

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA SINH VIÊN KHOA KINH TẾ - TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY BẮC

Lò Thị Huyền Trang và Lã Thị Bích Ngọc
Trường Đại học Tây Bắc

Tóm tắt: Nghiên cứu này nhằm mục đích đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của 03 ngành đào tạo Khoa Kinh tế thông qua 4 nhóm tiêu chí: Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo; Hoạt động giảng dạy; Tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên; Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học. Kết quả nghiên cứu cho thấy, đa số SV hài lòng với chất lượng đào tạo của 03 ngành đào tạo nói trên.

Từ khóa: Mức độ hài lòng của sinh viên, chương trình đào tạo, hoạt động giảng dạy, tổ chức đào tạo, đánh giá sinh viên, tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Khoa Kinh tế - Trường Đại học Tây Bắc là một khoa còn tương đối non trẻ so với bề dày hình thành và phát triển của Trường Đại học Tây Bắc. Hòa chung xu thế toàn cầu hóa, cải tiến chất lượng giáo dục theo hướng đáp ứng nhu cầu xã hội, dù là trường đại học mang tính chất vùng, vị trí ở tỉnh Sơn La – Một trong những tỉnh còn nghèo và gặp nhiều khó khăn của cả nước, nhưng Khoa Kinh tế - Đại học Tây Bắc đã không ngừng nỗ lực nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo với phương châm lấy người học làm trung tâm trên cơ sở xem cá nhân người học vừa là chủ thể, vừa là mục đích của quá trình đào tạo. Theo đó, giáo dục đại học được nhìn nhận như một loại hình dịch vụ, sinh viên người học sẽ đóng vai trò là “khách hàng”, mối quan hệ giữa sinh viên với khoa trở thành mối quan hệ “khách hàng” và “nhà cung cấp dịch vụ”. Việc cung cấp dịch vụ như thế nào để đáp ứng nhu cầu của khách hàng đặt ra nhiều thách thức cho các cơ sở đào tạo nói chung và Trường đại học Tây Bắc nói riêng trong đó có Khoa Kinh tế. Để có thể đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của “khách hàng”, các cơ sở giáo dục nói chung, trường Đại học Tây Bắc trong đó có Khoa Kinh tế nói riêng, cần phải đánh giá được mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo của sinh viên khoa mình hiện nay ra sao, từ đó có những điều chỉnh và giải pháp cần thiết để nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo và cũng là nâng cao mức

độ hài lòng của “khách hàng”. Xuất phát từ lý do đó, hướng nghiên cứu **“Đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo của sinh viên khoa Kinh tế - Trường đại học Tây Bắc”** là hoàn toàn cần thiết và có ý nghĩa về thực tiễn.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- Sử dụng phiếu điều tra: Nhóm nghiên cứu sử dụng phương pháp quy mô mẫu, với cách thức chọn mẫu ngẫu nhiên tiến hành phát 100 phiếu khảo sát tới sinh viên đang học tập tại Khoa Kinh tế - Trường Đại học Tây Bắc thuộc các Ngành Quản trị kinh doanh, Kế toán, Tài chính ngân hàng, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

- Cách thức tiến hành: Chúng tôi đã tiến hành phát phiếu điều tra với tỷ lệ 30% số lượng sinh viên mỗi lớp thuộc 3 chuyên ngành được lựa chọn thu về 100 phiếu phản hồi, sau khi tiến hành nhập số liệu và sàng lọc phiếu điều tra thì kết quả có 89 phiếu hợp lệ đúng với mục đích khảo sát.

Tham khảo từ các kết quả nghiên cứu, khảo sát của các cơ quan, tổ chức, các nhà nghiên cứu trong và ngoài nước đã tiến hành trước đây ở Việt Nam. Số các nghiên cứu này không nhiều và thường thiên về đánh giá định tính hoặc mới chỉ dừng lại ở những nét chung, cơ bản hoặc chỉ đi sâu vào chất lượng đào tạo của một ngành, ở một trường đại học cụ thể. Cũng chưa có nghiên cứu nào gắn với chất lượng đào tạo của vùng Tây Bắc.

Tham vấn ý kiến của các chuyên gia giáo dục, cán bộ quản lý và các cựu sinh viên khối ngành kinh tế, sinh viên năm cuối về mô hình đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên khối ngành kinh tế trong các trường đại học.

3. NỘI DUNG

3.1. Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ và chất lượng đào tạo

Chất lượng dịch vụ

Không giống như chất lượng của sản phẩm hữu hình, chất lượng dịch vụ là một phạm trù khá trừu tượng. Sự trừu tượng này do chính đặc tính vô hình của dịch vụ tạo ra. Tuy vậy, hiện có khá nhiều cách tiếp cận về chất lượng dịch vụ. Theo ISO 8402, chất lượng dịch vụ là “Tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng có khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn”. Với cách hiểu này, chất lượng dịch vụ là cái gì đó rất trừu tượng, rất khó xác định. Để có thể giúp “lượng hóa” mức chất lượng của dịch vụ, một cách tiếp cận mới để thể hiện chất lượng của dịch vụ và sử dụng các biến số có tính gián tiếp để xác định mức chất lượng của dịch vụ, đó là cách tiếp cận trên quan điểm khách hàng. Theo đó, Chất lượng dịch vụ = Mức độ thỏa mãn (Mức độ hài lòng) = Cảm nhận – Kỳ vọng. Mỗi khách hàng có nhận thức và nhu cầu cá nhân khác nhau nên cảm nhận về chất lượng sản phẩm/dịch vụ cũng khác nhau. Do đó, việc đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp là vô cùng quan trọng. Sự hài lòng của khách hàng đối với một sản phẩm hay dịch vụ là trạng thái cảm giác mà khách hàng có được do sản phẩm hay dịch vụ đó đáp ứng hoặc không đáp ứng được những kỳ vọng của họ. Đó là một trạng thái tâm lý bị tác động bởi 2 quá trình: (1) Kỳ vọng về sản phẩm/dịch vụ trước khi sử dụng và (2) cảm nhận về sản phẩm/dịch vụ sau khi trải nghiệm. Khoảng cách giữa những mong đợi của họ với những gì họ nhận được trên thực tế sẽ quyết định về mức độ hài lòng của khách hàng. Nếu được đáp ứng đầy đủ những mong đợi về sản phẩm hay dịch vụ thì khách hàng sẽ có mức độ hài lòng cao. Ngược lại, nếu không đáp

ứng đầy đủ thì khách hàng sẽ không hài lòng. Mức độ hài lòng hay không hài lòng phụ thuộc vào mức độ sản phẩm hay dịch vụ đáp ứng được hoặc không đáp ứng được những mong muốn của khách hàng.

Sự hài lòng của khách hàng

Theo Oliver, sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn. Định nghĩa này có hàm ý rằng sự thỏa mãn chính là sự hài lòng của người tiêu dùng trong việc tiêu dùng sản phẩm hoặc dịch vụ do nó đáp ứng những mong muốn của họ, bao gồm cả mức độ đáp ứng trên mức mong muốn và dưới mức mong muốn.

Theo Tse và Wilton, sự hài lòng là sự phản ứng của người tiêu dùng đối với việc ước lượng sự khác nhau giữa mong muốn trước đó và sự thể hiện thực sự của sản phẩm như là sự chấp nhận sau khi dùng nó.

Theo Kotler (2001) thì sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó. Kỳ vọng ở đây được xem là ước mong hay mong đợi của con người. Nó bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó và thông tin bên ngoài như quảng cáo, thông tin truyền miệng của bạn bè, gia đình...

Như vậy, mức độ thỏa mãn là hàm của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng. Khách hàng có thể có cảm nhận một trong ba mức độ thỏa mãn sau: Nếu kết quả thực hiện kém hơn so với kỳ vọng thì khách hàng sẽ không hài lòng. Nếu kết quả thực hiện tương xứng với kỳ vọng thì khách hàng sẽ hài lòng. Nếu kết quả thực tế vượt quá sự mong đợi thì khách hàng rất hài lòng và thích thú.

Mô hình sự hài lòng của khách hàng

Chỉ số hài lòng của khách hàng (Customer Satisfaction Index – CSI) được ứng dụng nhằm đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với các ngành, các doanh nghiệp ở nhiều quốc gia phát triển trên thế giới. Việc thỏa mãn khách hàng trở thành một tài sản quan trọng đối với các doanh

nghiệp và tổ chức trong nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, giữ vững sự trung thành, nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Năm 1989, chỉ số (barometer) đo mức độ hài lòng đầu tiên được ra đời tại Thụy Điển (Swedish Customer Satisfaction Barometer - SCSB) nhằm thiết lập chỉ số hài lòng của khách hàng đối với việc mua và tiêu dùng sản phẩm - dịch vụ nội địa. Trong những năm sau đó, chỉ số này được phát triển và ứng dụng rộng rãi tại các nước phát triển như Mỹ- ACSI, Na Uy – NCSI, Đan Mạch - DCSI và các quốc gia EU - ECSI (1998).

Chỉ số này có thể thực hiện trên phương diện quốc gia (các doanh nghiệp, các ngành sẽ thỏa mãn như thế nào đối với khách hàng của họ) hoặc ở góc độ nội bộ ngành (so sánh sự thỏa mãn của các doanh nghiệp trong phạm vi một ngành) và so sánh giữa các thời điểm khác nhau (để nhận thấy sự thay đổi). Từ đó, các doanh nghiệp có thể biết được vị thế, sự đánh giá của khách hàng đối với doanh nghiệp để hoạch định các mục tiêu và chiến lược kinh doanh.

3.2. Mô tả mẫu khảo sát

Thống kê cơ bản về số sinh viên đang theo học tại Khoa Kinh tế trong Nhà trường tham gia làm phiếu điều tra như sau:

Đặc điểm mẫu nghiên cứu theo ngành học và số năm học:

Bảng 2.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu theo ngành học và số năm học Sinh viên năm thứ

		Số lượng sinh viên	Tỷ lệ (%)
Năm thứ	Năm thứ hai	36	40,4
	Năm thứ ba	50	56,2
	Năm thứ tư	3	3,4
	Tổng	89	100,0

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Nhóm nghiên cứu tiến hành điều tra ở cả 3 khóa học, trong đó nhiều nhất là sinh viên năm thứ 3 chiếm 56,2%, sinh viên năm thứ 4 do thời điểm phát phiếu đã đi thực tập nên số lượng mẫu

điều tra chỉ chiếm 3,4% trong tổng số sinh viên được điều tra.

Đặc điểm mẫu nghiên cứu theo ngành học và kết quả học tập:

Bảng 2.2. Đặc điểm mẫu nghiên cứu theo ngành học

		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Chuyên ngành	QTDVDL&LH	5	5,6
	KT	70	78,7
	QTKD	14	15,7
	Tổng	89	100,0

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Mẫu nghiên cứu bao gồm sinh viên ở cả 3 chuyên ngành với tỷ lệ lần lượt là: 5,6% QTDVDL&LH, 78,8% KT, 15,7% QTKD. Sở dĩ có số lượng chênh lệch như vậy theo chuyên ngành do sự không đồng đều giữa số lượng sinh viên các chuyên ngành.

Bảng 2.3. Đặc điểm mẫu nghiên cứu theo xếp loại học lực Xếp loại học lực của anh/chị đến hết học kỳ liền kề nhất:

		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Học lực	G	5	5,6
	K	34	38,2
	TB	47	52,8
	XS	2	2,2
	Y	1	1,1
	Tổng	89	100,0

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Mẫu nghiên cứu phân chia theo học lực cũng có ở tất cả các nhóm sinh viên, trong đó nhiều nhất là nhóm sinh viên học lực Trung bình (52,8), sau đó đến nhóm sinh viên học lực Khá (38,2%) do đây là 2 nhóm học lực chiếm tỷ lệ đông nhất Khoa Kinh tế; chiếm tỷ lệ ít nhất là nhóm sinh viên học lực Yếu (1,1%).

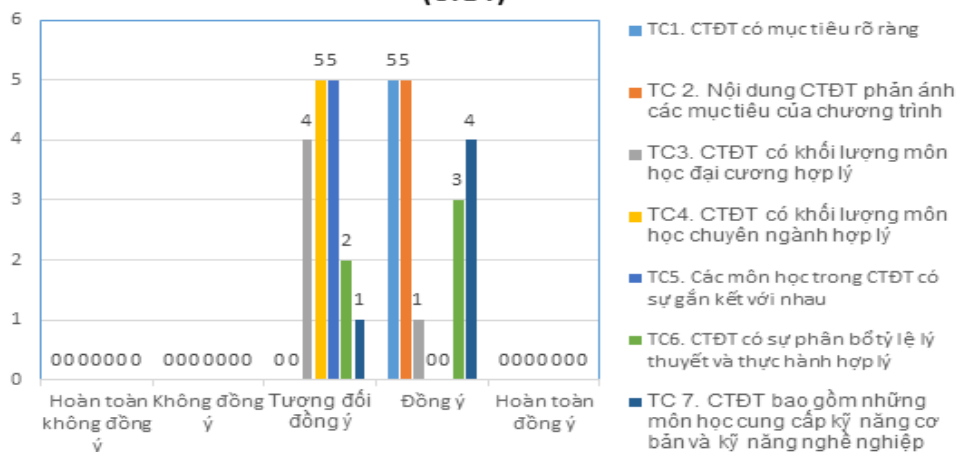
3.3. Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Kinh tế - Trường Đại học Tây Bắc về mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo

Qua kết quả khảo sát có thể thấy, đa số các tiêu chí đánh giá về mục tiêu và chương trình đào tạo đều được sinh viên đánh giá ở mức độ “tương đối đồng ý” trở lên và chủ yếu ở mức độ “đồng ý”. Tuy nhiên, mức độ hài lòng của sinh viên các chuyên ngành giữa 3 ngành của Khoa Kinh tế là ngành

Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành, ngành Kế toán và ngành QTKD vẫn còn có sự khác biệt. Cụ thể, kết quả khảo sát sự hài lòng đối với sinh viên của 3 ngành như sau:

*** Ngành quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành:**

Biểu đồ 1. Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành QTDVDL&LH về mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo (CTĐT)



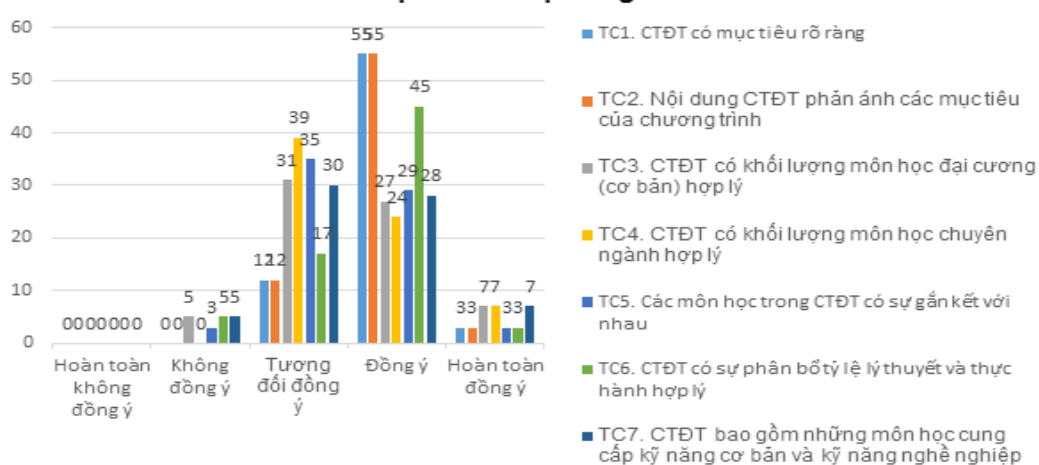
Nhìn vào biểu đồ trên có thể thấy các tiêu chí đánh giá về mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo (bao gồm có 7 tiêu chí) đều được các sinh viên thuộc ngành QTDVDL&LH đánh giá từ mức độ Tương đối đồng ý đến Đồng ý. 100% các

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

tiêu chí TC1 và TC2 được 100% sinh viên khảo sát đánh giá ở mức độ Đồng ý. Ở mức độ Tương đối đồng ý có các tiêu chí TC4 và TC5 được 100% sinh viên lựa chọn.

*** Ngành Kế toán:**

Biểu đồ 2. Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành Kế toán về mục tiêu và nội dung CTĐT



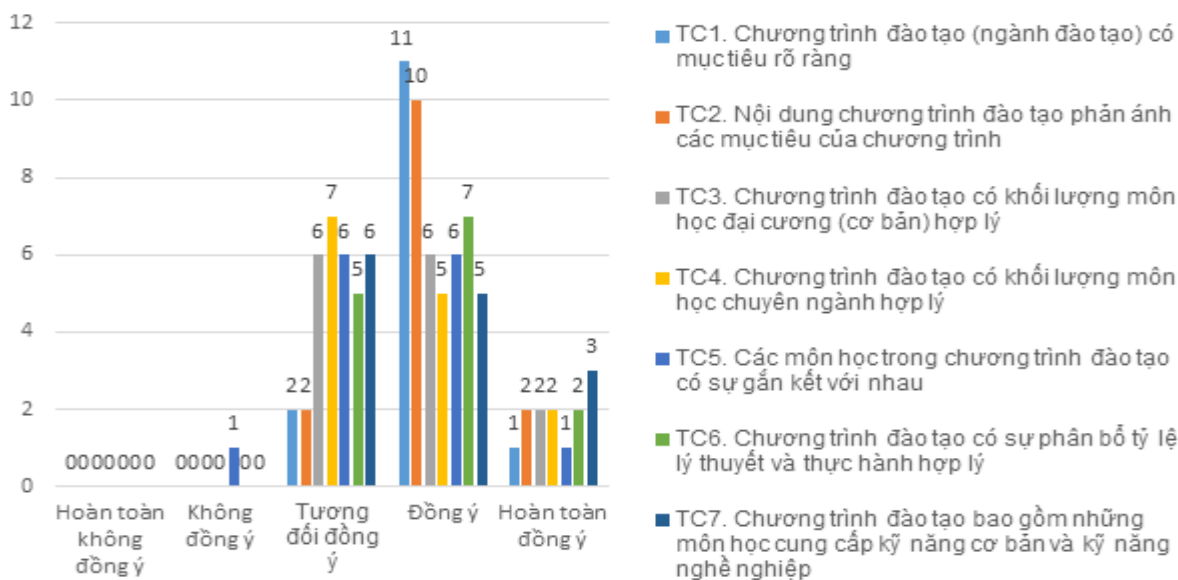
(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Nhìn vào sơ đồ trên, có thể thấy, đa số sinh viên chuyên ngành kế toán đánh giá các tiêu chí về Mục tiêu và nội dung của chương trình đào tạo ở mức tương đối đồng ý đến đồng ý. Tuy nhiên vẫn còn một số sinh viên đánh giá ở mức độ Không đồng ý, cụ thể: 7.14% sinh viên không đồng ý về tiêu chí TC3, TC6, TC7 và 4.29% sinh viên không đồng ý về tiêu chí TC5. Mặt khác, cũng có những sinh viên lại đánh giá các tiêu chí ở

mức độ Hoàn toàn đồng ý, cụ thể: 4.29% sinh viên đánh giá các tiêu chí TC1, TC2, TC5, TC6 và 10% sinh viên đánh giá các tiêu chí TC3, TC4, TC7. Tuy nhiên, những tỷ lệ này còn tương đối thấp. Điều này cũng khác với ngành QTDVLD&LH, các sinh viên của ngành này đều đánh giá các tiêu chí ở mức độ Tương đối đồng ý đến Đồng ý.

*** Ngành Quản trị kinh doanh:**

Biểu đồ 3. Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành QTKD về mục tiêu và nội dung CTĐT



Biểu đồ 3 cho thấy đa số sinh viên ngành Quản trị kinh doanh đều khá hài lòng với các tiêu chí đánh giá về Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo. Đa số sinh viên tham gia khảo sát đều đánh giá các tiêu chí ở mức độ Tương đối đồng ý đến đồng ý. Chỉ có duy nhất 1 (7.14%) trường hợp đánh giá Không đồng ý với tiêu chí TC5. Bên cạnh đó, cũng có một số sinh viên ngành này đánh giá ở mức độ Hoàn toàn đồng ý với các tiêu chí: 7.14% với TC 1 và TC5; 14.29% với TC 2, TC3, TC4 và TC6; 21.43% với TC7. Tuy nhiên, những tỷ lệ này cũng còn tương đối thấp.

3.4. Mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Kinh tế - Trường Đại học Tây Bắc về hoạt động giảng dạy

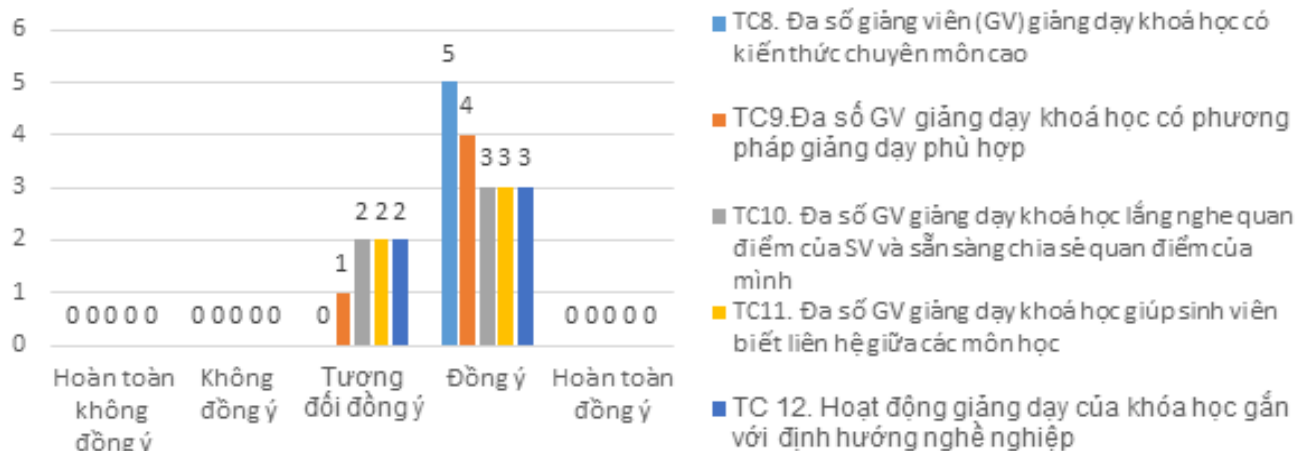
(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Qua kết quả khảo sát về mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Kinh tế - Trường Đại học Tây Bắc về hoạt động giảng dạy, cho thấy, cũng giống như tiêu chí đánh giá về Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo, hầu hết các sinh viên tham gia khảo sát đều đánh giá ở mức độ từ Tương đối đồng ý đến đồng ý đối với hầu hết các tiêu chí đánh giá. Tuy nhiên, cũng có sự phân hóa giữa 3 ngành. Trong đó, sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành đều đánh giá các tiêu chí từ mức độ Tương đối đồng ý đến đồng ý, sinh viên 2 chuyên ngành còn lại là Kế toán và Quản trị kinh doanh thì có sự đánh giá từ mức độ Không đồng ý đến hoàn toàn đồng ý, nhưng tỷ lệ Không đồng ý và Hoàn toàn đồng ý chỉ chiếm 1 tỷ lệ tương đối nhỏ.

Kết quả khảo sát đối với từng ngành của Khoa Kinh tế cụ thể như sau:

*** Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành:**

Biểu đồ 4. Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành QTDVDL&LH về hoạt động giảng dạy



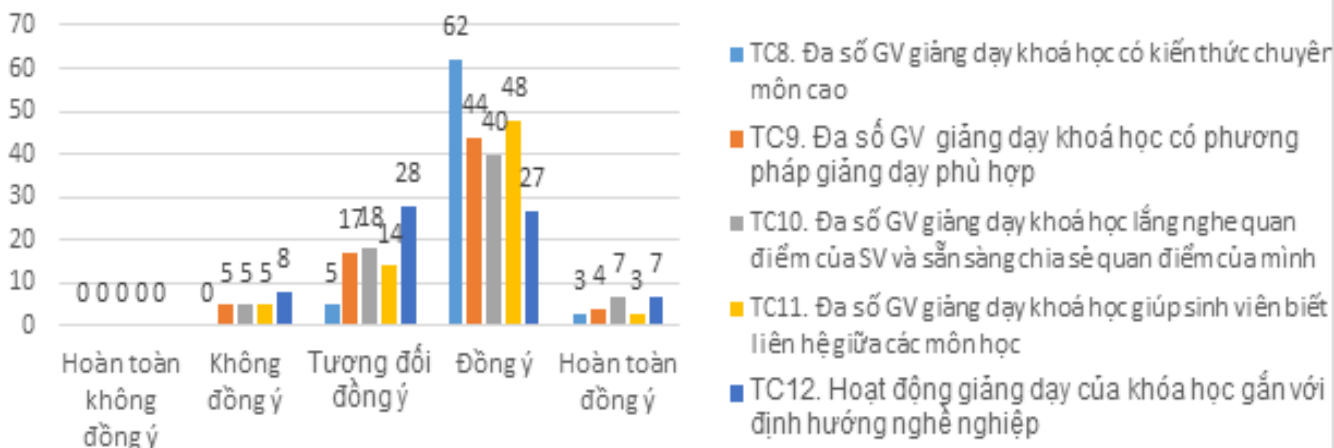
Theo biểu đồ 4, ta thấy đối với sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành đều đánh giá các tiêu chí về hoạt động giảng dạy từ mức Tương đối đồng ý đến Đồng ý, chứng tỏ rằng các sinh viên của Ngành khá hài lòng về hoạt động giảng dạy của Khoa Kinh tế liên quan đến chuyên ngành. Trong đó mức độ đồng ý chiếm cao hơn

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

cả: 100% sinh viên Đồng ý với tiêu chí TC8, 80% với tiêu chí TC9 và 60% sinh viên được hỏi đánh giá ở mức Đồng ý với tiêu chí TC10, TC11, TC12. Đối với mức độ Tương đối đồng ý: có 20% sinh viên được hỏi đánh giá với tiêu chí TC9; 40% với tiêu chí TC10, TC11, TC12.

*** Ngành Kế toán:**

Biểu đồ 5. Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành Kế toán về hoạt động giảng dạy



(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Với kết quả ở biểu đồ 5, ta thấy, đối với sinh viên ngành Kế toán, các mức độ hài lòng về các tiêu chí đánh giá hoạt động giảng dạy rải rác từ

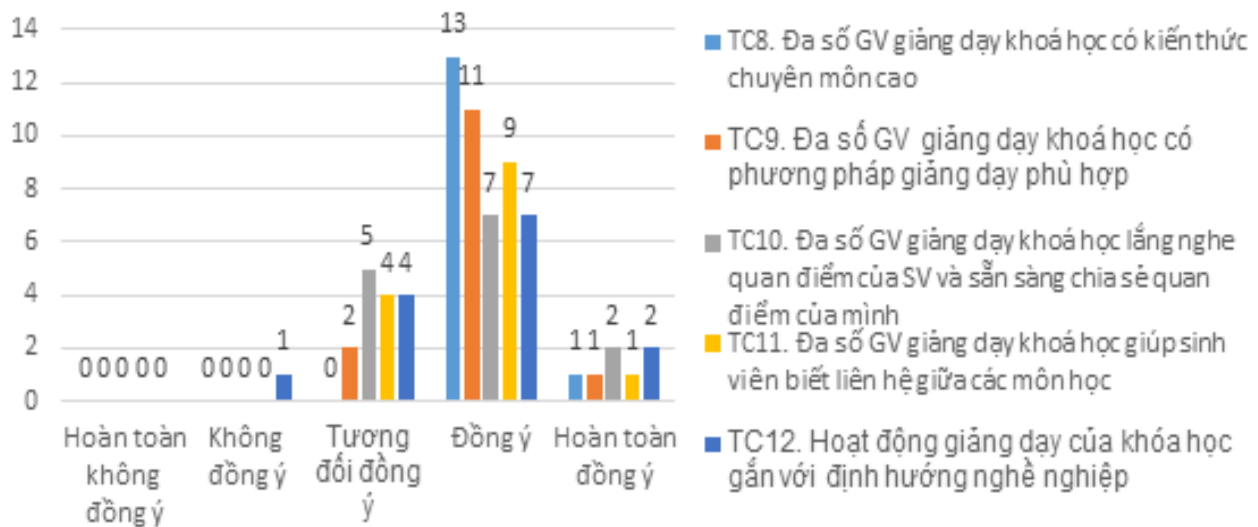
mức độ Không đồng ý đến Hoàn toàn đồng ý. Trong đó, chủ yếu sinh viên đánh giá tiêu chí này ở mức độ Tương đối đồng ý đến Đồng ý, với mức

độ Đồng ý là nhiều sinh viên hơn cả. Đây là dấu hiệu đáng mừng đối với các thầy cô giảng dạy chuyên ngành Kế toán của Khoa Kinh tế. Tuy nhiên, vẫn còn 1 số sinh viên đang đánh giá tiêu chí này ở mức độ Không đồng ý, tuy không nhiều, cụ thể: 7.14% sinh viên được hỏi đánh giá Không đồng ý với tiêu chí TC9, TC10, TC11; 11.43%

Không đồng ý với tiêu chí TC12. Ngoài ra, một số sinh viên cũng đánh giá tiêu chí về hoạt động giảng dạy ở mức độ Hoàn toàn đồng ý, cụ thể: 4.29% sinh viên đánh giá với tiêu chí TC8 và TC11; 5.71 với tiêu chí TC9 và 10% với tiêu chí TC10, TC12.

*** Ngành Quản trị kinh doanh:**

Biểu đồ 6. Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành QTKD về hoạt động giảng dạy



(Nguồn: Kết quả khảo sát)

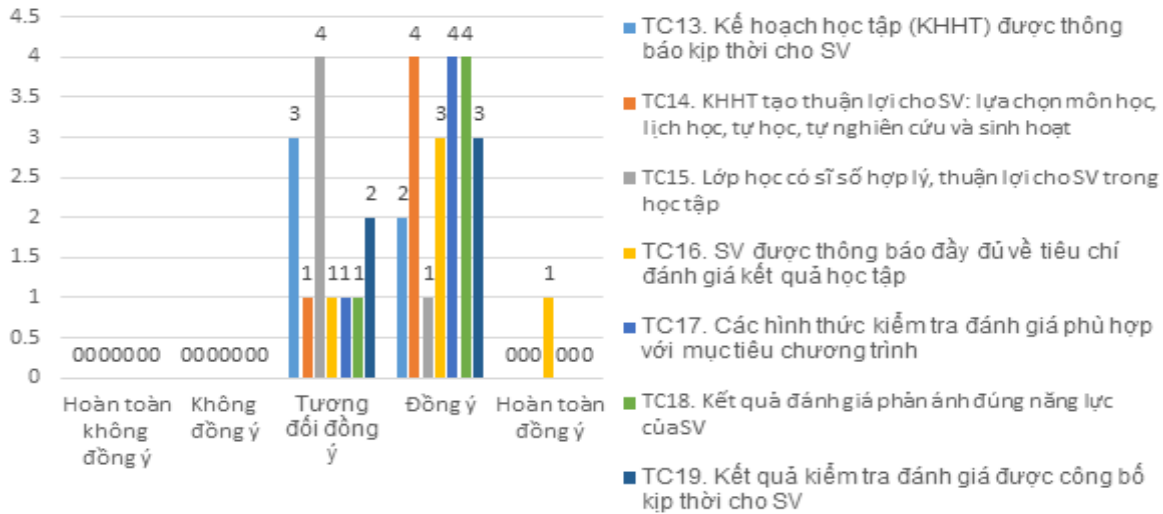
Qua kết quả ở biểu đồ 6 ta thấy, mức độ hài lòng của sinh viên ngành quản trị kinh doanh về hoạt động giảng dạy cũng tương tự như sinh viên ngành kế toán, mức độ hài lòng nằm từ mức Không đồng ý cho đến Hoàn toàn đồng ý. Trong đó, đại đa số sinh viên được hỏi trả lời Đồng ý với các tiêu chí. Tuy nhiên vẫn có 1 trường hợp (7.14%) đánh giá ở mức độ Không đồng ý. Bên cạnh đó, cũng có 1 số sinh viên ngành này đánh giá chỉ tiêu về hoạt động đào tạo ở mức độ Hoàn toàn đồng ý, cụ thể với từng tiêu chí như sau: 7.14% Hoàn toàn đồng ý với chỉ tiêu TC8, TC9, TC11; 14.29% với chỉ tiêu TC10, TC12.

3.5. Mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Kinh tế - Trường Đại học Tây Bắc về tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên

Kết quả khảo sát về tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên đối với các ngành của Khoa Kinh tế cũng khá tương đồng với kết quả khảo sát của hai tiêu chí trên. Hầu hết sinh viên các ngành đều đánh giá tiêu chí này ở mức tương đối đồng ý đến đồng ý. Cụ thể, mức độ đánh giá tiêu chí về tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên tương ứng với các ngành như sau:

*** Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành:**

Biểu đồ 7. Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành QTDVDL&LH về Tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên

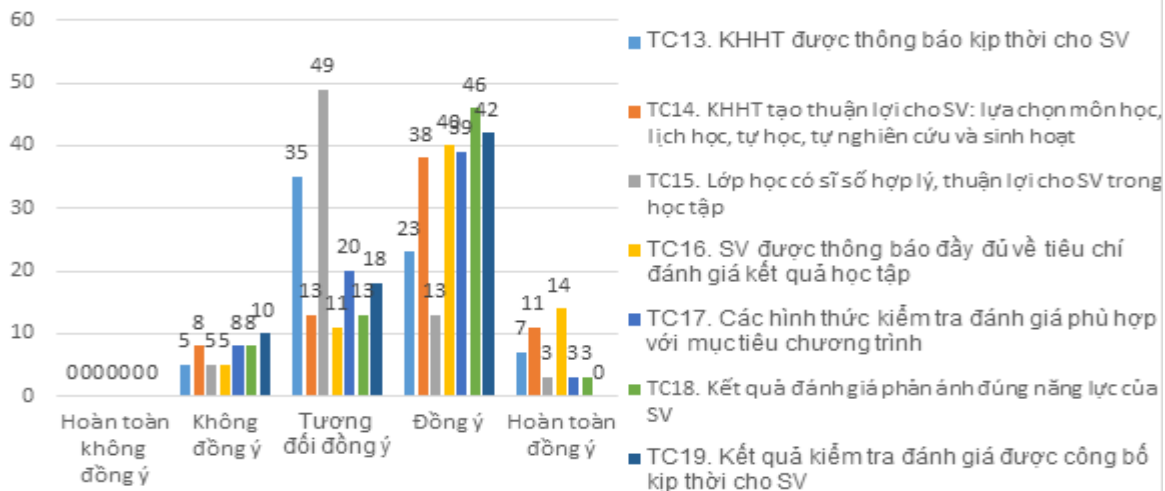


Đối với tiêu chí Tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên có 7 tiêu chí để đánh giá. Qua kết quả khảo sát, có thể thấy mức độ hài lòng của sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành đối với tiêu chí này ở mức tương đối cao. Tất cả các sinh viên tham gia khảo sát đều đánh giá ở

(Nguồn: Kết quả khảo sát) mức từ Tương đối đồng ý đến Hoàn toàn đồng ý. Trong đó, số sinh viên đánh giá ở mức Đồng ý chiếm chủ yếu. Ngoài ra, có 1 trường hợp (20%) sinh viên đánh giá mức Hoàn toàn đồng ý với TC16.

***Ngành Kế toán:**

Biểu đồ 8. Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành Kế toán về Tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên



Qua kết quả ở biểu đồ 8, ta thấy về hoạt động đào tạo và đánh giá sinh viên, hầu hết các sinh viên ngành kế toán đều tương đối hài lòng. Mức độ đánh giá được lựa chọn từ Không đồng ý cho đến Hoàn

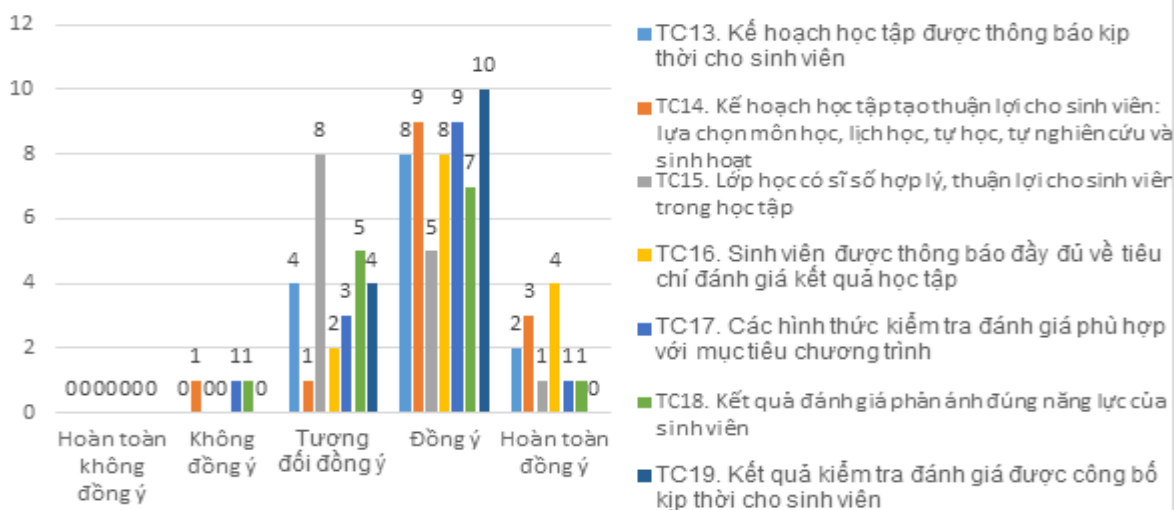
(Nguồn: Kết quả khảo sát) toàn đồng ý. Trong đó, tỷ lệ chọn mức độ Đồng ý là chủ yếu, tiếp theo là mức độ Tương đối đồng ý. Ngoài ra, vẫn còn một số sinh viên đánh giá ở mức độ Không đồng ý với các tiêu chí cụ thể như sau:

7.14% sinh viên Không đồng ý với tiêu chí TC13, TC15, TC16; 11.43% sinh viên Không đồng ý với TC 12, TC17, TC18 và 14.29% sinh viên Không đồng ý với TC19. Những tỷ lệ này còn tương đối

cao, do đó Khoa và Nhà trường cần xem xét và điều chỉnh về Tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên chuyên ngành Kế toán.

***Ngành Quản trị kinh doanh:**

Biểu đồ 9. Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành QTKD về Tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên



(Nguồn: Kết quả khảo sát)

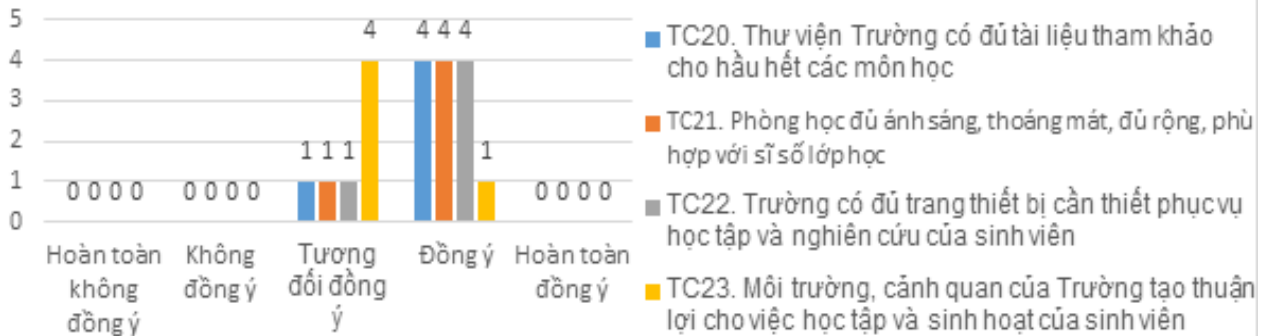
Với kết quả khảo sát trên, cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành Quản trị kinh doanh với hoạt động Tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên cũng khá tương đồng với sinh viên ngành Kế toán. Mức độ đồng ý của sinh viên ngành Quản trị kinh doanh cũng từ Không đồng ý cho đến Hoàn toàn đồng ý. Tuy nhiên, đại đa số sinh viên được hỏi đánh giá các tiêu chí này ở mức Đồng ý, tiếp theo là mức Tương đối đồng ý. Một số sinh viên đánh giá ở mức Hoàn toàn đồng ý. Bên cạnh đó vẫn còn một số sinh viên đánh giá ở mức Không đồng ý, cụ thể: 7.14% sinh viên Không đồng ý với TC 14, TC17, TC18. Tuy nhiên tỷ lệ này vẫn đang ở mức khá thấp.

3.6. Mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Kinh tế - Trường Đại học Tây Bắc về Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Kinh tế - Trường Đại học Tây Bắc về Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập cho thấy, cũng giống như các tiêu chí trên, hầu hết sinh viên các ngành tham gia khảo sát đều đánh giá ở mức tương đối đồng ý đến đồng ý với các tiêu chí đã đưa ra. Điều này cho thấy hầu hết các sinh viên được khảo sát đều tương đối hài lòng với các tiêu chí về Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập. Đây là điều đáng mừng đối với Khoa Kinh tế nói riêng và Trường Đại học Tây Bắc nói chung. Cụ thể, mức độ đánh giá tiêu chí về Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập tương ứng với các ngành như sau:

*** Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành:**

Biểu đồ 10. Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành QTDVDL&LH về Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập



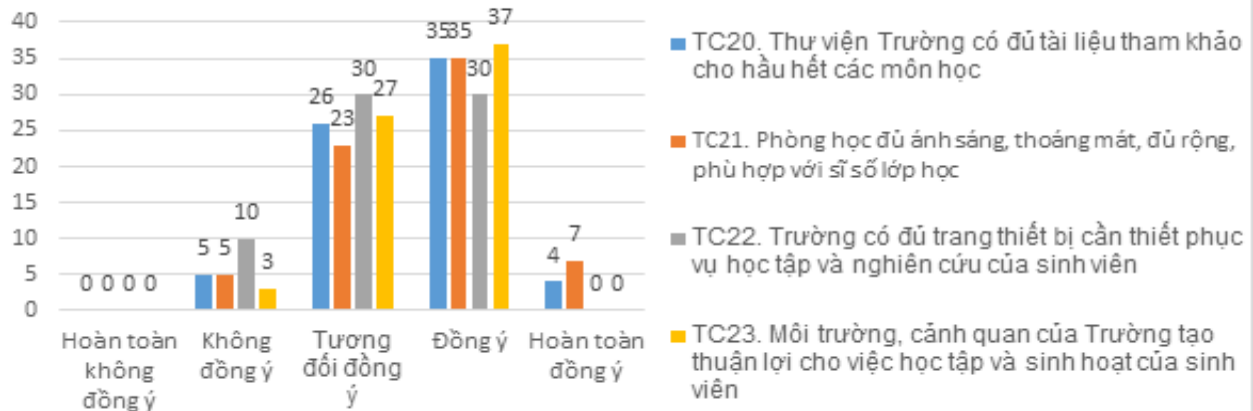
(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Nhìn vào biểu đồ trên ta thấy, tất cả các sinh viên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành đều đánh giá từ mức độ Tương đối đồng ý đến Đồng ý với các tiêu chí về Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập. Kết quả khá tương đồng giữa các sinh viên tham gia khảo sát. Duy chỉ có tiêu chí TC23 là có

sự mâu thuẫn trong đánh giá, cụ thể: 4 sinh viên (80%) trả lời Tương đối đồng ý, còn các tiêu chí khác TC20, TC21, TC22 thì ngược lại 80% sinh viên trả lời với mức Đồng ý.

*** Ngành Kế toán:**

Biểu đồ 11. Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành Kế toán về Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập



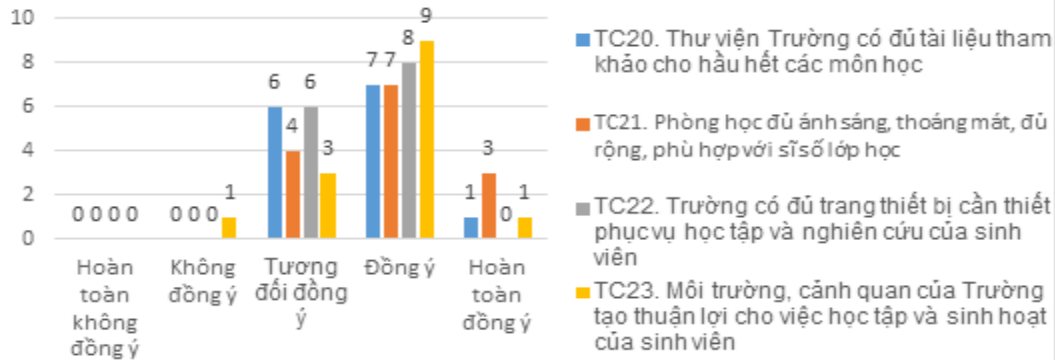
(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Qua kết quả ở biểu đồ 11, ta thấy, mức độ hài lòng của sinh viên ngành Kế toán về Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập có sự phân hóa rõ rệt hơn so với ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Các sinh viên tham gia khảo sát trả lời từ mức Không đồng ý cho đến Hoàn toàn đồng ý. Tuy nhiên, đại đa số ý kiến đánh giá với mức độ Đồng ý, tiếp đến là mức Tương đối đồng ý. Có một số sinh viên đánh giá ở mức độ Hoàn toàn đồng ý với

các tiêu chí: 5.17% Hoàn toàn đồng ý với tiêu chí TC20, 10% với tiêu chí TC21. Bên cạnh đó, vẫn còn một số sinh viên đang đánh giá ở mức Không đồng ý, cụ thể: 7.14% sinh viên Không đồng ý với TC20, TC21; 14.29% sinh viên Không đồng ý với TC22 và 4.29% với TC23. Đây cũng là một dấu hiệu để Khoa Kinh tế và nhà trường xem xét điều chỉnh.

***Ngành Quản trị kinh doanh:**

Biểu đồ 12. Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành QTKD về Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập



(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Từ kết quả trên, ta thấy mức độ đánh giá của sinh viên ngành Quản trị kinh doanh về Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập cũng khá tương đồng với sinh viên ngành Kế toán. Mức độ đánh giá của sinh viên ngành Quản trị kinh doanh cũng từ mức Không đồng ý cho đến Hoàn toàn đồng ý. Đa số sinh viên được hỏi Đồng ý với các tiêu chí về Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập, tiếp đến là mức độ Tương đối đồng ý. Chỉ có khá ít sinh viên đánh giá ở mức Hoàn toàn đồng ý với TC20 và TC23 (7.14%) và có đến 21.4% sinh viên Hoàn toàn đồng ý với TC 23. Nhưng, ngược lại lại có 7.14% sinh viên Không đồng ý với TC 23. Tuy nhiên, tỷ lệ này vẫn khá thấp. Khoa Kinh tế và Trường Đại học Tây Bắc cần tiếp tục duy trì và củng cố hơn nữa mức độ đánh giá này đối với các sinh viên chuyên ngành Quản trị kinh doanh.

4. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu với 4 nhóm tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo của sinh viên Khoa Kinh tế - Trường Đại học Tây Bắc, bao gồm: Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo; Hoạt động giảng dạy;

Tổ chức đào tạo và đánh giá sinh viên; Cơ sở vật chất phục vụ học tập tỷ lệ phiếu khảo sát hợp lệ cao (89%), do đó kết quả đã có thể phản ánh chính xác mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Tuy nhiên, do sĩ số sinh viên giữa 3 chuyên ngành Quản trị kinh doanh, Kế toán, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành không đồng đều do đó, cần

thiết phải tách riêng từng ngành trong quá trình phân tích dữ liệu. Kết quả khảo sát cũng cho thấy những kết quả sinh viên được khảo sát đồng ý cao nhất với các tiêu chí sau: Chương trình đào tạo có mục tiêu rõ ràng; Nội dung chương trình đào tạo phản ánh các mục tiêu của chương trình; Đa số giảng viên có kiến thức chuyên môn cao; Đa số giảng viên có phương pháp giảng dạy phù hợp; Kết quả kiểm tra đánh giá được công bố kịp thời cho sinh viên; Thư viện trường có đủ tài liệu tham khảo; Môi trường, cảnh quan của Trường tạo thuận lợi cho việc học tập và sinh hoạt của sinh viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Trần Xuân Kiên, 2006, *Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên.*
- [2] Ma Cẩm Tường Lam, 2011, *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trường Đại học Đà Lạt.*
- [4] Lê Quang Hiếu, Nguyễn Thị Loan, 2014, *Nghiên cứu nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Tạp chí khoa học Trường Đại học Hồng Đức – số 21 – 2014.*

THE ECONOMY FACULTY STUDENTS' SATISFACTION LEVEL TOWARDS THE TRAINING QUALITY AT TAY BAC UNIVERSITY

Lo Thi Huyen Trang, La Thi Bich Ngoc
Tay Bac University

Abstract: *This study aims to assess the satisfaction level of students about the training quality of three disciplines of the Economics Faculty with 4 groups of criteria including the curriculum objectives and contents; teaching activities; training and evaluating students; learning materials and facilities. The results show that most students are satisfied with the training quality of the three mentioned majors.*

Keywords: *Student satisfaction, training program, teaching activities, training organization, students evaluating, materials and facilities for learning.*

Ngày nhận bài: 28/10/2020. Ngày nhận đăng: 03/12/2020

Liên lạc: Lò Thị Huyền Trang; e-mail: huyentragtcc@utb.edu.vn