

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỂ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

PHẠM BÍCH THỦY (*)

TÓM TẮT

Sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục là thước đo chất lượng của dịch vụ. Đánh giá sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục là cơ sở thực tiễn để cải tiến quá trình giáo dục, nâng cao chất lượng giáo dục. Hoạt động này đã được thực hiện ở nhiều nơi trên thế giới cũng như tại các trường cao đẳng và đại học của Việt Nam. Bài viết đề xuất ý tưởng thực hiện việc đánh giá sự hài lòng của người học đối với các dịch vụ giáo dục mà Trường Cán bộ quản lý giáo dục Thành phố Hồ Chí Minh cung cấp trong giai đoạn vừa qua và định hướng hoàn thiện quá trình đào tạo bồi dưỡng của nhà trường trong thời gian tới.

Ban Chấp hành Trung ương khóa XI đã ban hành Nghị quyết Hội nghị lần thứ tám (Nghị quyết số 29-NQ/TW) với nội dung: “Đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa - hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế”. Muốn vậy, nền giáo dục Việt Nam cần hoàn thiện mạng lưới các cơ sở giáo dục, nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo đáp ứng nhu cầu của xã hội, của người học.

Dịch vụ thường được đề cập đến với vị trí là một trong ba khu vực của nền kinh tế (cùng với nông nghiệp và công nghiệp). Trong cơ cấu của một nền kinh tế hiện đại, khu vực dịch vụ có vai trò ngày càng quan trọng. Tuy nhiên, trong thực tiễn hiện nay, chưa có một định nghĩa thống nhất về dịch

vụ được thừa nhận trên phạm vi toàn cầu. Hiệp định chung về Thương mại dịch vụ (GATS) của WTO (Tổ chức thương mại thế giới) cũng không đưa ra định nghĩa về dịch vụ mà chỉ liệt kê các loại dịch vụ. Trong đó, dịch vụ giáo dục là một trong 12 ngành lớn với 5 phân ngành trên tổng số 155 phân ngành (dịch vụ giáo dục tiểu học, dịch vụ giáo dục trung học, dịch vụ giáo dục đại học, dịch vụ giáo dục người lớn, các dịch vụ giáo dục khác). Nếu giáo dục là một dịch vụ thì người học là khách hàng. Sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục là thước đo chất lượng của dịch vụ. Đánh giá sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục là cơ sở thực tiễn để cải tiến quá trình giáo dục, nâng cao chất lượng giáo dục.

Trên thế giới, năm 2004, Ali Kara của Đại học York Campus bang Pennsylvania và Oscar W. DeShields, Jr của Đại học Northridge, bang California, có bài nghiên cứu *Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical 16 Investigation* (Ali Kara, 2004). Nghiên cứu này tập trung vào mối quan hệ giữa sự hài lòng của sinh viên kinh doanh và mục đích của sinh viên khi học tại một trường đại học hay cao đẳng. Tác giả cho rằng việc giảm số lượng của khóa học hay sinh viên bỏ học giữa chừng có liên quan đến sự hài lòng của sinh viên. Nghiên cứu này cung cấp một con số rất đáng quan tâm đó là hơn 40% số sinh viên học đại học nhưng không hề lấy được bằng cấp, trong số sinh viên này có 75% bỏ học

(*) Tiến sĩ. Trường Cán bộ quản lý giáo dục Thành phố Hồ Chí Minh.

trong 2 năm đầu đại học. Bằng một nghiên cứu thực nghiệm trên 160 sinh viên ngành kinh doanh tại một trường đại học ở phía nam trung tâm bang Pennsylvania, tác giả đã chỉ ra rằng quá trình học đại học của sinh viên liên quan đến sự hài lòng và ý định tiếp tục theo học tại trường đại học đó. Tác giả cũng đã đưa ra lời đề nghị đối với Ban giám hiệu các cơ sở giáo dục nên áp dụng các nguyên tắc định hướng sinh viên như một khách hàng để làm tăng lợi nhuận cũng như tăng chất lượng đào tạo của nhà trường.

Một nghiên cứu khác về sự hài lòng của sinh viên là *Measuring student satisfaction with their studies in an International and European Studies Department* (Đánh giá sự hài lòng của sinh viên tại Khoa Quốc tế và Châu Âu học) được 2 tác giả G.V. Diamantis và V.K. Benos, trường đại học Piraeus, Hy Lạp thực hiện năm 2007. Tác giả cho rằng sự hài lòng của sinh viên về khóa học là rất quan trọng và sự hài lòng này phụ thuộc vào nhiều yếu tố như chương trình đào tạo, các môn học được giảng dạy, đội ngũ giảng viên, giáo trình, kinh nghiệm xã hội và kinh nghiệm trí tuệ mà cơ sở giáo dục cung cấp cho sinh viên. Để đánh giá sự hài lòng của sinh viên tác giả sử dụng phương pháp đánh giá sự hài lòng khách hàng MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis – phân tích sự hài lòng nhiều tiêu chí) bao gồm 4 tiêu chí: Giáo dục, Hỗ trợ hành chính, Hữu hình, Hình ảnh và danh tiếng của khoa.

Một nghiên cứu với cỡ mẫu 500, Snipes, R.L & N.Thomson trong bài viết *An Empirical study of the factor underlying student service quality perceptions in higher education* đăng trên Leadership Journal năm 1999 đã tìm hiểu các nhân tố tác động đến chất lượng cảm nhận trong đào tạo đại học của sinh viên qua điều tra ý kiến sinh viên 06 trường đại học có quy mô vừa và nhỏ trong 3 bang của

Hoa Kỳ. Giảng viên các trường cũng được mời tham gia. Về thang đo, các nhà nghiên cứu đã hiệu chỉnh SERVQUAL thành hai bộ phận: kỳ vọng và cảm nhận thành một thang duy nhất bằng cách đưa các câu hỏi về chất lượng có được thấp hơn hay cao hơn mong đợi (SERVQUAL được ghép từ 2 từ : Service - Dịch vụ và Quality - Chất lượng. Tác giả là Parasuraman. 1985). Thang đo này đã được một số nhà nghiên cứu trước đó sử dụng. Các biến kiểm soát chủ yếu trong nghiên cứu là các biến nhân khẩu học: kinh nghiệm học tập, kết quả học tập và cảm nhận của sinh viên về sự đánh giá công bằng của nhà trường; khối lượng công việc; kinh nghiệm của giảng viên. Kết quả phân tích dữ liệu hồi đáp cho thấy từ 5 thành phần lý thuyết của SERVQUAL chỉ còn 3 thành phần đủ tin cậy và có giá trị phân biệt, đó là: (1) Cảm thông; (2) Năng lực đáp ứng và Tin cậy; (3) Phương tiện hữu hình (môi trường học tập, làm việc). Sự cảm thông và quan tâm của giảng viên đến sinh viên là yếu tố quan trọng nhất cho đánh giá chất lượng. Ngoài ra, các biến kiểm soát sau là có ý nghĩa trong tác động đến chất lượng dịch vụ cảm nhận của sinh viên: (1) Giới tính; (2) năm học tập của sinh viên tại nhà trường; (3) mức công bằng trong đánh giá của giảng viên.

Tại Việt Nam, đầu tiên phải kể đến công trình nghiên cứu *Đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên của trường Đại học Bách Khoa TP.Hồ Chí Minh* của hai tác giả Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thoản được thực hiện trong tháng 12/2005. Công trình nghiên cứu trình bày kết quả đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên của trường Đại học Bách khoa TP.Hồ Chí Minh ở các khía cạnh: Chương trình đào tạo, Đội ngũ giảng viên, Cơ sở vật chất và kết quả đào tạo.

Tác giả Nguyễn Thành Long với bài viết *Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá*

chất lượng đào tạo đại học tại trường Đại học An Giang (4/2006). Bài viết sử dụng thang đo SERVPERE trong nghiên cứu sự hài lòng của người học về chất lượng giáo dục đào tạo tại Trường Đại học An Giang (SERVPERE được ghép từ 2 từ: service và performance - based. Tác giả là: Cronin & Taylor. 1992). Bài viết nêu ra 5 yếu tố tác động đến sự hài lòng của người học: Phương tiện hữu hình (Tangibles), Tin cậy (Reliability), Đáp ứng (Responsiveness), Năng lực phục vụ (Assurance), Cảm thông (Empathy). Nghiên cứu được thực hiện qua 2 bước nghiên cứu thử nghiệm và chính thức trên 635 sinh viên của 4 khoa: Khoa Sư phạm; Nông nghiệp - Tài nguyên thiên nhiên; Kỹ thuật - Công nghệ môi trường và Kinh tế - Quản trị Kinh doanh.

Đề tài "*Nghiên cứu về chất lượng đào tạo của khoa Kinh tế và Quản lý theo mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL*" của tác giả Vũ Trí Toàn đã sử dụng mô hình SERVQUAL của Gronroos để đưa ra mô hình chất lượng dịch vụ đào tạo bao gồm 5 yếu tố. Mô hình này đã được tác giả thử nghiệm trên toàn bộ sinh viên hai khóa 47 và 48 (299 sinh viên) đang theo học tại khoa Kinh tế và Quản lý, trường Đại học Bách khoa Hà Nội. Nghiên cứu này sử dụng thang đo Likert gồm 7 mức độ: 1 là hoàn toàn phản đối và 7 là hoàn toàn đồng ý. Nghiên cứu này còn khẳng định mô hình SERVQUAL của Gronroos rất hữu ích trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo. Tất cả các mối liên hệ trong mô hình đều có ý nghĩa trong kết quả nghiên cứu.

Nghiên cứu sự hài lòng của người học ở lĩnh vực giảng dạy, tác giả Trần Thị Tú Anh với luận văn thạc sĩ *Nghiên cứu đánh giá chất lượng giảng dạy đại học tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền* bảo vệ năm 2008 đã làm rõ khái niệm "*chất lượng hoạt động giảng dạy*" được chấp nhận như thế nào tại

Học viện Báo chí và Tuyên truyền, sau đó đề ra những tiêu chí, phương pháp tiếp cận và công cụ đánh giá để đo lường chất lượng hoạt động giảng dạy tại Học viện. Đối với đánh giá chất lượng giảng dạy môn học, nghiên cứu đưa ra 5 tiêu chí đánh giá là: Mục tiêu môn học, Phương pháp giảng dạy, Nội dung môn học, Tài liệu học tập và Hoạt động kiểm tra, đánh giá. Sau khi đưa ra các tiêu chí và các chỉ số, tác giả đã thiết lập nên bảng hỏi đánh giá chất lượng giảng dạy môn học gồm 10 câu hỏi theo thang đo Likert 5 mức độ và tiến hành lấy ý kiến được 1764 sinh viên từ 27 lớp thuộc 15 khoa của học viện để đánh giá chất lượng giảng dạy 46 môn học.

Trên đây mới chỉ là một bức tranh tổng quan sơ bộ về các nghiên cứu liên quan đến đánh giá sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục tại một số trường đại học của Việt Nam và thế giới tiến hành. Đây là cơ sở xuất phát điểm của suy nghĩ và hành động xây dựng một thang đo đánh giá sự hài lòng của các học viên trường Cán bộ quản lý giáo dục Thành phố Hồ Chí Minh đối với hoạt động đào tạo, bồi dưỡng của nhà trường.

Trường Cán bộ quản lý giáo dục Thành phố Hồ Chí Minh là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo. Trường có chức năng đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong ngành giáo dục (chủ yếu ở địa bàn phía Nam). Hơn 35 năm qua, nhà trường đã có những bước phát triển cơ bản, toàn diện và thu được những kết quả đáng khích lệ. Nhà trường là trung tâm đào tạo, bồi dưỡng cán bộ quản lý và viên chức giáo dục các cấp; góp phần nâng cao năng lực, nghiệp vụ quản lý cho đội ngũ cán bộ quản lý của ngành, xây dựng khoa học quản lý giáo dục và tham gia tích cực vào việc giải quyết những vấn đề thực tiễn đặt ra trong lĩnh vực quản lý giáo dục.

Chỉ tính 3 năm học vừa qua, trường đã mở được 314 lớp với gần 5000 học viên được bồi dưỡng theo chương trình 382, và các lớp bồi dưỡng ngắn ngày khác.

Trung tâm Khảo thí và đảm bảo chất lượng của trường đã tiến hành lấy “phiếu ý kiến phản hồi từ học viên về hoạt động giảng dạy chuyên đề”. “Việc lấy ý kiến của học viên được thực hiện một cách thường xuyên và có kế hoạch, không chỉ ở trường mà có cả các lớp mở tại địa phương. Nội dung phiếu hỏi không chỉ đề cập tới nội dung, chương trình, phương pháp giảng dạy của giảng viên mà còn mở rộng sang công tác tổ chức lớp học như thời gian tổ chức học, vấn đề vệ sinh, cơ sở vật chất - thiết bị phục vụ cho quá trình dạy và học” (Nguyễn Văn Công, 2003).

Tuy nhiên, phiếu ý kiến nêu trên chỉ là phiếu đánh giá nhanh sau mỗi chuyên đề. Với mục tiêu đánh giá một cách khoa học và khách quan chất lượng dịch vụ của Trường Cán bộ quản lý giáo dục Thành phố Hồ Chí Minh, từ đó, toàn thể cán bộ công nhân viên chức của nhà trường nắm bắt nhu cầu, mong muốn của học viên để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ đáp ứng sự hài lòng của học viên, chúng tôi đề xuất ý tưởng tiến hành một nghiên cứu với quy mô rộng trên 32 tỉnh/thành phố phía Nam, với một thang đo SERVQUAL tập trung vào 03 nội dung cơ bản và các tiêu chí đo lường rõ ràng, hệ thống như sau:

- Hoạt động đào tạo: Chương trình, phương pháp giảng dạy; Đội ngũ giảng viên, nhân viên; công tác quản lý và đội ngũ quản lý; công tác tổ chức kiểm tra đánh giá kết quả học tập.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị: Phòng học, phòng máy tính, mạng internet, trang thiết bị phục vụ dạy học, thư viện, khu ký túc xá và khu vệ sinh.

- Tiếp cận dịch vụ và môi trường giáo dục: Tiếp cận thông tin, thủ tục hành chính, quy trình, quy chế trong tiếp cận dịch vụ, dịch vụ hỗ trợ người học; môi trường học tập công bằng, minh bạch và an toàn.

Ở mỗi nội dung như trên, các tiêu chí sau sẽ được phân tích cụ thể ở 3 cấp độ (cao, trung bình, thấp) hoặc 5 cấp độ Likert:

- Độ tin cậy (reliability): khả năng thực hiện kế hoạch giảng dạy phù hợp và đúng thời hạn.

- Khả năng đáp ứng (Responsiveness): sự mong muốn và sẵn sàng của nhà trường trong việc cung cấp các dịch vụ giáo dục cho học viên

- Năng lực phục vụ (Competence): thể hiện ở trình độ chuyên môn của các giảng viên, khả năng phục vụ biểu hiện khi cán bộ nhân viên phòng ban tiếp xúc với học viên, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho việc phục vụ học viên.

- Khả năng tiếp cận (access): liên quan đến việc tạo mọi điều kiện dễ dàng cho học viên trong việc tiếp cận với dịch vụ như rút ngắn thời gian chờ đợi của học viên, địa điểm và thời gian tổ chức lớp học thuận lợi cho học viên.

- Tiêu chí lịch sự (Courtesy): thể hiện trong giao tiếp với học viên như niềm nở, tôn trọng và thân thiện với học viên của giảng viên và các công nhân viên chức của nhà trường; sự công bằng trong đánh giá kết quả học tập...

- Thông tin (Communication): cung cấp thông tin về lớp học, thời khóa biểu, giảng viên, cấp bằng chứng chỉ... kịp thời, đầy đủ.

- Tín nhiệm (Credibility): Đây là khả năng tạo lòng tin cho học viên, làm cho họ tin cậy vào nhà trường. Khả năng này thể hiện qua “thương hiệu” của nhà trường, nhân cách

của giảng viên và đội ngũ công nhân viên chức phục vụ giao tiếp trực tiếp với học viên.

- An toàn (Security): liên quan đến khả năng bảo đảm sự an toàn cho học viên, thể hiện qua sự an toàn về vật chất, tài chính, cũng như bảo mật thông tin.

- Hiểu biết học viên (Understanding customer): thể hiện qua khả năng hiểu biết và nắm bắt nhu cầu của học viên thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi của học viên, quan tâm đến cá nhân họ và nhận dạng được học viên thường xuyên.

- Phương tiện hữu hình (Tangibles): thể hiện qua ngoại hình, trang phục của giảng viên và cán bộ công nhân viên phục vụ, các trang thiết bị hỗ trợ cho dịch vụ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ali Kara (2004), *Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation*, Pennsylvania State University and California State University.
2. Armand. V, Feigenbaum-Donald S, Feigenbaum, Dịch giả: Hoàng Sơn –Thanh Ly (2009), *Sức mạnh của sự đổi mới trong quản lý*, Nxb Tổng hợp TP.Hồ Chí Minh.
3. G.V. Diamantis và V.K. Benos (2007), *Measuring student satisfaction with their studies in an International and European Studies Department*, đại học Piraeus, Hy Lạp.
4. Snipes, R.L & N.Thomson (1999), *An Empirical study of the factor underlying student service quality perceptions in higher education*, Leadership Journal.

5. Trần Thị Tú Anh (2006), *Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại trường Đại học An Giang*, Luận văn thạc sỹ Quản lý giáo dục.

6. Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thoàn (2005), *Đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên của trường Đại học Bách Khoa TP.Hồ Chí Minh*, TP.Hồ Chí Minh.

7. Nguyễn Văn Công (2013), *Đánh giá chất lượng các lớp cán bộ quản lý giáo dục từ góc độ học viên*, Kỷ yếu hội thảo khoa học “Đánh giá kết quả học tập của học viên trường cán bộ quản lý giáo dục thành phố Hồ Chí Minh.

8. Trường Cán bộ quản lý giáo dục Thành phố Hồ Chí Minh (2013), *Báo cáo tổng kết năm học 2012 - 2013*, Hồ Chí Minh.

ABSTRACT

The satisfaction of learners to educational services is the quality measure of the service. The assessment on the satisfaction of learners to educational services is the actual basis to improve the educational process, improve the quality of education. This activity has been carried out in many parts of the world as well as in colleges and universities of Vietnam. The article suggests the idea on implementation of assessment of learner satisfaction for the educational services offered by the Institute of Educational Managers Ho Chi Minh City in the last period and the completed orientation of training process of the Institute in the future.