Journal of Finance – Marketing; Vol. 14, Issue 1; 2023
ISSN: 1859-3690
DOI: https://doi.org/10.52932/jfm.vi1

Journal of Finance – Marketing
http://jfm.ufm.edu.vn

STUDENTS' SATISFACTION WITH THE TRAINING QUALITY OF THE MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM OF THE UNIVERSITY OF FINANCE – MARKETING

Tran Anh Son[1]*
[1]University of Finance – Marketing

ARTICLE INFO

DOI:
10.52932/jfm.vi1.330

Received:
December 13, 2021
Accepted:
February 08, 2023
Published:
February 25, 2023

Keywords:
Training quality; The field of Management Information System; Student satisfaction.

ABSTRACT

This study was conducted to assess the influence of factors on student satisfaction on the quality of training in the field of Management Information Systems (MIS) through a survey of 352 students and alumni of the Information Technology Faculty (IT), University of Finance - Marketing (UFM). The study used exploratory factor analysis (EFA) and multivariate regression analysis. The results of the study show that the factors "Training program", "The staff of lecturers", "Facilities", "Interaction with businesses", "Learning costs" and "The role of studying's field leaders" affects student satisfaction with the quality of MIS training at UFM; in which, the factor "The role of studying's field leaders" is as an adjustment factor. From this result, the study proposes recommendations related to MIS training: Update and perfect the training program to adapt to the trend of the 4.0 era; Fostering and improve professional qualifications for MIS lecturers in the digital era, professional leadership capacity for MIS industry leaders; Strengthen cooperation with organizations and units to participate in MIS training; Invest in modern facilities as well as have appropriate tuition fees, scholarships or financial support for students for MIS-specific training.

*Corresponding author:
Email: tason@ufm.edu.vn

Tạp chí Nghiên cứu Tài chính – Marketing
http://jfm.ufm.edu.vn

SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

Trần Anh Sơn[1]*
[1]Trường Đại học Tài chính – Marketing

THÔNG TIN

DOI:
10.52932/jfm.vi1.330

Ngày nhận:
13/12/2021
Ngày nhận lại:
08/02/2023
Ngày đăng:
25/02/2023

Từ khóa:
Chất lượng đào tạo; Ngành Hệ thống thông tin quản lý; Sự hài lòng của sinh viên.

TÓM TẮT

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành Hệ thống thông tin quản lý (MIS) thông qua khảo sát 352 sinh viên và cựu sinh viên của Khoa Công nghệ thông tin, Trường đại học Tài chính – Marketing (UFM). Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy đa biến. Kết quả của nghiên cứu cho thấy, chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, sự tương tác với doanh nghiệp, chi phí học tập và vai trò của nhà lãnh đạo ngành học ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành MIS tại UFM; trong đó, vai trò của nhà lãnh đạo ngành học với vai trò là nhân tố điều chỉnh. Từ kết quả này, nghiên cứu đề xuất các khuyến nghị liên quan đến công tác đào tạo ngành MIS: Cập nhật, hoàn thiện chương trình đào tạo theo xu hướng của thời đại 4.0; Bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ giảng viên về MIS trong kỷ nguyên số, năng lực lãnh đạo chuyên môn cho đội ngũ lãnh đạo ngành học MIS; Tăng cường hợp tác với các tổ chức, đơn vị để cùng tham gia đào tạo ngành MIS; Đầu tư cơ sở vật chất hiện đại cũng như có chính sách học phí, học bổng thích hợp hoặc hỗ trợ tài chính cho sinh viên đối với đào tạo đặc thù ngành MIS.

1. Đặt vấn đề

Sự hài lòng của người học phản ánh rõ nét nhất về chất lượng đào tạo của các cơ sở đào tạo. Chất lượng đào tạo là một trong những yếu tố quyết định sự phát triển của các trường đại học Việt Nam, đặc biệt trong thời kỳ hội nhập quốc tế sâu rộng trên mọi lĩnh vực của nền kinh tế thị trường định hướng Xã hội chủ nghĩa. Ngành MIS tuy là một trong những ngành còn khá mới mẻ trong hệ thống các ngành đào tạo tại Việt Nam nhưng lại được đào tạo từ khá lâu tại các nước công nghiệp phát triển như Mỹ, Anh, Pháp, v.v. và là một trong những ngành khá nổi tiếng vì sự dễ dàng tìm kiếm được việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp ra trường kèm theo

*Tác giả liên hệ:
Email: tason@ufm.edu.vn

mức lương hấp dẫn. Trong bối cảnh của thời đại công nghiệp 4.0 và xu hướng chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ trên phạm vi toàn cầu, vai trò của giám đốc thông tin (CIO), giám đốc số đối với hệ thống thông tin, hệ thống thông tin kinh doanh (BIS) nói chung và đặc biệt đối hệ thống thông tin số, hệ thống thông tin kinh doanh số càng trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Nắm bắt xu thế của thời đại, nhiều trường đại học, học viện (Sau đây gọi chung là "trường đại học") của Việt Nam đều đã mở ngành đào tạo MIS. Tuy nhiên, bức tranh tuyển sinh tại các trường đại học ở Việt Nam nói chung, tại UFM nói riêng đối với ngành MIS cho đến những năm gần đây vẫn chưa phản ánh được đúng tiềm năng vốn có của ngành học này. Câu hỏi đặt ra là tại sao học sinh tốt nghiệp phổ thông trung học và phụ huynh của các em vẫn chưa sẵn sàng lựa chọn ngành học của thời đại 4.0 – Ngành MIS?

Theo thống kê của tác giả từ trang thông tin điện tử của các trường đại học tại Việt Nam thì hiện tại cả nước có 22 trường đại học có đào tạo ngành MIS. Trong đó, đa số là các trường đại học thuộc khối trường kinh tế - quản lý (gồm 12 trường đại học), chỉ có 2 trường đại học thuộc khối trường kỹ thuật, còn lại là các trường đại học đào tạo tổng hợp nhiều khối ngành. Con số này cũng dễ hiểu bởi vì ngành MIS vốn là ngành học thuộc khối ngành Quản trị - Quản lý theo danh mục ngành đào tạo bậc Cao đẳng, Đại học do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành. Hiện nay ngành MIS đang được các trường đại học của Việt Nam tiếp cận xây dựng chương trình đào tạo theo cả hướng khối ngành quản trị - quản lý và cả hướng khối ngành công nghệ. Tuy nhiên, MIS không chỉ đơn thuần là máy tính hay công nghệ thông tin mà là sự kết hợp của công nghệ với tổ chức, quản trị - quản lý của đơn vị (Laudon & Laudon, 2012).

Rõ ràng trong nền kinh tế thị trường thì giáo dục mà cụ thể là giáo dục đại học được xem như một dịch vụ đặc biệt trong đó trường đại học là đơn vị cung cấp dịch vụ và sinh viên chính là khách hàng đặc biệt. Điểm đặc biệt đối với khách hàng sinh viên ở đây biểu hiện qua các đặc trưng: Thứ nhất, sinh viên vừa là yếu tố đầu vào vừa là sản phẩm đầu ra của chu trình thực hiện dịch vụ giáo dục tại các trường đại học; Thứ hai, trong đa số các trường hợp thì phụ huynh của sinh viên mới chính là khách hàng vì họ là người phải bỏ chi phí để trao đổi dịch vụ này cho con em của họ và trong trường hợp này sinh viên đóng vai trò như là người đại diện cho khách hàng. Sự hài lòng của sinh viên ngành MIS là rất quan trọng không chỉ trong đánh giá chất lượng đào tạo của ngành này mà còn cả trong việc tạo làn sóng tích cực lan tỏa mạnh mẽ, nhanh chóng và trực tiếp đến các thế hệ học sinh sắp bước vào ngưỡng cửa các trường đại học cũng như phụ huynh của các em. Chính vì vậy, nghiên cứu được thực hiện nhằm cung cấp cho khoa đào tạo chuyên ngành MIS cũng như UFM có một căn cứ khoa học để hoàn thiện và phát triển bền vững công tác đào tạo ngành MIS, đáp ứng được kỳ vọng của người học và những đòi hỏi từ xã hội 4.0.

2. Cơ sở lý thuyết

Nghiên cứu này tiếp cận sinh viên với vai trò là khách hàng và các trường đại học là các đơn vị cung cấp dịch vụ. Như vậy các đối tượng trong nghiên cứu này bao gồm: Khách hàng là các sinh viên ngành MIS; Dịch vụ được cung cấp là hoạt động đào tạo ngành MIS; Đơn vị cung cấp dịch vụ này là UFM.

2.1. Chất lượng dịch vụ

Có nhiều khái niệm về chất lượng dịch vụ, tuy nhiên theo nhiều chuyên gia thì chất lượng dịch vụ là những gì mà khách hàng cảm nhận được từ dịch vụ đó. Chất lượng là quyết định của khách hàng dựa trên kinh nghiệm thực tế đối với sản phẩm hoặc dịch vụ, chất lượng được đo lường dựa trên những yêu cầu của khách hàng, những yêu cầu này có thể được nêu ra hoặc không được nêu ra, được ý thức hoặc

đơn giản chỉ là sự cảm nhận, nó có thể hoàn toàn chủ quan hoặc mang tính chuyên môn và luôn đại diện cho mục tiêu động trong một thị trường cạnh tranh (Feigenbaum, 1991). Russell (1999) thì cho rằng, chất lượng thể hiện sự vượt trội của hàng hóa và dịch vụ, đặc biệt đạt đến mức độ mà người ta có thể thỏa mãn mọi nhu cầu và làm hài lòng khách hàng.

Trong lĩnh vực giáo dục, Oldfield và Baron (2000) cho rằng, giáo dục đại học có thể được xem như là một "dịch vụ thuần túy", có tất cả các đặc điểm độc đáo của một dịch vụ. Harvey và Green (1993) đã đề cập đến 5 khía cạnh của chất lượng giáo dục đại học, đó là sự vượt trội, sự hoàn hảo, sự phù hợp với mục tiêu, sự đánh giá về đồng tiền và sự chuyển đổi. Hiện nay, nhiều cơ quan đảm bảo chất lượng trên thế giới như Mỹ, Anh và nhiều nước Đông Nam Á đang sử dụng khía cạnh "sự phù hợp với mục tiêu" để định nghĩa về chất lượng, theo đó "*chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu*". Theo Cheng và Tam (1997), chất lượng dịch vụ đào tạo là tập hợp các yếu tố đầu vào, đầu ra và các quy trình của hệ thống giáo dục để cung cấp các dịch vụ nhằm thỏa mãn hoàn toàn khách hàng nội bộ và bên ngoài, đáp ứng các kỳ vọng hiện tại và tiềm ẩn của người học.

Như vậy, *chất lượng đào tạo chính là sự phù hợp giữa các tiêu chuẩn, sự đáp ứng nhu cầu của người học và đó là hiệu quả trong việc đạt được mục tiêu đào tạo của nhà trường.*

2.2. Đo lường chất lượng dịch vụ

Theo Lehtinen (1982), chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên hai khía cạnh là quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả của dịch vụ. Gronroos (1984) cũng đề nghị hai lĩnh vực của chất lượng dịch vụ là chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng; trong đó, chất lượng kỹ thuật liên quan đến nội dung còn chất lượng chức năng liên quan đến cách thức phục vụ.

Theo Kuh và Hu (2001), sự tương tác một cách hiệu quả giữa sinh viên và giảng viên là một yếu tố tác động mạnh mẽ đến sự hài lòng của sinh viên. Abdullah (2006) cho rằng, việc cố gắng để đánh giá mức độ chất lượng dịch vụ và sự hiểu biết về các yếu tố khác nhau ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tổng thể là rất quan trọng, đó là yếu tố để các tổ chức giáo dục đại học có thể thiết kế dịch vụ của họ theo cách tốt nhất. Ngoài ra, Abdullah (2006) đã chỉ ra 5 yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ giáo dục đại học trong mô hình HedPERF gồm *(1) hoạt động ngoài chuyên môn, (2) hoạt động chuyên môn, (3) chương trình đào tạo, (4) truy cập, và (5) uy tín.*

Tại Việt Nam, các nhà nghiên cứu và quản lý giáo dục từ lâu cũng đã khẳng định 3 yếu tố quyết định chất lượng giáo dục Việt Nam là *con người, phương pháp và cơ sở vật chất*; trong đó, cơ sở vật chất bao gồm nhiều nội dung nhưng chương trình đào tạo đóng vai trò then chốt.

2.3. Sự hài lòng của khách hàng

Xét về mặt tâm lý, sự hài lòng là một trạng thái tâm lý của con người đối với một vấn đề mà họ chứng kiến. Theo Parasuraman và cộng sự (1988), sự hài lòng của khách hàng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi. Sự hài lòng chính là cảm giác, là tâm trạng của khách hàng khi họ được thỏa mãn các nhu cầu, mong đợi hoặc khi nhu cầu của họ được đáp ứng vượt mức kì vọng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Bachelet (1995) cho rằng, sự hài lòng của khách hàng như một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng đáp lại với kinh nghiệm của họ với một sản phẩm hay một dịch vụ. Còn theo Zeithaml và Bitner (2000), sự hài lòng của khách hàng là sự đánh giá của khách hàng về một sản phẩm hay một dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của họ. Kotler (2000) cũng khẳng định, sự hài lòng chính là mức độ trạng thái của một người, được bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm và những kỳ vọng của người đó.

Để đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ, các nghiên cứu liên quan đã xác định các nhân tố cụ thể trong những ngữ cảnh nghiên cứu khác nhau. Parasuraman và cộng sự (1991) đã xác định 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng trong mô hình SERVQUAL, đó là: *Độ tin cậy, mức độ đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông và phương tiện hữu hình*. Trong lĩnh vực giáo dục đào tạo, Vanniarajan và cộng sự (2011) cũng đã xác định 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng của dịch vụ: *Chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, danh tiếng trường đại học, địa điểm, cơ hội nghề nghiệp, truyền thông và chi phí học tập*. Jain và cộng sự (2013) cũng đã xác định 7 nhân tố là *Chất lượng đầu vào, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất học tập, tương tác doanh nghiệp, chất lượng tương tác, cơ sở vật chất hỗ trợ học tập, quy trình phi học thuật* tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo.

2.4. Vai trò của các nhà lãnh đạo ngành học

Các nhà lãnh đạo ngành học thông thường là những nhà quản lý giáo dục và họ thường giữ các chức vụ quản lý quản lý Ngành – Chuyên ngành, quản lý Bộ môn và có thể là quản lý cả Khoa chuyên môn. Theo Ngô Thị Kiều Oanh (2014), nhà lãnh đạo ngành học, cụ thể là các nhà lãnh đạo Khoa chuyên ngành hay Trưởng khoa chuyên môn, có một vị trí lãnh đạo quản lý rất đặc thù không giống bất kỳ một vị trí quản lý nào trong một trường đại học. Bản thân họ vừa là người giữ vai trò của một nhà quản lý chuyên môn lại vừa là nhà quản lý hành chính và cũng chính là nhà giáo dục. Trưởng khoa chuyên môn là người chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng về mọi hoạt động hành chính sư phạm của khoa; đồng thời, chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Hiệu trưởng trong việc bảo đảm chất lượng hiệu quả đối với các chương trình đào tạo do khoa mình phụ trách.

Về nguyên tắc thì những nhà lãnh đạo ngành học phải được đào tạo đầy đủ các chuyên môn; đồng thời, cũng có nhiều nghiên cứu liên quan đến ngành học mà họ quản lý. Những nhà lãnh đạo ngành học sẽ là những người hoạch định chiến lược, chính sách để triển khai quá trình đào tạo, đặc biệt là xây dựng, cập nhật và ngày càng hoàn thiện chương trình đào tạo cho các ngành, chuyên ngành của ngành học. Chính vì vậy, những nhà lãnh đạo ngành học sẽ có ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng đào tạo của ngành. Vấn đề này tại Việt Nam hiện nay cũng có nhiều nghiên cứu về vai trò lãnh đạo của các nhà quản lý giáo dục trong các cơ sở đào tạo. Tuy nhiên, hầu hết các nghiên cứu tập trung vào nghiên cứu vai trò lãnh đạo vĩ mô của lãnh đạo ngành học trong các cơ sở giáo dục hay quản lý hành chính trong lĩnh vực giáo dục đào tạo (vai trò của thủ trưởng) hơn là vai trò lãnh đạo chuyên môn (vai trò của thủ lĩnh). Đặc biệt, đối với những ngành mới được mở đào tạo tại các trường đại học ở Việt Nam như ngành MIS. Do đặc thù là ngành mới và bản chất MIS là một ngành đào tạo theo chiều rộng với nhiều nhóm kiến thức về tổ chức, quản lý, quản trị kinh doanh, kinh tế, công nghệ thông tin và mạng tuyền thông, v.v. nên các lãnh đạo ngành học cũng rất cần phải có kiến thức rộng liên quan đến nhiều lĩnh vực trong đó tối thiểu phải có 2 nhóm kiến thức mang tính nền tảng cho ngành MIS là kiến thức về quản trị – quản lý và kiến thức về công nghệ thông tin và mạng truyền thông.

2.5. Các nghiên cứu trước có liên quan

BC College & Institute (2003) đã tiến hành nghiên cứu để tìm hiểu sự hài lòng của cựu sinh viên đối với chất lượng đào tạo của trường. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các yếu tố chương trình học, đội ngũ giảng viên, mức độ đào tạo chuyên sâu, sự thích ứng của kiến thức đã được đào tạo với thực tiễn công việc đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của cựu sinh viên của trường. Mustafa và Chiang (2006) trong nghiên cứu về kích thước chất lượng giáo dục đã chỉ ra rằng, 4 nhân tố chính gồm khả năng của giáo

viên, thái độ của giáo viên, tài liệu học tập, nội dung học tập có ảnh hưởng đến chất lượng giáo dục. Nghiên cứu của Diamantis và Benos (2007) tại khoa Quốc tế và Châu Âu học (Đại học Piraeus, Hi Lạp) đã cho thấy, sự hài lòng sinh viên khoa Quốc tế và Châu Âu học phụ thuộc nhiều vào các yếu tố như chương trình đào tạo, các môn học được giảng dạy, đội ngũ giảng viên, giáo trình, kinh nghiệm xã hội, kinh nghiệm trí tuệ cung cấp cho sinh viên. Kết quả phân tích đa nhân tố với 4 nhân tố gồm giáo dục, hỗ trợ hành chính, sự hữu hình, hình ảnh và danh tiếng của khoa đã cho thấy, cả 4 nhân tố này đều có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên.

Nguyễn Quốc Nghi, Nguyễn Thị Bảo Châu và Phạm Ngọc Giao (2012) đã chỉ ra các nhân tố gồm điều kiện thực tập, kiến thức xã hội, mức độ tương tác của giảng viên, nâng cao kỹ năng ngoại ngữ ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành du lịch của các trường đại học ở khu vực đồng bằng sông Cửu Long; trong đó, mức độ tương tác của giảng viên có ảnh hưởng tích cực nhất. Nghiên cứu của Nguyễn Văn Vũ An, Lê Quang Trung và Bùi Hoàng Nam (2014) cũng chỉ ra các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo tại Khoa Kinh tế, Luật bao gồm chương trình đào tạo, trình độ chuyên môn của giảng viên, tổ chức quản lý đào tạo, cơ sở vật chất, nhân viên văn phòng, các hoạt động phong trào. Kết quả cho thấy, tất cả các yếu tố đều có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên; trong đó, 4 nhân tố chính có tác động đáng kể là chương trình đào tạo, trình độ chuyên môn của giảng viên, tổ chức quản lý đào tạo và nhân viên văn phòng.

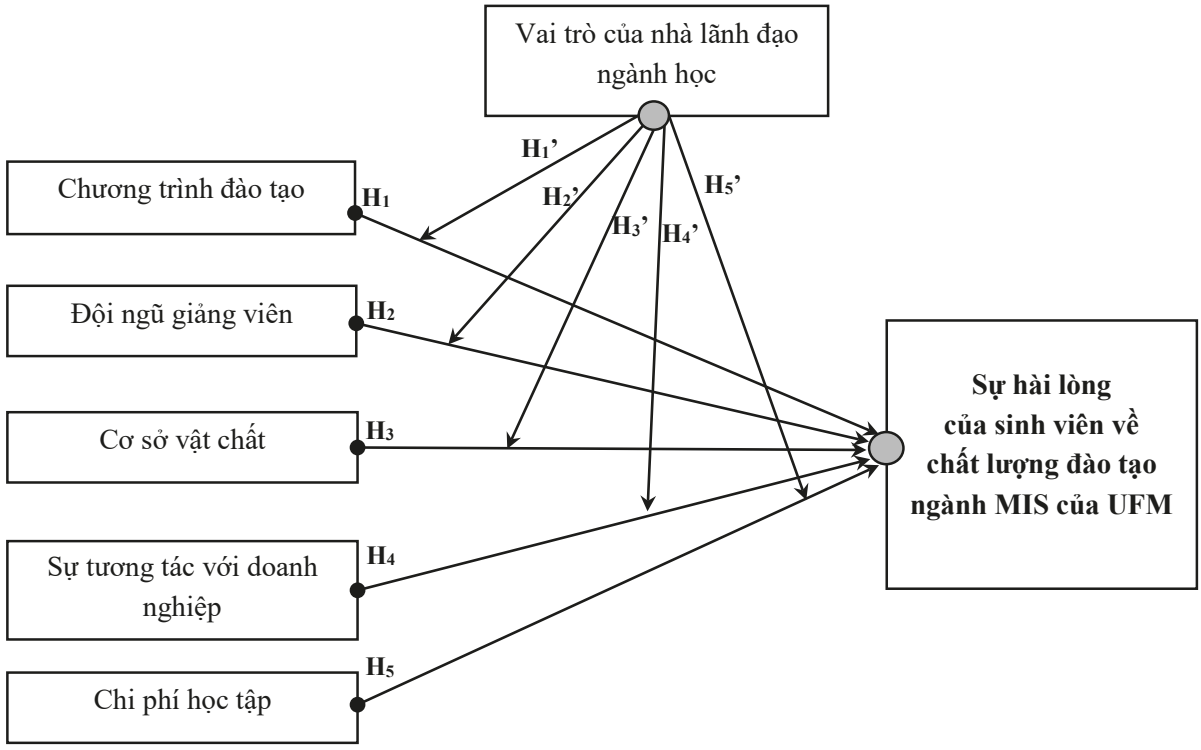
Bên cạnh đó, Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phượng và Vũ Thị Hồng Loan (2016) cũng chỉ ra các nhân tố như cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, khả năng đáp ứng, sự quan tâm, sự tin cậy đều có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên; trong đó, các nhân tố cơ sở vật chất và mức độ tin cậy có tác động rất tích cực. Kết quả nghiên cứu của Võ Văn Việt (2017) cho thấy, sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo của trường phụ thuộc vào 4 nhân tố và mức độ ảnh hưởng tích cực theo mức ảnh hưởng từ cao đến thấp: Các dịch vụ hỗ trợ học tập, chương trình đào tạo, giảng viên và hoạt động ngoại khóa.

Nhìn chung, các nghiên cứu trước có liên quan đều cơ bản đánh giá sự hài lòng của sinh viên thông qua các yếu tố cơ bản như nội dung chương trình đào tạo, chất lượng đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất phục vụ cho đào tạo, quá trình tổ chức đào tạo và yếu tố gắn kết đào tạo với thực tiễn của đời sống kinh tế xã hội. Tuy nhiên, trong nền kinh tế thị trường thì giá cả của dịch vụ đào tạo mà biểu hiện ở đây là là học phí và các khoản chi phí thường xuyên mang tính chất bắt buộc khác như bảo hiểm, tài liệu, v.v. đang là vấn đề rất được nhiều phụ huynh quan tâm khi chọn lựa trường đại học cho con em của họ học tập, đặc biệt là ở Việt Nam khi mà mức sống của người dân chưa cao sẽ ít nhiều có ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo. Ngoài ra, hầu hết các yếu tố đã được xem xét trong các nghiên cứu trước đều có ảnh hưởng bởi những người làm công tác quản lý giáo dục, quản lý chuyên môn khi họ với vai trò là người thủ trưởng và thủ lĩnh để kiến tạo nên các nhân tố này. Chính vì vậy, yếu tố chi phí học tập và vai trò của nhà lãnh đạo ngành học được đưa vào để phân tích trong nghiên cứu này cùng với các yêu tố khác là chương trình đào, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất và sự tương tác với doanh nghiệp; trong đó, yếu tố vai trò của nhà lãnh đạo ngành học sẽ được đưa vào với vai trò là nhân tố điều chỉnh cho các nhân tố còn lại.

3. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy đa biến được sử dụng trong nghiên cứu này nhằm tìm hiểu xem những nhân tố nào thực sự có tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ngành MIS của UFM.

3.1. Mô hình nghiên cứu



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu (Hình 1) được đề xuất trên cơ sở các mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1991); mô hình SERVPERF của Cronin và Taylor (1992); mô hình HedPERF của Abdullah (2006); các mô hình của các nghiên cứu trước như Nguyễn Văn Vũ An và cộng sự (2014), Nguyễn Thị Xuân Hương và cộng sự (2016), Võ Văn Việt (2017), Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2012), cũng như xem xét các nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng giáo dục đại học, đánh giá chất lượng chương trình giáo dục đại học của Bộ Giáo dục và Đào tạo kết hợp với mô hình SEM. Trong mô hình này, các nhân tố chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, sự tương tác với doanh nghiệp, chi phí học tập là các biến độc lập, nhân tố sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ngành MIS của UFM là biến phụ thuộc và nhân tố vai trò của nhà lãnh đạo ngành học với vai trò là biến kiểm soát.

3.2. Giả thuyết nghiên cứu

Để đánh giá sự tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ngành MIS của UFM (gọi tắt là sự hài lòng của sinh viên UFM), các giả thuyết nghiên cứu sau đây được đặt ra:

Giả thuyết H_1. Chương trình đào tạo có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên UFM.

Giả thuyết H_2. Đội ngũ giảng viên có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên UFM.

Giả thuyết H_3. Cơ sở vật chất" có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên UFM.

Giả thuyết H_4. Sự tương tác với doanh nghiệp có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên UFM.

Giả thuyết H_5. Chi phí học tập có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên UFM.

Với vai trò là biến kiểm soát, vai trò của nhà lãnh đạo ngành học được đưa vào và thực hiện điều chỉnh mức độ tác động của các biến độc lập đến biến phụ thuộc. Các giả thuyết điều chỉnh được đặt ra như sau:

Giả thuyết H_1'. Tác động cùng chiều của Chương trình đào tạo đến Sự hài lòng của sinh viên UFM được củng cố bởi Vai trò của nhà lãnh đạo ngành học.

Giả thuyết H_2'. Tác động cùng chiều của Đội ngũ giảng viên đến Sự hài lòng của sinh viên UFM được củng cố bởi Vai trò của nhà lãnh đạo ngành học.

Giả thuyết H_3'. Tác động cùng chiều của Cơ sở vật chất đến Sự hài lòng của sinh viên UFM được củng cố bởi Vai trò của nhà lãnh đạo ngành học.

Giả thuyết H_4'. Tác động cùng chiều của Sự tương tác với doanh nghiệp đến Sự hài lòng của sinh viên UFM được củng cố bởi Vai trò của nhà lãnh đạo ngành học.

Giả thuyết H_5'. Tác động cùng chiều của Chi phí học tập đến Sự hài lòng của sinh viên UFM được củng cố bởi Vai trò của nhà lãnh đạo ngành học.

3.3. Dữ liệu nghiên cứu

Dữ liệu gồm 352 mẫu được thu thập bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện tại các lớp học ngành MIS và qua email của các cựu sinh viên UFM ngành MIS các khóa đào tạo từ 20D trở về trước với 2 chuyên ngành đang được đào tạo tại UFM là: Tin học quản lý và Hệ thống thông tin kế toán, thời gian thực hiện khảo sát từ 01/2021 đến 04/2021. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập dựa vào bảng câu hỏi được thiết kế sẵn. Bảng câu hỏi được thiết kế gồm 3 phần (1) thông tin về nhân khẩu học của người tham gia trả lời phỏng vấn; (2) đo lường nhận thức của người trả lời về chất lượng đào tạo ngành MIS của UFM. Các biến trong mục này được thiết kế dựa trên 5 thành phần cơ bản của chất lượng đào tạo ngành MIS của UFM bao gồm: Chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, sự tương tác với doanh nghiệp và chi phí học tập; (3) Chất lượng đào tạo ngành MIS của UFM. Tất cả các biến quan sát đều được đo lường bằng thang đo Likert với 5 mức độ phổ biến với l rất không đồng ý đến 5 là rất đồng ý. Toàn bộ dữ liệu liên quan đến các mẫu hợp lệ được được tổng hợp, mã hóa và xử lý bằng phần mềm SPSS 21.0 để tiến hành các bước phân tích và kiểm định các giả thuyết.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Mục đích của phân tích mô tả mẫu nghiên cứu là để nhận biết được các tính chất cơ bản của mẫu nghiên cứu. Dữ liệu trong bảng 1 (xem online) cho thấy, đa số sinh viên được đào tạo chuyên sâu theo chuyên ngành Tin học quản lý (khoảng 69,889%), chủ yếu hiện đang là sinh viên ngành MIS của UFM (khoảng 77,56%). Sinh viên nữ (khoảng 53,98%) chiếm tỷ trọng cao hơn sinh viên nam (khoảng 46,02%) và sinh viên có độ tuổi dưới 22 chiếm tỷ trọng cao nhất (khoảng 50,57%). Phần lớn sinh viên xuất thân trong gia đình có thu nhập bình quân hàng tháng phổ biến từ 5 đến dưới 15 triệu đồng (khoảng 43,18%) hoặc từ 15 đến dưới 25 triệu đồng (khoảng 35,80%).

4.2. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

Đối với nghiên cứu EFA, sự phù hợp về chất lượng của thang đo được đánh giá qua hệ số tin cậy Cronbach's alpha của biến tổng. Theo quy tắc đánh giá được Hair và cộng sự (2006) đề xuất thì hệ số Cronbach's alpha > 0,700 là chấp nhận được, nếu Cronbach's alpha > 0,80 và < 0,95 thì tốt. Ngoài ra, trong mô hình SEM, độ tin cậy còn được đo lường thông qua giá trị độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability). Theo Hair và cộng sự (2006), Bagozzi & Yi (1988) thì độ tin cậy tổng hợp > 0,70 là ngưỡng đánh giá phù hợp cho đại đa số trường hợp. Để đánh giá tính hội tụ, nghiên cứu dựa vào chỉ số phương sai trích bình quân (Average Variance Extracted). Theo Hair và cộng sự (1998) thì phương sai trích trung bình nên lớn hơn 0,50; Hock & Ringle (2010) cũng cho rằng, một thang đo đạt giá trị

hội tụ nếu phương sai trích trung bình đạt từ 0,50 trở lên.

Kết quả phân tích trong bảng 2 (xem online) cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của tất cả các biến tổng hợp đều vượt quá 0,80 và chưa đạt 0,95; hệ số độ tin cậy tổng hợp của tất cả các biến tổng hợp đều lớn hơn 0,70 là cao hơn tiêu chuẩn về độ tin cậy của thang đo và mô hình. Ngoài ra, giá trị phương sai trích trung bình của tất cả các biến được tìm thấy đều lớn hơn 0,60, vượt quá tiêu chuẩn về giá trị hội tụ. Mặt khác, bằng phương pháp phân tích EFA, tác giả tiến hành rút trích được 6 nhân tố gồm chương trình đào tạo (CTĐT), đội ngũ giảng viên (ĐNGV), cơ sở vật chất (CSVC), sự tương tác với doanh nghiệp (TTDN), chi phí học tập (CPHT), vai trò của nhà lãnh đạo ngành học (LĐNH). Những nhân tố này được xem như các biến độc lập trong mô hình hồi quy.

4.3. Kết quả ước lượng mô hình hồi quy

Bảng 3. Kết quả ước lượng mô hình hồi quy

Nhân tố	Mô hình 1	Mô hình 2	Mô hình 3 (Mô hình phân tích từng bước)				
			CTĐT	*ĐNGV*	*CSVC*	*TTDN*	*CPHT*
Chương trình đào tạo	0,256**	0,181**	0,162**	0,138**	0,119**	0,154**	0,109**
Đội ngũ giảng viên	0,158**	0,148**	0,132**	0,108**	0,096**	0,120**	0,082**
Cơ sở vật chất	0,141**	0,135**	0,121**	0,095**	0,088*	0,106**	0,080*
Sự tương tác với DN	0,189**	0,167**	0,154**	0,129**	0,112**	0,142**	0,104**
Chi phí học tập	0,127***	0,114**	0,101**	0,089*	0,081*	0,093*	0,076*
Vai trò của nhà lãnh đạo ngành học		0,148**	0,136*	0,121*	0,102*	0,129*	0,091*
CTĐT × LĐNH			0,083*				
ĐNGV × LĐNH				0,098*			
CSVC × LĐNH					0,067*		
TTDN × LĐNH						0,071*	
CPHT × LĐNH							0,076*
R^2	0,436	0,568	0,488	0,493	0,485	0,512	0,506

Ghi chú: *Kết quả này thỏa mãn các giả định cơ bản của hồi quy OLS: Đa cộng tuyến, tự tương quan, phương sai thay đổi; phần dư có phân phối chuẩn; *: p-value < 0,050; **: p-value < 0,010; ***: p-value < 0,001.*

Kết quả ước lượng mô hình hồi quy được thể hiện trong Bảng 3. Kết quả ước lượng ở Mô hình 1 cho thấy, tất cả các nhân tố đều có ảnh hưởng đáng kể đến Sự hài lòng của sinh viên UFM. Trong đó, Chương trình đào tạo có tác động tích cực nhất (β = 0,256; p-value < 0,010); ngược lại, chi phí học tập lại có tác động kém tích cực nhất (β = 0,127; p-value < 0,001). Ngoài ra, sự tương tác với doanh nghiệp cũng có ảnh hưởng tích cực đáng kể (β = 0,189; p-value < 0,010).

Kết quả ước lượng trong Mô hình 2 về mức độ tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên UFM cũng đảm bảo trật tự mức độ tác động như trong Mô hình 1. Tuy nhiên, nhân tố vai trò của nhà lãnh đạo ngành học cũng đã có tác động đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên UFM (β = 0,148; p-value < 0,010).

Trong mô hình phân tích từng bước (Mô hình 3), cho thấy vai trò của nhà lãnh đạo ngành học đóng một vai trò hết sức quan trọng

như một hiệu ứng kiểm soát sự ảnh hưởng của tất cả các biến giải thích đến Sự hài lòng của sinh viên UFM. Từ kết quả phân tích ở trên, các giả thuyết H_1, H_2, H_3, H_4 và H_5 được chấp nhận; đồng thời, các giả thuyết điều chỉnh H_1', H_2', H_3', H_4' và H_5' là có ý nghĩa thống kê.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Nghiên cứu đã xác định 6 nhân tố cơ bản trong rất nhiều nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành MIS của UFM bao gồm: Chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, sự tương tác với doanh nghiệp, chi phí học tập, vai trò của nhà lãnh đạo ngành học; Trong đó, nhân tố vai trò của nhà lãnh đạo ngành học đóng vai trò là biến kiểm soát, các nhân tố còn lại là các biến độc lập. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng chỉ ra rằng, vai trò trong lãnh đạo và điều hành đối với từng ngành học cụ thể của các nhà quản lý chuyên môn là vô cùng quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào tạo cho ngành mình quản lý.

5.2. Hàm ý quản trị

Trên cơ sở của kết quả phân tích thực nghiệm, một số hàm ý quản trị được rút ra dưới đây:

Về chương trình đào tạo. Lãnh đạo khoa chuyên ngành cần chủ động rà soát, đánh giá và hiệu chỉnh kịp thời để đảm bảo chất lượng cho chương trình đào tạo của các ngành – chuyên ngành mà khoa quản lý đào tạo.

Về đội ngũ giảng viên. UFM cần nhanh chóng giúp khoa đào tạo chuyên ngành MIS có chiến lược định vị lại vị trí của ngành này trên bản đồ đào tạo của UFM cũng như trên bản đồ đào tạo của Việt Nam và có thể rộng hơn nữa là trong khu vực, góp phần xác lập vị thế của UFM trong đào tạo các chuyên ngành về MIS.

Về cơ sở vật chất. Để nâng cao chất lượng đào tạo ngành MIS đáp ứng sự mong đợi của người học, UFM mà đầu mối là khoa quản lý chuyên ngành này cần nghiên cứu để trang bị các phương tiện hỗ trợ người học có thể tiếp cận được thực tiễn các hệ thống thông tin, hệ thống thông tin kinh doanh, đặc biệt là các hệ thống thông tin trong môi trường số thông qua tác nghiệp trên các mô hình thực tế ảo.

Về sự tương tác với doanh nghiệp. UFM rất quan tâm và đã thực hiện để kết nối, phối hợp với các doanh nghiệp trong công tác đào tạo suốt thời gian qua. Việc này rất cần được tiếp tục phát huy hơn nữa, đa dạng hóa hình thức kết nối hơn nữa để đưa môi trường thực tiễn vào trong giảng dạy, học tập các chuyên ngành hẹp mang tính đặc trưng như chuyên ngành Hệ thống thông tin kế toán.

Về chí phí học tập. Học phí của ngành MIS có cao hơn các ngành khác tại UFM nhưng do chi phí đào tạo tại UFM vẫn còn thấp hơn đáng kể so với mặt bằng chi phí đào tạo của các trường Đại học khác – bao gồm cả các trường tư thục lẫn công lập, thuộc khối ngành kinh tế - quản lý tại khu vực TPHCM. Do vậy, nhân tố "Chi phí học tập" ít có sự tác động đáng kể đến chất lượng đào tạo ngành MIS. Với kết quả này, UFM cần đánh giá lại sự phù hợp giữa mức học phí với chất lượng đào tạo ngành MIS cũng như xác định chính sách học phí phù hợp để tạo lợi thế cạnh tranh đối với ngành MIS nói riêng và các ngành trong công tác tuyển sinh.

Về vai trò của nhà lãnh đạo ngành học. Các nhà lãnh đạo chuyên môn đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào tạo các ngành, chuyên ngành do họ quản lý cũng như sự phát triển của Khoa đào tạo chuyên ngành. Chính vì vậy, việc sắp xếp nhân sự vào các vị trí lãnh đạo khoa, bộ môn mà đặc biệt là lãnh đạo ngành – chuyên ngành rất đặc thù như ngành MIS thì cần quan tâm hàng đầu trong xem xét đánh giá về năng lực chuyên môn cũng như tính phù hợp về chuyên môn đã được đào tạo của đương sự với các ngành, chuyên ngành mà họ sẽ quản lý. Ngoài ra, đối với ngành MIS, các lãnh đạo ngành học phải chủ động trong việc tự nghiên cứu các lĩnh vực

đặc trưng như kế toán, ngân hàng, bảo hiểm, thuế - hải quan, xuất nhập khẩu, v.v. để xây dựng chiến lược đào tạo ngành MIS cũng như bổ sung các chuyên ngành hẹp thích hợp với chiến lược đào tạo chung của UFM, phù hợp với xu thế đào tạo nguồn nhân lực số và đáp ứng những đòi hỏi từ thực tiễn của phát triển nền kinh tế số tại Việt Nam.

5.3. Hạn chế của nghiên cứu

Mặc dù nghiên cứu đã đạt được những kết quả như trên, tuy nhiên nghiên cứu này vẫn còn một vài hạn chế nhất định: (1) nghiên cứu được thực hiện bằng cách lấy mẫu thuận tiện, phi xác suất nên mẫu nghiên cứu chưa có tính đại diện cao; (2) có nhiều nhân tố khác ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành MIS của UFM mà nghiên cứu này chưa xác định và đưa vào xử lý; (3) có thể có một số sinh viên chưa thực sự đầu tư vào việc hoàn thiện các nội dung khảo sát ảnh hưởng đến kết quả khảo sát mà nghiên cứu này chưa bóc tách được các phiếu điều tra khảo sát này.

Tài liệu tham khảo

Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, *30*(6), 569-581.

BC College & Institute (2003). Understanding Student Satisfaction. *BC College & Institute Student Outcomes, 1*, 1-4.

Bộ Giáo dục và Đào tạo (2014). *Văn bản hợp nhất số 06/VBHN-BGDĐT, ngày 04/3/2014, quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học.*

Bộ Giáo dục và Đào tạo (2016). *Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT, ngày 14/03/2016, hướng dẫn chi tiết về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.*

Cheng, Y. C., & Tam, W. M. (1997). Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education, 5*, 22-31.

Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (1998). *Multivariate Data Analysis, 5th edition*. New Jersey: Prentice-Hall.

Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis, 6th edition*. New Jersey: Prentice-Hall.

Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality, assessment and evaluation in higher education. *An International Journal*, *18*, 9–34

Kotler, P. (2000). *Marketing management, 10 edition*. New Jersay: Pearson Prentice-Hall.

Laudon, K.C., & Laudon, J. P. (2012). *Management information systems: Managing the Digital Firm - 12th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Mustafa, S. T., & Chiang, D. (2006). Dimensions of quality in Higher education: How Academic Performance Affects University students' Teacher Evaluations. *The Journal of American Academy of Business Cambridge*, *1*, 294-303.

Ngô Thị Kiều Oanh (2014). Vai trò của trưởng khoa đối với việc xây dựng chuẩn đầu ra cho chương trình đào tạo trong bối cảnh thực hiện đổi mới giáo dục. *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Khoa học Xã hội và Nhân văn, 30*, 63-67.

Nguyễn Quốc Nghi, Nguyễn Thị Bảo Châu & Phạm Ngọc Giao (2012). Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành du lịch của các trường đại học ở khu vực đồng bằng sông Cửu long. *Tạp chí khoa học trường Đại học Cần Thơ*, *22b*, 265-272.

Nguyễn Văn Vũ An, Lê Quang Trung, Bùi Hoàng Nam (2014). Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo tại khoa kinh tế, luật. *Tạp chí Khoa học Xã hội và Nhân văn*, *14*, 54-62.

Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phượng, Vũ Thị Hồng Loan (2016). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm nghiệp. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp*, *2*, 163-172.

Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, *8*(2), 85-95.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, *49*, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1991). Refinement and reassessment of SERVQUAL scale. *Journal of Retailing,* 67, 420-450.

Võ Văn Việt (2017). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: Một nghiên cứu từ cựu sinh viên Trường Đại học Nông Lâm Tp. Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học trường Đại học Sư phạm Tp. Hồ Chí Minh*, *4*, 171-182.

Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. Boston: McGraw-Hill.