



KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

TRẦN THỊ THÁI HÀ - Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam

Email: hatran.vnes@gmail.com

NGÔ THỊ THANH TÙNG - Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam

Email: ngotung2012@gmail.com

Tóm tắt: Sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ từ lâu đã được coi là thước đo chất lượng của nhà cung cấp dịch vụ. Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục đại học là một cách tiếp cận mới để đo lường và đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục đại học. Bài viết trình bày kết quả nghiên cứu mới được thực hiện về đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục đại học, thông qua khảo sát sinh viên tại các trường đại học và cao đẳng ở 3 tỉnh thuộc 3 vùng Bắc, Trung và Nam. Kết quả nghiên cứu trình bày trong bài viết cho thấy sinh viên hài lòng đối với dịch vụ giáo dục đại học ở mức độ trung bình. Sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục đại học là khác nhau giữa sinh viên năm đầu và năm cuối và sự hài lòng đối với từng lĩnh vực của dịch vụ giáo dục đại học cũng khác nhau. Các thông tin thu được từ nghiên cứu cung cấp một góc nhìn mới đối với chất lượng giáo dục đại học và rất hữu ích cho việc tham khảo nâng cao chất lượng dịch vụ.

Từ khóa: Sự hài lòng của sinh viên; đo lường sự hài lòng; giáo dục đại học.

(Nhận bài ngày 30/7/2016; Nhận kết quả phản biện và chỉnh sửa ngày 09/8/2016; Duyệt đăng ngày 25/8/2016).

1. Đặt vấn đề

Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ nói chung và dịch vụ giáo dục nói riêng được bắt đầu từ Mỹ và một số nước châu Âu rồi lan dần sang các nước ở các châu lục khác. Ở Việt Nam, một số tỉnh như Đà Nẵng, TP. Hồ Chí Minh đã thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công trong đó có dịch vụ giáo dục. Các nghiên cứu này chủ yếu nhằm vào sự hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục, một vài đánh giá về chất lượng của dịch vụ mà họ nhận được. Một số trường đại học đã nghiên cứu về sự hài lòng của chủ doanh nghiệp đối với sinh viên tốt nghiệp tại trường hoặc một số trường khác lại khảo sát đánh giá của sinh viên đã tốt nghiệp đối với chương trình, cơ sở vật chất và chất lượng giáo viên của trường. Ở Việt Nam, cho đến nay, chưa có một nghiên cứu quy mô nào được thực hiện nhằm đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục nói chung và dịch vụ giáo dục đại học nói riêng. Đây là một trong những nghiên cứu đầu tiên về vấn đề này và có thể nói rằng, việc tổ chức khảo sát, trình bày và sử dụng kết quả là điều mới mẻ đối với cả các trường (đơn vị tham gia khảo sát), nhà nghiên cứu (người thực hiện khảo sát) và các cơ quan quản lý (đơn vị hưởng lợi từ cuộc khảo sát).

2. Một số khái niệm và phương pháp nghiên cứu

2.1. Một số khái niệm

- **Sự hài lòng:** Sự hài lòng của khách hàng được sử dụng đầu tiên trong lĩnh vực marketing, sau đó được sử dụng ở các lĩnh vực khác. Theo các học giả trong lĩnh vực marketing, sự hài lòng là một thuật ngữ trừu tượng và phức tạp vì bản thân sự hài lòng phụ thuộc vào một số

yếu tố thể chất và tâm lý, đồng thời liên quan đến những hành vi nhất định của con người. Oliver cho rằng sự hài lòng là cảm giác thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng sản phẩm dịch vụ vì nó đã đáp ứng đầy đủ nhu cầu hay mong muốn nào đó của họ [1].

Trong các nghiên cứu về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục, sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục là cảm giác thỏa mãn có được khi trải nghiệm dịch vụ giáo dục. Theo đó, mức độ hài lòng của họ phụ thuộc vào kì vọng ban đầu về việc sử dụng dịch vụ với kết quả thực tế từ việc sử dụng dịch vụ giáo dục. Cũng trong nghiên cứu này, Elliott and Shin cho rằng sự hài lòng của sinh viên là sự đánh giá chủ quan của sinh viên đối với các trải nghiệm liên quan đến giáo dục [2].

Dựa trên các tài liệu nghiên cứu trước đó, nhóm nghiên cứu đã tổng hợp và sử dụng khái niệm về sự hài lòng trong nghiên cứu của mình như sau: Sự hài lòng của sinh viên là sự đánh giá tổng quát về các trải nghiệm giáo dục trực tiếp, mức độ hài lòng phụ thuộc vào sự khác biệt giữa kì vọng ban đầu của họ với kết quả nhận được trong thực tế sử dụng dịch vụ giáo dục.

Mức độ hài lòng của người dân cũng bị tác động bởi một số yếu tố về thể chất, tâm lý và đặc điểm nhân khẩu học như tuổi tác, giới tính, khu vực cư ngụ... Sự hài lòng không có tính bền vững và khó lượng hóa vì nó phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố như nhận thức, kinh nghiệm cá nhân; tác động của người thân, bạn bè, đồng nghiệp; thông tin từ các đối tượng cung cấp sản phẩm/dịch vụ...

- **Dịch vụ giáo dục:** Trong nghiên cứu này, dịch vụ giáo dục hàm ý đến dịch vụ giáo dục công. Dịch vụ giáo

dục công có thể được hiểu những hoạt động phục vụ các nhu cầu giáo dục ở tất cả các cấp học và trình độ đào tạo của người dân vì lợi ích chung của xã hội, do nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội (trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư thực hiện) nhằm bảo đảm ổn định và công bằng xã hội. Theo đó, dịch vụ giáo dục đại học là những hoạt động phục vụ các nhu cầu giáo dục ở bậc cao đẳng và đại học, do các trường cao đẳng và đại học công cung cấp.

- **Chất lượng của dịch vụ giáo dục đại học:** trong nghiên cứu này được đánh giá thông qua 5 lĩnh vực cơ bản, gồm: 1/ Tiếp cận dịch vụ; 2/ Hoạt động đào tạo; 3/ Cơ sở vật chất phục vụ đào tạo; 4/ Môi trường đào tạo; 5/ Kết quả đào tạo.

Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục đại học được đo lường thông qua mức độ hài lòng đối với các lĩnh vực chất lượng dịch vụ trên của trường cao đẳng và đại học.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục đại học được thực hiện bằng bảng hỏi soạn sẵn. Nội dung bảng hỏi được chia làm 6 nội dung, mỗi nội dung là từng lĩnh vực cơ bản của chất lượng dịch vụ giáo dục đại học và nội dung cuối cùng là các đề xuất cải thiện chất lượng dịch vụ.

Mỗi nội dung khảo sát có một số câu hỏi với mức độ đánh giá theo 5 mức từ thấp nhất đến cao nhất (theo thang đo Likert). Tùy thuộc vào mỗi lĩnh vực cần hỏi các phương án trả lời được xây dựng theo cách khác nhau nhưng tương đương về ý nghĩa. Ví dụ, "Rất hài lòng... Rất không hài lòng" hoặc "Rất tốt... Rất không tốt" hoặc "Rất phù hợp... Rất không phù hợp".

Cuối mỗi nội dung là câu hỏi về sự hài lòng của sinh viên đối với từng lĩnh vực của chất lượng dịch vụ giáo dục đại học. Sự hài lòng của sinh viên đối với mỗi lĩnh vực được tổng hợp bằng của sự hài lòng ở mức "rất hài lòng" và "hài lòng". Mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục đại học được tính bằng trung bình cộng của sự hài lòng của 5 lĩnh vực.

Cuộc khảo sát được thực hiện trong hai năm 2014-2015 ở 6 trường cao đẳng và 6 trường đại học, phân bố đều ở các vùng Bắc, Trung và Nam, 1002 sinh viên cao đẳng và 1578 sinh viên đại học tham gia khảo sát. Dưới đây là một số phát hiện chính từ phân tích số liệu khảo sát:

3. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục

3.1. Sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục đại học ở mức trung bình

Kết quả khảo sát cho thấy chỉ có hơn một nửa (56,79%) số người được hỏi là hài lòng đối với dịch vụ giáo dục đại học. So sánh tỉ lệ hài lòng giữa sinh viên các trường đại học và cao đẳng được khảo sát trên cùng một loại phiếu cho thấy các trường đại học có chỉ số hài lòng thấp hơn so với ở các trường cao đẳng (54,63% so với 60,03%).

Bảng 1: Mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục đại học (%)

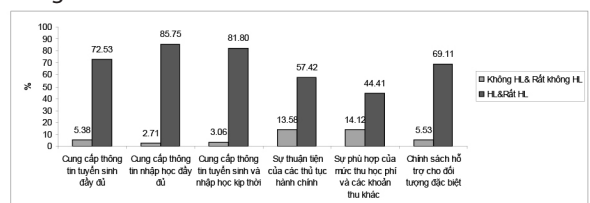
Lĩnh vực	Chung	Cao đẳng	Đại học
Môi trường đào tạo	65,31	65,50	65,19
Hoạt động đào tạo	59,32	62,32	57,36
Tiếp cận dịch vụ giáo dục	53,8	57,57	51,43
Cơ sở vật chất của nhà trường	53,36	55,77	51,65
Kết quả đào tạo đạt được	52,14	59,00	47,50
Tỉ lệ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục đại học	56,79	60,03	54,63

Như đã được đề cập ở trên, dịch vụ giáo dục đại học được đo lường thông qua 5 yếu tố chính: tiếp cận dịch vụ giáo dục; cơ sở vật chất của nhà trường; hoạt động đào tạo; môi trường đào tạo và kết quả đào tạo đạt được. Kết quả trình bày ở bảng 1 cho thấy, sự hài lòng cao nhất là đối với môi trường đào tạo (65,31%) và hoạt động đào tạo (59,32%) của trường. Mặc dù vậy, sự hài lòng đối với kết quả đạt được lại là thấp nhất trong 5 yếu tố (chỉ có 52,14%). Sự chênh lệch là không lớn, tuy nhiên, có sự không hợp lí khi sinh viên hài lòng hơn với môi trường và hoạt động đào tạo nhưng lại kém hài lòng với kết quả đào tạo.

Có sự khác biệt về sự hài lòng giữa sinh viên các năm. Đối với dịch vụ giáo dục đại học nói chung và đối với từng lĩnh vực của dịch vụ giáo dục nói riêng các kết quả đều cho thấy sinh viên nữ ít hài lòng hơn sinh viên nam. Trong khi có 51,6% sinh viên nam hài lòng với dịch vụ giáo dục đại học, tỉ lệ này ở sinh viên nữ là 47,3%. Hệ số tương quan Pearson $R=0,87$ cho thấy mối tương quan chặt chẽ giữa biến "giới tính" và sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục đại học.

3.2. Sinh viên hài lòng với thông tin tuyển sinh và nhập học nhưng lại không hài lòng với sự thuận tiện về thủ tục và mức học phí

Sự hài lòng đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục nói chung của sinh viên cao đẳng là 57,57% và của sinh viên đại học là 51,43%. Mức độ hài lòng đối với từng yếu tố của tiếp cận dịch vụ giáo dục lại cao hơn nhiều và có rất khác biệt. Kết quả khảo sát được trình bày trong Biểu đồ 1.



Biểu đồ 1: Sự hài lòng của sinh viên đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục đại học

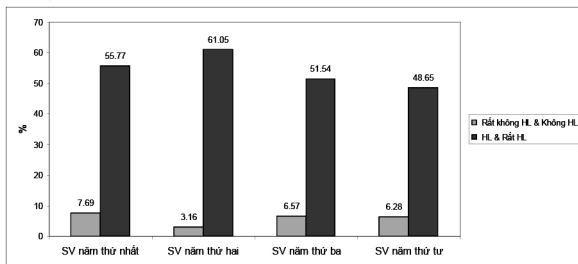
Sinh viên rất hài lòng với việc cung cấp thông tin tuyển sinh và nhập học của nhà trường. Tỉ lệ sinh viên cho rằng *thông tin tuyển sinh và nhập học là đầy đủ* lên



đến 72,53% và 86,75%. Tỷ lệ sinh viên cho rằng *thông tin tuyển sinh và nhập học là kịp thời* lên đến 81,80%. Tuy nhiên, sự hài lòng đối với chính sách hỗ trợ dành cho đối tượng đặc biệt là thấp hơn, với 69,11% sinh viên hài lòng. Sự hài lòng về các thủ tục hành chính của trường còn thấp hơn nữa, với 57,42% sinh viên cho rằng các thủ tục hành chính là thuận tiện và mức độ đánh giá thấp hơn cả dành cho sự phù hợp của mức học phí và các khoản thu khác, chỉ có 44,41% sinh viên cho là phù hợp.

Kết quả trên cho thấy các hoạt động của trường phục vụ việc tiếp cận thông tin và nhập trường là tốt. Trong khi đó, các hoạt động hoặc dịch vụ trong thời gian sinh viên học tập tại trường là chưa đáp ứng được kì vọng của sinh viên, thể hiện ở sự hài lòng đối với các thủ tục hành chính, các hỗ trợ và mức thu học phí là thấp.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy có sự khác biệt về mức độ hài lòng của sinh viên qua các năm học (Biểu đồ 2).



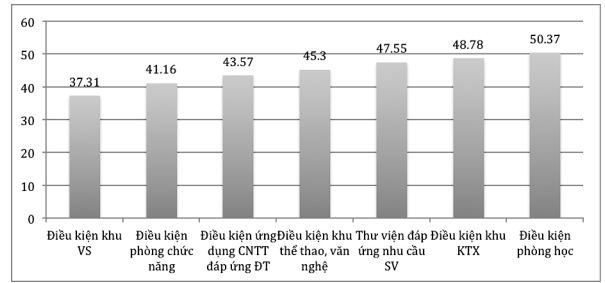
Biểu đồ 2: Sự hài lòng của sinh viên đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục phân theo năm đào tạo

Kết quả trình bày trong biểu đồ 2 cho thấy, mức độ hài lòng của sinh viên đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục đại học có xu hướng càng lên năm học cao hơn lại càng giảm; tỷ lệ sinh viên năm thứ nhất và thứ hai hài lòng về lĩnh vực này là cao hơn cả và thấp hơn khi sang năm học thứ ba và thứ tư.

Cụ thể, xem xét ở từng khía cạnh cho thấy sinh viên năm thứ ba và thứ tư ít hài lòng nhất về sự thuận tiện của các thủ tục hành chính (thủ tục nhập học, đăng kí môn học,...) của nhà trường (chiếm 80,34 ý kiến không hài lòng) và sự phù hợp của mức thu học phí và các khoản thu khác hiện nay (76,88% ý kiến không hài lòng). Như vậy, đa số ý kiến không hài lòng và rất không hài lòng về hai nội dung này là của sinh viên năm thứ ba và thứ tư. Để có các thông tin cụ thể hơn về vấn đề này, phục vụ cho việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục đại học cần có nghiên cứu sâu hơn.

3.3. Cơ sở vật chất của trường cao đẳng, đại học là vấn đề cần cải thiện nhất nhằm đáp ứng kì vọng của sinh viên

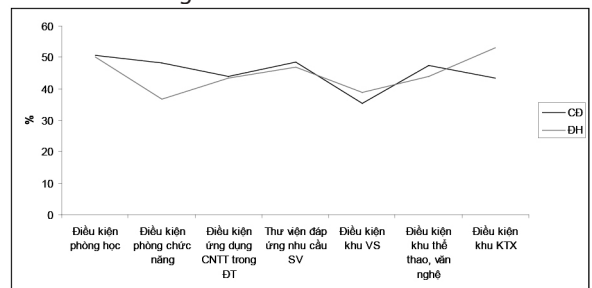
Sự hài lòng về cơ sở vật chất của trường được đánh giá thông qua sự hài lòng về điều kiện phòng học, phòng chức năng, các ứng dụng công nghệ thông tin, thư viện, khu vệ sinh và khu kí túc xá. Tất cả các yếu tố này đều không có được trên 50% sinh viên hài lòng (Biểu đồ 3).



Ghi chú: VS (Vệ sinh); CNTT (Công nghệ thông tin); DT (Đào tạo); SV (Sinh viên); KTX (Kí túc xá)

Biểu đồ 3: Sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất của trường

Kết quả khảo sát sinh viên cho thấy, điều kiện khu vệ sinh là vấn đề đáng phàn nàn hơn cả ở các trường cao đẳng và đại học - chỉ có 37,31% sinh viên hài lòng với tình trạng khu vệ sinh, tỷ lệ này ở nhóm sinh viên nữ còn thấp hơn nhiều, chỉ có 25,6% sinh viên nữ hài lòng với tình trạng của khu vệ sinh. Các cơ sở vật chất quan trọng phục vụ việc học tập và nghiên cứu của sinh viên như phòng chức năng, các ứng dụng công nghệ thông tin, thư viện hay khu thể thao đều không đáp ứng được kì vọng của sinh viên, tỷ lệ sinh viên hài lòng với các điều kiện vật chất này chỉ từ 41% đến 47%. Sự hài lòng đối với điều kiện phòng học là cao nhất cũng chỉ chiếm 50,37% sinh viên hài lòng.



Ghi chú: CD (Cao đẳng); DH (Đại học)

Biểu đồ 4: Sự hài lòng của sinh viên cao đẳng và đại học đối với cơ sở vật chất

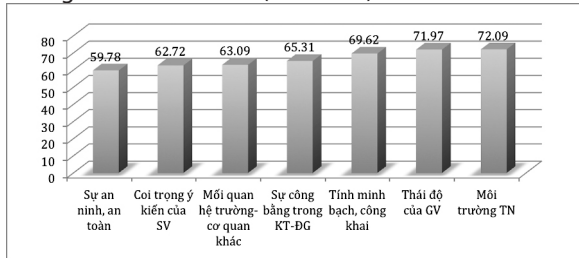
Biểu đồ 4 cho thấy khác biệt nhỏ về sự hài lòng giữa sinh viên trường cao đẳng và đại học ở một vài tiêu chí. Sự khác biệt lớn nhất là sự hài lòng đối với điều kiện của các phòng chức năng ở trường đại học là thấp hơn nhiều so với ở trường cao đẳng.

Kết quả khảo sát cho thấy các trường cao đẳng và đại học cần chú trọng cải thiện hơn nữa điều kiện cơ sở vật chất mới đáp ứng được kì vọng của sinh viên, đặc biệt là khu vệ sinh - vốn phục vụ cho nhu cầu tối thiểu của con người.

3.4. Môi trường đào tạo trong trường cao đẳng - đại học nhận được sự hài lòng cao của sinh viên

Trong các thành tố của dịch vụ giáo dục đại học, môi trường đào tạo nhận được sự hài lòng cao hơn cả của sinh viên. Nhìn chung, sinh viên các trường cao đẳng và đại học có mức độ hài lòng đối với môi trường đào tạo

không khác nhau nhiều (Biểu đồ 5).



Ghi chú: SV (Sinh viên); KT-ĐG (Kiểm tra - Đánh giá); GV (Giảng viên); TN (Tự nhiên)

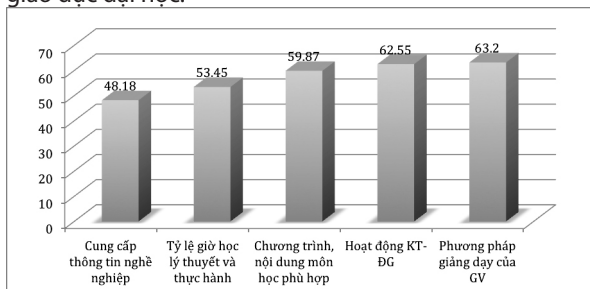
Biểu đồ 5: Sự hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo

Xem xét tỉ lệ ý kiến hài lòng với các yếu tố thành phần cũng cho kết quả tương đối cao: ngoài yếu tố môi trường tự nhiên có được nhiều ý kiến hài lòng nhất (72,09%), còn có thái độ của giảng viên và tính minh bạch, công khai cũng thu được tỉ lệ tương ứng là 71,97% và 69,62%. Đây là những yếu tố cần được tiếp tục phát huy, đặc biệt vì người giảng viên đóng vai trò rất quan trọng trong việc giúp đỡ, khuyến khích, tạo động lực thúc đẩy sinh viên phát triển.

3.5. Phương pháp giảng dạy của giảng viên được đánh giá cao nhưng việc cung cấp thông tin nghề nghiệp lại làm sinh viên không hài lòng

Chương trình, nội dung môn học phù hợp, tỉ lệ giờ học lí thuyết và thực hành, phương pháp giảng dạy của giảng viên, hoạt động kiểm tra - đánh giá và cung cấp thông tin nghề nghiệp là các thành tố đưa ra nhằm đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo trong trường cao đẳng và đại học.

Theo kết quả tính toán cho thấy, có 59,32% sinh viên thấy hài lòng về hoạt động đào tạo nói chung, trong đó tỉ lệ này ở cao đẳng là 62,32%, cao hơn ở đại học (57,36%). Kết quả này nhìn chung là tích cực, tuy nhiên vẫn cần cải thiện hơn vì đây là một trong những mảng nội dung quan trọng liên quan trực tiếp tới chất lượng giáo dục đại học.



Biểu đồ 6: Sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo

Kết quả trình bày ở biểu đồ 6 cho thấy phương pháp giảng dạy của giảng viên và hoạt động kiểm tra đánh giá tại trường cao đẳng và đại học nhận được sự hài lòng nhiều hơn cả. Tỉ lệ sinh viên hài lòng với hai thành tố này tương ứng là 63,2% và 62,55%.

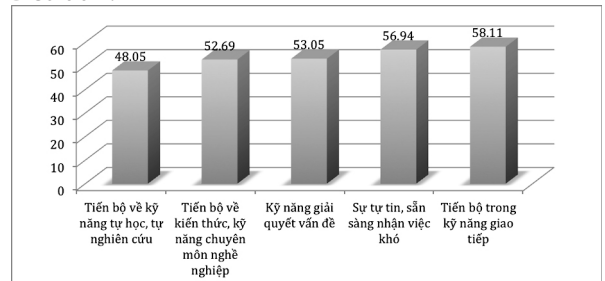
Trong khi đó, đánh giá về sự hợp lí giữa tỉ lệ giờ lí thuyết và thực hành và cung cấp thông tin nghề nghiệp có tỉ lệ hài lòng thấp nhất (chiếm lần lượt là 53,45% và 48,18%). Đây là vấn đề đã được nói đến nhiều khi bàn về chất lượng giáo dục đại học và sự đáp ứng nhu cầu nhân lực của thị trường lao động.

Kết quả khảo sát này cho thấy, cần chú trọng hơn nữa việc đảm bảo tính hợp lí trong chương trình đào tạo, sự cân đối giữa giờ lí thuyết và giờ thực hành; đồng thời tăng cường cơ hội cho sinh viên được tiếp cận thông tin về nghề nghiệp để đảm bảo cơ hội việc làm cũng như tương lai công việc sau này của sinh viên.

3.6. Sự hài lòng đối với kết quả đào tạo của sinh viên cao đẳng và đại học là rất khác biệt

Xét về kết quả đào tạo nói chung cho thấy có 52,14% sinh viên cho biết họ hài lòng về kết quả đào tạo của bản thân; tỉ lệ này ở trình độ đào tạo cao đẳng là 59% - cao hơn đáng kể so với ở trình độ đại học là 47,50%. Thông tin này rất đáng để các nhà quản lí các trường cao đẳng và đại học quan tâm xem xét cải thiện chất lượng đào tạo.

Xem xét cụ thể về từng nội dung thành phần cho thấy mức độ hài lòng là khác nhau giữa các kết quả đào tạo đạt được. Kết quả tính toán mức độ hài lòng của sinh viên về các kết quả đào tạo đạt được được thể hiện trong Biểu đồ 7.



Biểu đồ 7: Sự hài lòng của sinh viên đối với kết quả đào tạo tại trường

Từ kết quả khảo sát trong biểu đồ 7 cho thấy sinh viên hài lòng hơn cả về sự tiến bộ của họ trong kĩ năng giao tiếp và sự tự tin, sẵn sàng nhận việc khó (tỉ lệ sinh viên hài lòng với hai yếu tố này tương ứng là 58,11% và 56,94%). Tuy nhiên, kì vọng của sinh viên là mong muốn được tiến bộ về kĩ năng tự học, tự nghiên cứu và sự tiến bộ về kiến thức, kĩ năng chuyên môn nghề nghiệp. Kì vọng này chưa được trường cao đẳng và đại học đáp ứng thỏa đáng, thể hiện ở tỉ lệ sinh viên hài lòng với sự tiến bộ về kĩ năng tự học, tự nghiên cứu là thấp nhất với 48,05% sinh viên hài lòng và sự tiến bộ về kiến thức, kĩ năng chuyên môn nghề nghiệp với 52,69% sinh viên hài lòng.

Xem xét mức độ hài lòng của sinh viên theo năm đào tạo cho thấy tỉ lệ sinh viên hài lòng về kết quả đào tạo cao nhất ở những sinh viên của năm đầu, và thấp dần ở sinh viên những năm sau.

Như vậy, kết quả này cũng tương đồng với kết quả



ở các nội dung phía trên, đó là xu hướng sinh viên càng lên năm học cao hơn thì càng ít hài lòng hơn. Cũng có thể lý giải sinh viên năm cuối có nhiều năm trải nghiệm ở nhà trường nên hiểu rõ hơn về mọi lĩnh vực, hoặc cũng có thể có nhiều kì vọng hơn về phía nhà trường.

4. Kết luận

Sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục đại học nằm ở mức trung bình (56,79%). Trong đó, chất lượng dịch vụ ở các trường đại học nhận được sự hài lòng thấp hơn so với ở các trường cao đẳng. Điều này đúng với tất cả các lĩnh vực thành phần, các trường cao đẳng đều có mức độ hài lòng cao hơn ở các trường đại học:

- Môi trường đào tạo có chỉ số hài lòng cao nhất (65,31%) phần lớn là do thái độ của giáo viên trong hoạt động đào tạo (sự nhiệt tình, sẵn sàng tư vấn, giúp đỡ sinh viên) được nhiều sinh viên hài lòng nhất;

- Hoạt động đào tạo có được chỉ số hài lòng cao so một chút với các nội dung còn lại (59,32%). Tuy nhiên, có hai nội dung ít được hài lòng hơn ở lĩnh vực này cần lưu ý đó là: Sự hợp lý giữa tỉ lệ giờ lí thuyết và thực hành và Việc cung cấp các thông tin về nghề nghiệp và cơ hội việc làm của nhà trường;

- Trong lĩnh vực tiếp cận dịch vụ, sự thuận tiện của các thủ tục hành chính và sự phù hợp của học phí và các khoản thu có ít ý kiến hài lòng hơn so với các nội dung

được hỏi khác, đặc biệt là ở trình độ đào tạo đại học;

- Cơ sở vật chất có chỉ số hài lòng thấp, nguyên nhân là do điều kiện khu vực vệ sinh dành cho sinh viên có tỉ lệ sinh viên không hài lòng nhiều nhất. Đây thực sự là vấn đề cần quan tâm giải quyết sớm để tạo điều kiện sinh hoạt tối thiểu cho sinh viên;

- Kết quả đào tạo đạt được có chỉ số thấp nhất. Xem xét cụ thể cho thấy nhìn chung, tỉ lệ hài lòng về các kĩ năng thu được không cao, đặc biệt là sự tiến bộ về kiến thức, kĩ năng chuyên môn, nghề nghiệp. Đây là điểm cần đặc biệt lưu tâm trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục đại học.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Gruber, Thorsten; Stefan Fuß; Voss, Roediger; Michaela Gläser-Zikuda, (2010), *Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool*, The International Journal of Public Sector Management 23. 2. : 105-123.

[2]. Philip Kottler, Munteanu và các cộng sự, (2010), *An analysis of customer satisfaction in a higher education context*, The International Journal of Public Sector Management. 23. 2. : 124-140.

[3]. Nguyễn Thị Hoàng Yến, (2014), *Xây dựng tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công*, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam, Hà Nội.

SURVEYING STUDENTS' SATISFACTORY LEVELS TO HIGHER EDUCATION SERVICES

Tran Thi Thai Ha

The Vietnam Institute of Educational Sciences

Email: hatran.vnes@gmail.com

Ngo Thi Thanh Tung

The Vietnam Institute of Educational Sciences

Email: ngotung2012@gmail.com

Abstract: Satisfaction of service users has been regarded as a measure to check quality of the service provider. Surveying students' satisfactory levels to higher education services is a new approach, but quickly became popular to measure and assess quality of higher education services. This article points out these research findings at universities and colleges in three provinces in North-Middle-South. The research findings showed that students' satisfaction level was at the average level. There were differences among fresh students and final-year ones, and specific aspects of higher education services. The information gained from the study provides a new perspective on higher education quality and was very useful for reference in order to improve service quality.

Keywords: Students' satisfaction; test levels of satisfaction; higher education.