảo yêu cầu về diện tích, ánh sáng, âm thanh	8	82	220	219	63
22	DT4	Danh tiếng	Sinh viên tốt nghiệp cạnh tranh được và đáp ứng được yêu cầu thị trường lao động, việc làm	7	23	302	209	51
23	DT5	Danh tiếng	Thư viện có đầy đủ tài liệu, sách, báo, tạp chí để tham khảo và học tập theo yêu cầu của chương trình đào tạo	7	36	261	216	72
24	DT6	Danh tiếng	Trang thiết bị về công nghệ thông tin phục vụ giảng dạy và học tập được đáp ứng đầy đủ	8	47	229	243	65
25	DT7	Danh tiếng	Trường có bộ phận tư vấn tâm lý, giới thiệu việc làm sinh viên	11	51	293	185	52
26	TC2	Tiếp cận	Cán bộ nhân viên của trường tôn trọng các bí mật thông tin cá nhân khi bạn cung cấp cho họ.	5	4	142	316	125
27	TC3	Tiếp cận	Sinh viên có quyền tự do trong việc học tập và tham gia các hoạt động xã hội	4	7	108	316	157
28	TC4	Tiếp cận	Sinh viên được nhà trường đối xử công bằng và tôn trọng	6	17	133	299	137
29	TC5	Tiếp cận	Trường có các quy trình chuẩn để giải quyết công việc	6	9	159	309	109
30	TC6	Tiếp cận	Trường đánh giá cao các kiến nghị của sinh viên nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo	8	14	182	285	103

STT	Biến quan sát	Yếu tố	Nội dung	1	2	3	4	5
31	TC7	Tiếp cận	Trường quan tâm, khuyến khích người học tham gia vào sinh hoạt trong các tổ chức Đoàn, Hội	4	1	139	321	127
32	CTDT1	Chương trình đào tạo	Trường cung cấp đa dạng các chương trình đào tạo và các chuyên ngành đào tạo	5	8	144	313	122
33	CTDT2	Chương trình đào tạo	CTĐT có mục tiêu rõ ràng, đáp ứng yêu cầu về chuẩn kiến thức, kỹ năng	5	10	143	304	130

Nhóm tác giả tiến hành thực hiện thống kê mô tả (Descriptive Statistics) cho các yếu tố gồm giá trị trung bình (Mean) và độ lệch chuẩn (Standard Deviation). Kết quả đánh giá chung của sinh viên về các yếu tố chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ trường Đại học Sài Gòn được thể hiện ở bảng 6.

Để đưa ra kết luận về đánh giá của sinh viên với các yếu tố chất lượng dịch vụ đào tạo, thống nhất cách phân chia mức độ giá trị trung bình của các biến quan sát như sau: từ 1 đến cận 1,8 (Hoàn toàn không hài lòng); từ 1,8 đến cận 2,6 (Không hài lòng); từ 2,6 đến cận 3,4 (Bình thường); từ 3,4 đến cận 4,2 (Hài lòng), từ 4,2 đến 5 (Hoàn toàn hài lòng) [7].

Yếu tố phi học thuật (hành chính): nội dung được sinh viên hài lòng nhất là “Cán bộ - nhân viên của khoa, trường có kiến thức tốt và nắm vững các quy trình, thủ tục của trường để hướng dẫn sinh viên” (HC5; trung bình 3,796), còn nội dung ít được hài lòng nhất là “Bạn cảm thấy an tâm và tự tin khi liên hệ giải quyết công việc hành chính với trường” (HC1; trung bình 3,350).

Yếu tố học thuật: đây là yếu tố được sinh viên đánh giá là hài lòng nhất khi tham gia học tập tại khoa Ngoại ngữ trường Đại học Sài Gòn, với 6/ 9 nội dung có mức độ đánh giá trung bình trên 4,0. Trong đó có hai nội dung được đánh giá cao nhất là “Giảng viên có học vị và trình độ chuyên môn cao” (HT1) và nội dung “Giảng viên luôn sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của sinh viên” (HT4) đều có giá trị trung bình là 4,132; nội dung bị đánh giá thấp nhất là “Giảng viên khoa, trường dành thời gian thích hợp để tư vấn cho sinh viên các vấn đề chuyên môn” (HT8) có giá trị trung bình là 3,900.

Yếu tố danh tiếng: sinh viên đánh giá cao nhất nội dung “Các chương trình đào tạo của trường có chất lượng tốt” (DT1), giá trị trung bình 3,708; trong khi đó nội dung bị đánh giá thấp nhất là “Khoa, Trường có bộ phận tư vấn tâm lý, giới thiệu việc làm sinh viên” (DT7) chỉ đạt giá trị trung bình là 3,365.

Yếu tố tiếp cận: Sinh viên đánh giá cao nhất nội dung “Sinh viên có quyền tự do trong việc học tập và tham gia các hoạt động xã hội” (TC3) đạt giá trị trung bình 4,039, trong khi đó nội dung bị đánh giá thấp nhất là “Trường đánh giá cao các kiến nghị của sinh viên nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo” (TC6) đạt giá trị trung bình 3,779.

Yếu tố chương trình đào tạo (CTĐT): Ở yếu tố này, hai nội dung “Khoa, trường cung cấp đa dạng các CTĐT và các chuyên ngành đào tạo” và “CTĐT có mục tiêu rõ ràng, đáp ứng yêu cầu về chuẩn kiến thức, kỹ năng” được sinh viên đánh giá gần như tương đồng với giá trung bình lần lượt là 3,910 và 3,919.

Bảng 6. Đánh giá của sinh viên về các yếu tố đào tạo tại khoa Ngoại ngữ trường Đại học Sài Gòn

STT	Biến quan sát	Yếu tố	Nội dung	Mean	Std. Deviation
1	HC1	Phi học thuật (Hành chính)	Bạn cảm thấy an tâm và tự tin khi liên hệ giải quyết công việc hành chính với khoa, trường	3,350	0,8674
2	HC3	Phi học thuật (Hành chính)	Các yêu cầu/phản ánh hợp lý của sinh viên được khoa, trường giải quyết kịp thời.	3,383	0,8879
3	HC4	Phi học thuật (Hành chính)	Cán bộ - nhân viên của khoa, trường quan tâm đến sinh viên	3,581	0,8471
4	HC5	Phi học thuật (Hành chính)	Cán bộ - nhân viên khoa, trường có kiến thức tốt và nắm vững các quy trình, thủ tục của khoa,	3,796	0,8064

STT	Biên quan sát	Yếu tố	Nội dung	Mean	Std. Deviation
trường để hướng dẫn sinh viên					
5	HC6	Phi học thuật (Hành chính)	Cán bộ - nhân viên của khoa, trường sẵn sàng hỗ trợ sinh viên khi có yêu cầu	3,767	0,8388
6	HC7	Phi học thuật (Hành chính)	Cán bộ - nhân viên khoa, trường có thái độ làm việc tích cực đối với sinh viên	3,595	0,8771
7	HC8	Phi học thuật (Hành chính)	Cán bộ, nhân viên khoa, trường lịch sự khi giao tiếp với sinh viên	3,760	0,8879
8	HC9	Phi học thuật (Hành chính)	Cán bộ - nhân viên khoa, trường giải quyết công việc theo đúng lịch hẹn với sinh viên	3,728	0,8581
9	HC10	Phi học thuật (Hành chính)	Khi bạn có vấn đề cần giải quyết, cán bộ - nhân viên của khoa, trường nhiệt tình hỗ trợ giải quyết	3,588	0,8464
10	HC12	Phi học thuật (Hành chính)	Khoa, trường giải quyết công việc hành chính cho sinh viên theo đúng thời gian quy định	3,747	0,8019
11	HT1	Học thuật	Giảng viên có học vị và trình độ chuyên môn cao	4,132	0,7286
12	HT2	Học thuật	Giảng viên đánh giá chính xác kết quả học tập của bạn	3,919	0,7892
13	HT3	Học thuật	Giảng viên đủ kiến thức để trả lời thắc mắc của sinh viên liên quan đến môn học	4,125	0,7134
14	HT4	Học thuật	Giảng viên luôn sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của sinh viên	4,132	0,7670
15	HT5	Học thuật	Giảng viên quan tâm và đối xử nhã nhặn, lịch sự với sinh viên	4,076	0,7422
16	HT6	Học thuật	Giảng viên khoa, trường có kỹ năng sư phạm và giảng dạy tốt	4,044	0,7617
17	HT7	Học thuật	Giảng viên khoa, trường có thái độ làm việc tích cực đối với sinh viên	4,086	0,7226
18	HT8	Học thuật	Giảng viên khoa, trường dành thời gian thích hợp để tư vấn cho sinh viên các vấn đề chuyên môn	3,900	0,7708
19	HT9	Học thuật	Khi sinh viên gặp khó khăn trong học tập, giảng viên luôn sẵn lòng hỗ trợ giải quyết	3,975	0,7547
20	DT1	Danh tiếng	Các chương trình đào tạo của khoa, trường có chất lượng tốt	3,708	0,7831
21	DT3	Danh tiếng	Phòng học đảm bảo yêu cầu về diện tích, ánh sáng, âm thanh	3,417	0,9030
22	DT4	Danh tiếng	Sinh viên tốt nghiệp cạnh tranh được và đáp ứng được yêu cầu thị trường, trường lao động, việc làm	3,463	0,7553
23	DT5	Danh tiếng	Thư viện có đầy đủ tài liệu, sách, báo, tạp chí để tham khảo và học tập theo yêu cầu của chương trình đào tạo	3,524	0,8285
24	DT6	Danh tiếng	Trang thiết bị về công nghệ thông tin phục vụ giảng dạy và học tập được đáp ứng đầy đủ	3,524	0,8427
25	DT7	Danh tiếng	Khoa, trường có bộ phận tư vấn tâm lý, giới thiệu việc làm sinh viên	3,365	0,8321
26	TC2	Tiếp cận	Cán bộ nhân viên của khoa, trường tôn trọng các bí mật thông tin cá nhân khi bạn cung cấp cho họ.	3,932	0,7419
27	TC3	Tiếp cận	Sinh viên có quyền tự do trong việc học tập và tham gia các hoạt động xã hội	4,039	0,7451
28	TC4	Tiếp cận	Sinh viên được khoa, trường đối xử công bằng và tôn trọng	3,919	0,8104
29	TC5	Tiếp cận	Khoa, trường có các quy trình chuẩn để giải quyết công việc	3,855	0,7646
30	TC6	Tiếp cận	Khoa, trường đánh giá cao các kiến nghị của sinh viên nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo	3,779	0,8061

STT	Biên quan sát	Yếu tố	Nội dung	Mean	Std. Deviation
31	TC7	Tiếp cận	Khoa, trường quan tâm, khuyến khích người học tham gia vào sinh hoạt trong các tổ chức Đoàn, Hội.	3,956	0,7182
32	CTDT1	Chương trình đào tạo	Khoa, trường cung cấp đa dạng các CTĐT và các chuyên ngành đào tạo	3,910	0,7565
33	CTDT2	Chương trình đào tạo	CTĐT có mục tiêu rõ ràng, đáp ứng yêu cầu về chuẩn kiến thức, kỹ năng	3,919	0,7741

4. Kết luận

Bằng việc sử dụng thang đo HEdPERF, nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục đích xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của khoa Ngoại ngữ trường Đại học Sài Gòn.

Thông qua phân tích dữ liệu nghiên cứu, có thể thấy muốn nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo, khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Sài Gòn phải đồng thời nâng cao chất lượng ở tất cả các lĩnh vực gồm hành chính, danh tiếng, mức độ tiếp cận đối với sinh viên, chương trình đào tạo và trên hết là yếu tố học thuật. Các yếu tố được sinh viên đánh giá cao tại khoa Ngoại ngữ bao gồm: trình độ chuyên môn, sự nhiệt tình của giảng viên trong việc hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho sinh viên; chương trình đào tạo được công khai, rõ ràng, đáp ứng đúng yêu cầu về kiến thức, kỹ năng; việc cán bộ - nhân viên nắm chắc quy trình cũng như việc luôn tạo điều kiện đề cao sự tự do trong học tập và hoạt động ngoại khóa cho sinh viên cũng là những yếu tố được đánh giá cao. Bên cạnh đó, vẫn còn tồn tại một số yếu tố sinh viên chỉ đánh giá ở mức độ bình thường.

Kết quả này có ý nghĩa cung cấp tài liệu tham khảo cho các bộ phận quản lý xem xét, và đề ra các phương án khắc phục, nâng cao chất lượng đào tạo của khoa Ngoại ngữ trường Đại học Sài Gòn trong thời gian sắp tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] F. Abdulla, "The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector," *International Journal of Consumer Studies*, vol. 30, no. 6, pp. 569-581, 2006.
- [2] K. Bemowski, "Restoring the pillars of higher education," *Quality Progress*, vol. 24, no. 10, pp. 34-42, 1991.
- [3] Ministry of Education and Training, *Higher Education Statistics, Academic Year 2018-2019* (in Vietnamese), 2020. [Online]. Available: <https://moet.gov.vn/thong-ke/Pages/thong-ko-giao-duc-dai-hoc.aspx?ItemID=6636>. [Accessed Mar. 13, 2021]
- [4] L. T. Nguyen, "Using the SERVPERF scale to evaluate the qualities of higher education at An Giang University," Scientific research report of An Giang University, (in Vietnamese), 2006.
- [5] L. P. Le, "Using the SERVPERF model to evaluate the satisfaction of students about the quality of training and propose solutions that motivate students to study well effectively," (in Vietnamese), *Vietnam Journal of Education*, vol. 290, pp. 16-18, 2012.
- [6] G. Ha and T. P. L. Le, "The factors effect the English training at the Foreign languages - Informatics Center," *SSRN Electronic Journal*, no. 5, pp. 340-352, 2018.
- [7] V. V. Vo, "Factors affecting satisfaction of service quality: A survey from alumni - Nong Lam University," *Ho Chi Minh City University of Education Journal of Science - Education Science*, vol. 14, no. 4, pp. 171-182, 2017.
- [8] F. Abdulla, "HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector," *Quality Assurance in Education*, vol. 13, no. 4, pp. 305-328, 2005.
- [9] A. P. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12-40, 1988.

-
- [10] J. J. Cronin, and S. A. Taylor, "Measuring service quality: reexamination and extension," *Journal of Marketing*, vol. 56, no. 3, pp. 55-68, 1992.
- [11] L. D. Nguyen, *Three important factors improve training qualities* (In Vietnamese), 2016. (D. N. Bach, Interviewer). [Online]. Available: <http://www.hanu.vn/index.php/vn/tin-tuc-va-sukien/1176.html>. [Accessed Mar. 17, 2021]
- [12] L. A. Crosby, K. R. Evans, and D. Cowles, "Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective," *Journals of Marketing*, vol. 54, no. 3, pp. 68-81, 1990.
- [13] G. Leblanc and N. Nguyen, "Searching for excellence in business education: An exploratory study of customer impressions of service quality," *International Journal of Educational Management*, vol. 11, no. 2, pp. 72-79, 1997.
- [14] M. Joseph and B. Joseph, "Service quality in education: a student perspective," *Quality Assurance in Education*, vol. 5, no. 1, pp. 15-21, 1997.
- [15] J. B. Ford, M. Joseph, and B. Joseph, "Importance- performance analysis as a strategic tool for service marketers: the case of service quality perceptions of business students in New Zealand and the USA," *Journal of Services Marketing*, vol. 13, no. 2, pp. 171-186, 1999.
- [16] S. Banahene, J. J. Kraa, and P. A. Kasu, "Impact of HEdPERF on Students' Satisfaction and Academic Performance in Ghanaian Universities; Mediating Role of Attitude towards Learning," *Open Journal of Social Sciences*, vol. 6, no. 5, pp. 96-119, 2018.
- [17] I. Dužević, A. Č. Časni, and T. Lazibat, "Students' Perception of the Higher Education Service Quality," *Croatian Journal of Education*, vol. 17, no. 4, pp. 37-67, 2015.
- [18] T. Hoang and N. M. N. Chu, *Analysing data with SPSS*. Statistical Publishing House, (in Vietnamese), 2005.