
CÁC NHÂN TỐ QUAN TRỌNG ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CÁC MÔN KINH TẾ HỌC TRONG BỐI CẢNH KINH TẾ SỐ

Hoàng Thị Thúy Nga

Khoa Kinh tế học, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

Email: ngaht@neu.edu.vn

Nguyễn Ngọc Anh

Khoa Kinh tế học, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

Email: nnanh@neu.edu.vn

Mã bài: JED - 845

Ngày nhận bài: 22/08/2022

Ngày nhận bài sửa: 01/09/2022

Ngày duyệt đăng: 11/09/2022

Tóm tắt

Nghiên cứu này thực hiện nhằm: (1) Xác định các nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học hiện nay tại các trường Đại học khối ngành kinh tế; (2) Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học. Nghiên cứu đã khảo sát 215 sinh viên đại học và học viên cao học và thực hiện 20 phỏng vấn sâu cho cả sinh viên, giảng viên và chuyên gia tư vấn đào tạo. Mô hình hồi quy Binary Logistic được sử dụng để đánh giá tác động của các yếu tố đến đánh giá của sinh viên/học viên về chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học. Kết quả nghiên cứu cho thấy hai yếu tố tác động quan trọng đến chất lượng giảng dạy là Phương pháp giảng dạy và Sự tương tác giữa giảng viên- sinh viên. Trong đó, Phương pháp giảng dạy nhận được sự quan tâm cao từ phía người học. Từ đó, một số khuyến nghị về Phương pháp giảng dạy các môn Kinh tế học đã được đưa ra, nhằm tăng cường chất lượng giảng dạy.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, phương pháp giảng dạy, kinh tế học.

Mã JEL: A2.

The important factors affecting the evaluation on the quality of Economics subjects training service in the era of digital economy

Abstract

This study was conducted to: (1) Identify the important factors affecting the Economics subjects teaching quality at the universities with Economics training sectors; (2) Propose recommendations for improving the Economics subjects teaching quality. This study surveyed 215 undergraduate and postgraduate students and conducted 20 interviews for the students, lecturers and training consultants. Binary Logistic regression model was used to identify effect of the factors on learners' evaluation on quality of teaching the Economics subjects. Results of the study show that Teaching Methodology and Interaction between lecturers and learners are considered as important. Among these two factors, Teaching methodology receives high attention by the learners. Therefore, some recommendations on teaching methodology are proposed in order to improve the Economics subjects teaching quality.

Keywords: Service quality, satisfaction, teaching methodology, economics.

JEL code: A2

1. Giới thiệu

Kinh tế số đang được xem là một trong những động lực quan trọng nhất để đưa Việt Nam trở thành nước phát triển vào năm 2045. Một trong các giải pháp chủ yếu liên quan đến việc đạt được mục tiêu về kinh tế số tại Việt Nam là đào tạo, phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin nòng cốt, đủ về số lượng và đáp ứng được về chất lượng để phục vụ yêu cầu số hóa mọi lĩnh vực của xã hội. Đây là một nhiệm vụ quan trọng của các trường Đại học nói chung tại Việt Nam dẫn đến yêu cầu cần tăng cường chất lượng giảng dạy để trang bị các kiến thức, kỹ năng cho sinh viên đáp ứng được yêu cầu về lực lượng lao động số nòng cốt trong nền kinh tế.

Các môn Kinh tế học là môn học nền tảng và được giảng dạy vào năm thứ nhất của các trường Đại học đào tạo các khối ngành Kinh tế, gắn chặt với bối cảnh kinh tế số nên cần tìm hiểu những yếu tố tác động quan trọng đến chất lượng giảng dạy môn học này từ đó có những sự thay đổi phù hợp nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy, tạo tiền đề kiến thức cơ bản để người học có thể tiếp thu kiến thức của các môn chuyên ngành và chuyên sâu của ngành đào tạo.

Hàng năm, các trường Đại học có giảng dạy các môn Kinh tế học đã thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người học về các môn trong trường đại học nói chung cũng như môn Kinh tế học nói riêng. Kết quả khảo sát 5 năm gần đây cho thấy điểm số hài lòng không có sự cải thiện nhiều, các tiêu chí dùng để khảo sát không có sự thay đổi trong khi chuyển đổi số trong giáo dục đại học cũng như sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế số sẽ dẫn đến yêu cầu của người học về các chương trình giảng dạy cần phải thay đổi rất nhiều, vì thế các tiêu chí đánh giá cũng cần phải có sự cập nhật, điều chỉnh phù hợp với bối cảnh. Vì vậy, việc nghiên cứu điều chỉnh bổ sung tìm các yếu tố ảnh hưởng quan trọng đến chất lượng giảng dạy môn Kinh tế học thực hiện theo định kỳ (2 năm/lần) là cần thiết và có giá trị đối với các trường đại học.

2. Cơ sở lý thuyết và Tổng quan nghiên cứu

2.1. Chất lượng dịch vụ đào tạo

Chất lượng dịch vụ theo Parasuraman & cộng sự (1988) là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ. Có thể hiểu chất lượng dịch vụ là sự thỏa mãn khách hàng được đo bằng hiệu số giữa chất lượng mong đợi và chất lượng đạt được.

Harvey & Green (1993) đã đề cập đến năm khía cạnh của chất lượng giáo dục: chất lượng là sự vượt trội (hay sự xuất sắc); là sự hoàn hảo (kết quả hoàn thiện, không sai sót); là sự phù hợp với mục tiêu (đáp ứng nhu cầu của khách hàng); là sự đánh giá về đồng tiền (trên khía cạnh đánh giá để đầu tư); là sự chuyển đổi (sự chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác). Trong số các định nghĩa trên, định nghĩa “chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu” đang được nhiều tổ chức đảm bảo chất lượng ở các nước như Hoa Kỳ, Anh quốc và Đông Nam Á sử dụng.

2.2. Mối quan hệ của chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng của người học

Nhiều nghiên cứu cho thấy, chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn khách hàng là hai khái niệm phân biệt (Zeithaml & Bitner, 2000). Sự thỏa mãn của khách hàng là một khái niệm tổng quát, thể hiện sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ. Trong khi đó, chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml & Bitner, 2000).

Trong lĩnh vực giáo dục, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng được khẳng định qua nhiều nghiên cứu. Chua (2004) đã nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo đại học theo nhiều quan điểm/góc nhìn khác nhau: sinh viên, phụ huynh, giảng viên và người sử dụng lao động.

Trong một nghiên cứu khác, Snipes & Thomson (1999) 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 6 trường đại học có quy mô vừa và nhỏ tại 3 bang của Hoa Kỳ. Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy từ 5 thành phần lý thuyết của SERVQUAL chỉ còn 3 thành phần đủ tin cậy và có giá trị: (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.

Nghiên cứu của Nguyễn Thành Long (2006) tại Trường Đại học An Giang sử dụng thang đo SERVPERF đánh giá chất lượng đào tạo qua đánh giá của sinh viên tại trường đại học này. Trong đó, hoạt động đào tạo được xem như một dịch vụ dưới đánh giá của khách hàng là sinh viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy: các yếu tố giảng viên, cơ sở vật chất và sự tin cậy vào nhà trường là ba yếu tố quan trọng nhất của chất lượng đào tạo. Nghiên cứu đã chỉ ra, giảng viên là thành phần quan trọng nhất tác động đến sự hài lòng của sinh viên.

Hai thành phần có tác động đáng kể tiếp theo là cơ sở vật chất và sự tin cậy vào nhà trường.

Peltier & Schibrowsky (2007) cho thấy rằng nội dung bài học, tài liệu học hay cách khóa học được thiết kế là yếu tố tiên quyết để từ đó việc học có thể diễn ra. Bài nghiên cứu của Ngo & Ngadiman (2021) nhấn mạnh nội dung bài học, tài liệu học tập và sự tương tác của người học với hai yếu tố này có tác động lớn nhất tới mức độ hài lòng của người học. Moore (1989) còn nhấn mạnh sự quan trọng của sự tương tác sinh viên – nội dung. Sự tương tác đó diễn ra khi sinh viên tiếp xúc với các kiến thức mới, lý thuyết mới, định nghĩa mới, v.v. trong lúc nghe giảng hay kể cả khi tự đọc và tìm hiểu tài liệu học tập và nội dung môn học. Theo như Moore (1989), tương tác này giúp hình thành nên cái gọi là giáo dục bởi nó giúp thay đổi sự hiểu biết, góc nhìn, quan điểm và nhận thức của người học.

Cách giảng dạy của giảng viên cũng là tác nhân quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên (Baber, 2020). Sharma (2020) nhắc tới những đặc điểm của người dạy thông qua tính cách, tần suất của sự tương tác, phản hồi và cách truyền đạt kiến thức, nội dung. Vai trò của giảng viên dần thay đổi theo xu hướng là một người hỗ trợ, dẫn dắt, thường xuyên đưa ra nhận xét và giải đáp thắc mắc hơn là chỉ đơn thuần truyền đạt kiến thức trong sách vở.

Sự tương tác luôn là một yếu tố quan trọng trong dạy và học, đặc biệt khi giáo dục ở Việt Nam hiện nay được xây dựng dựa trên tinh thần lấy người học làm trung tâm. Theo như Moore (1989), có 3 loại tương tác cơ bản là (1) tương tác sinh viên – nội dung; (2) tương tác sinh viên – sinh viên; (3) tương tác sinh viên – giảng viên. Ngoài ra thì tương tác sinh viên – công nghệ được phát triển thêm bởi Hillman & cộng sự (1994). Người học được khuyến khích tự tìm hiểu nội dung học, cố gắng trả lời câu hỏi và giải quyết tình huống để từ đó đặt câu hỏi ngược lại cho giảng viên trong suốt quá trình học. Điều này sẽ giúp cho người học chủ động hơn trong việc hiểu, phân tích và áp dụng thay vì chỉ tiếp nhận kiến thức một cách thụ động từ giảng viên.

Nhiều bài nghiên cứu cho thấy được tương tác sinh viên – sinh viên và tương tác giảng viên – sinh viên tác động mạnh mẽ và là một phần quan trọng tạo nên sự hài lòng của sinh viên trong quá trình học tập (Ngo & Ngadiman, 2021). Trong khi đó, Nghiên cứu của Deslauriers & cộng sự (2011) so sánh giữa kết quả học tập ở một lớp học được giảng dạy bởi một giảng viên được đánh giá cao và đã có kinh nghiệm lâu năm với một lớp học được một giảng dạy bởi một người hướng dẫn không có kinh nghiệm giảng dạy nhưng có sử dụng một số phương thức được gọi là rèn luyện có tính toán dựa theo các kết quả nghiên cứu về tâm lý học nhận thức và phương pháp giáo dục. Phương thức này sử dụng một loạt các câu hỏi và bài tập có độ khó cao trong suốt buổi học, yêu cầu học sinh cần phải chủ động suy luận để giải quyết và tìm ra lời giải và người hướng dẫn sẽ đưa ra giải đáp cũng như là nhận xét liên tục và thường xuyên về cách tiếp cận vấn đề và hướng đi của sinh viên. Kết quả cho thấy sự tham gia và tương tác của sinh viên là nhiều hơn trong lớp học sử dụng sự rèn luyện có tính toán. Kết quả học tập của các sinh viên lớp này cũng cao hơn hẳn so với lớp học còn lại. Hơn nữa 90% sinh viên cảm thấy thích phương pháp dạy mới và 77% cho rằng đã học được nhiều hơn nếu cả chương trình học được áp dụng phương pháp này.

Từ kết quả của những nghiên cứu trên, có thể nói, chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học có mối quan hệ chặt chẽ, cùng chiều với nhau mà trong đó, chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng tác động đến sự hài lòng của người học. Như vậy, khi người học đánh giá càng cao về các thành phần của chất lượng dịch vụ đào tạo thì mức độ hài lòng chung của họ về chất lượng dịch vụ đào tạo càng cao và ngược lại. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học từ đó ảnh hưởng đến đánh giá chất lượng giảng dạy các môn học được chỉ ra trong các bài nghiên cứu trên gồm: (1) cảm thông; (2) năng lực đáp ứng và tin cậy; (3) phương tiện hữu hình (môi trường học tập, làm việc); (4) nội dung bài học, tài liệu học hay cách khóa học được thiết kế; (5) tương tác sinh viên – nội dung, tương tác sinh viên – sinh viên, tương tác sinh viên – giảng viên; (6) Phương pháp giảng dạy của giảng viên. Chưa có nghiên cứu nào đề cập đến việc đánh giá chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học tại các trường đại học có giảng dạy môn học này.

Nghiên cứu này tìm kiếm các nhân tố quan trọng tác động đến đánh giá của sinh viên/học viên về chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học từ đó đề xuất các giải pháp dựa trên các yếu tố tác động quan trọng trong bối cảnh kinh tế số. Bài viết này tập trung trả lời các câu hỏi sau:

- Đánh giá của người học về chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học hiện nay như thế nào?
- Những yếu tố nào là quan trọng ảnh hưởng đến đánh giá của sinh viên/học viên về chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học hiện nay?
- Những yếu tố nào người học đang quan tâm khi học các môn Kinh tế học dưới góc nhìn của sinh viên/học viên và giảng viên?

- Các đề xuất nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học trong bối cảnh Kinh tế số?

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

Bài viết này sử dụng kết hợp phương pháp tổng hợp, đối sánh để phân tích dữ liệu; phương pháp định tính và định lượng để thu thập dữ liệu. Nghiên cứu tại bàn, bảng hỏi được kết hợp cùng phỏng vấn chuyên sâu.

Đối tượng trả lời bảng hỏi bao gồm các sinh viên đại học và học viên cao học của các trường Đại học thuộc Khối Kinh tế và các trường đại học có giảng dạy môn Kinh tế học đã tham gia học theo cả hình thức trực tuyến và trực tiếp.

Dựa trên các thông tin của bảng hỏi và mục tiêu của bài viết, nhóm nghiên cứu xây dựng kịch bản phỏng vấn sâu có điều chỉnh cho từng đối tượng. Các đối tượng tham gia phỏng vấn sâu bao gồm: (1) các chuyên gia của các công ty tư vấn và đào tạo; (2) các giảng viên giảng dạy theo cả hình thức trực tuyến và trực tiếp; (3) các sinh viên đã học môn Kinh tế học theo cả hình thức trực tuyến và trực tiếp.

3.2. Mô hình nghiên cứu và Phương pháp phân tích dữ liệu

Mô hình phân tích yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hài lòng của người học, từ đó ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy môn Kinh tế học

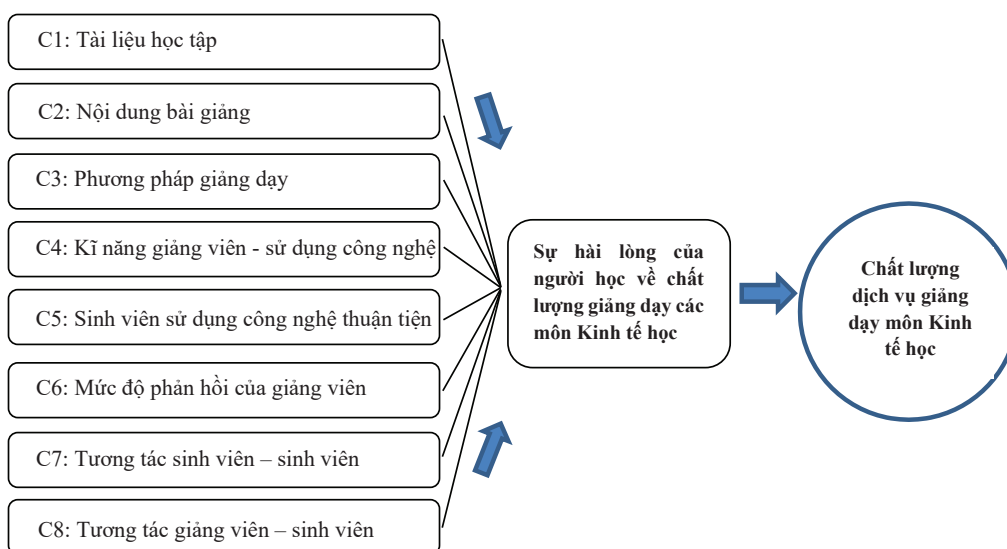
Nhóm nghiên cứu thiết lập mô hình hồi quy Binary Logistic để đánh giá tác động của các yếu tố đến mức độ hài lòng của sinh viên/học viên các môn Kinh tế học. Cơ cấu biến là:

- Hai_long: biến phụ thuộc nhị phân, 1 là có hài lòng và 0 là không hài lòng.
- C1: Tài liệu học tập.
- C2: Nội dung bài giảng.
- C3: Phương pháp giảng dạy.
- C4: Kỹ năng sử dụng thành thạo các thiết bị, nền tảng và phần mềm trực tuyến của giảng viên.
- C5: Kỹ năng sử dụng các thiết bị, nền tảng và phần mềm trực tuyến của sinh viên.
- C6: Giải đáp từ phía giảng viên cho những câu hỏi từ phía sinh viên.
- C7: Sự tương tác giữa sinh viên – sinh viên trong giờ học.
- C8: Sự tương tác giữa giảng viên – sinh viên trong giờ học.

Thang đo điểm năm được sử dụng trong nghiên cứu này.

Các biến C1 và C2 đưa ra dựa vào kết quả nghiên cứu của Peltier & Schibrowsky (2007) và Moore

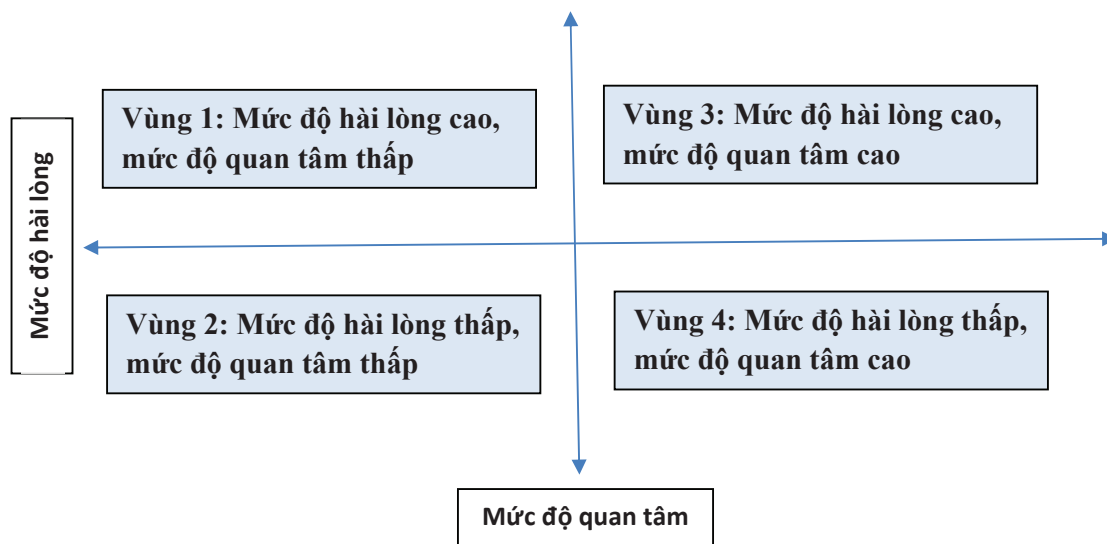
Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất về yếu tố ảnh hưởng đến hài lòng người học từ đó ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo



Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả.

(1989). Biến C3 dựa vào kết quả nghiên cứu của Baber (2020) và Sharma (2020). Các biến C4 và C5 đưa ra dựa trên bối cảnh Kinh tế số và hậu Covid đòi hỏi việc sử dụng các thiết bị, nền tảng và phần mềm trực tuyến với tần suất nhiều hơn. Các biến C6, C7 và C8 được đề ra dựa trên kết quả các nghiên cứu về sự tương tác trong học tập của Moore (1989); Ngo & Ngadiman (2021) và Deslauriers & cộng sự (2011). Mô hình nghiên cứu đề xuất được thể hiện trong Hình 1.

Hình 2: Mô hình về mối quan hệ giữa Mức độ hài lòng & Mức độ quan tâm của người học

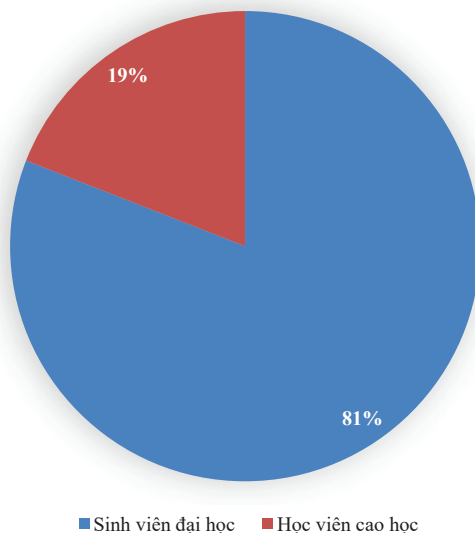


Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả

Hình 2 nói về mối quan hệ giữa mức độ hài lòng và mức độ quan tâm của người học bao gồm các vùng sau:

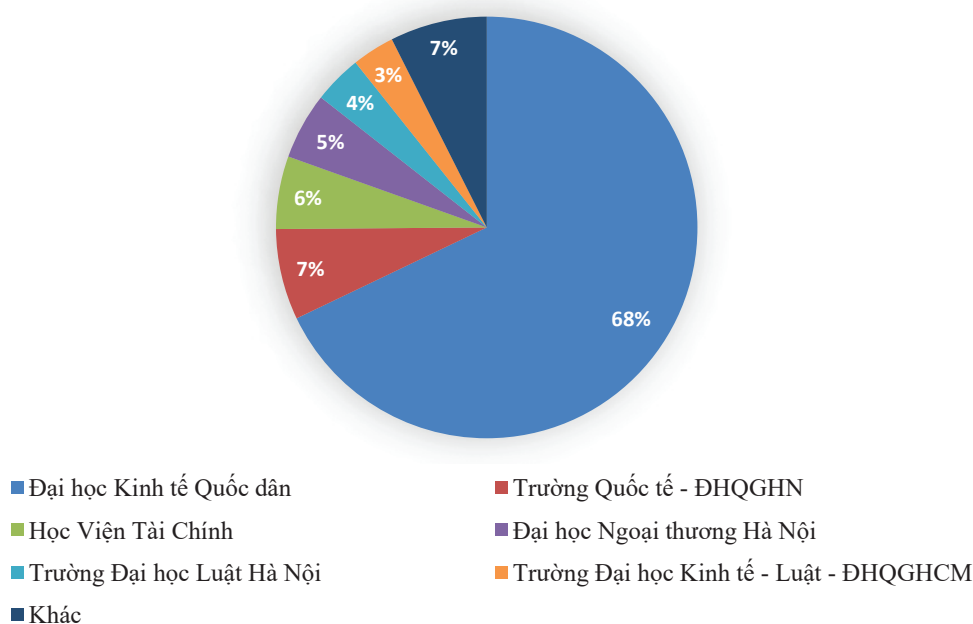
- Vùng 1: gồm các yếu tố có mức độ hài lòng cao nhưng các nhóm yếu tố lại quan tâm ở mức độ thấp. Các yếu tố này chưa thực sự ảnh hưởng đến việc đánh giá sự hài lòng, vì vậy chỉ cần duy trì như hiện nay.
- Vùng 2: gồm các yếu tố mặc dù có sự quan tâm thấp nhưng sự hài lòng của các nhóm đối tượng chưa cao. Các yếu tố này có thể ảnh hưởng không tốt đến việc đánh giá sự hài lòng, vì vậy đây là các yếu tố cần chú ý cải thiện hơn nữa.
- Vùng 3: gồm các yếu tố đồng thời có sự quan tâm của các nhóm đối tượng cũng như sự hài lòng của

Hình 3: Bậc học của đối tượng khảo sát bằng hỏi



Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu.

Hình 4: Trường đại học đang theo học của đối tượng khảo sát bằng hỏi



Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu.

các nhóm đối tượng cao hơn mức trung bình, vì vậy đây là các yếu tố cần tập trung ưu tiên.

- Vùng 4: gồm các yếu tố chưa đạt được sự hài lòng cao của các nhóm đối tượng trong khi các nhóm đối tượng quan tâm đến các yếu tố này ở mức độ cao, vì vậy đây là các yếu tố cần quan tâm và nỗ lực cải thiện hơn nữa.

3.3. Mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu được chọn theo Phương pháp chọn ngẫu nhiên, có phân tầng một cách tương đối đảm bảo có đủ các trường đại học công lập có đào tạo khối ngành kinh tế, các sinh viên đại học và học viên cao học thuộc chủ yếu tại Hà nội và Thành phố Hồ Chí Minh.

Tổng số người trả lời bằng hỏi là 215 người, trong đó có 65,3% là nữ và 34,7% là nam; 81% là sinh viên đại học và 19% là học viên cao học; 67,9% là các sinh viên/học viên đến từ trường Đại học Kinh tế Quốc dân và 32,1% còn lại là các sinh viên/học viên đến từ một số trường khác như Đại học Ngoại thương, Trường Quốc tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, Học viện Tài Chính, v.v. được thể hiện tại Hình 3 và Hình 4.

Tổng số người tham gia phỏng vấn sâu là 20 người trong đó 5 chuyên gia từ các công ty tư vấn và đào tạo, 5 giảng viên từ các trường đại học có tham gia giảng dạy các môn Kinh tế học cả hình thức trực tuyến và trực tiếp, 10 sinh viên đại học và học viên cao học có tham gia học theo hình thức trực tuyến và trực tiếp.

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Phân tích độ tin cậy và tính hợp lệ của mô hình

Mô hình hồi quy là phù hợp được thể hiện ở Bảng 1 và Bảng 2.

Bảng 1 cho thấy kết quả của Omnibus Tests cho chúng ta kết quả kiểm định Chi-square để đánh giá giả thiết sự phù hợp của mô hình hồi quy. Giá trị sig kiểm định Chi-square ở hàng Model bằng $0,000 < 0,05$, do đó, mô hình hồi quy là phù hợp.

Bảng 1: Kết quả kiểm tra độ tin cậy

		Chi-square	df	Sig.
Bước 1	Step	110,563	8	,000
	Block	110,563	8	,000
	Model	110,563	8	,000

Bảng 2: Tổng hợp mô hình

Bước	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	43,999 ^a	,402	,784

Giá trị Cox & Snell R Square và Nagelkerke R Square khoảng 0,4, trong đó giá trị Nagelkerke R Square bằng 0,784 tương đối cao (tiến gần về 1). Như vậy chúng ta có thể kết luận mô hình hồi quy có độ phù hợp tương đối tốt.

Bảng 3: Phân loại các trường hợp thực tế và dự đoán

	Thực tế		Dự đoán		
			HL3		Tỉ lệ chính xác (%)
			Không hải lòng	Hải lòng	
Bước 1	HL3	Không hải lòng	20	5	80,0
		Hải lòng	3	187	98,4
	Tỉ lệ chung (%)				96,3

a. Giá trị cut value là 0,5

Bảng 3 cho chúng ta kết quả phân loại các trường hợp thực tế và dự đoán.

- Trong 25 trường hợp quan sát thực tế không hải lòng với các môn Kinh tế học, dự đoán có 20 trường hợp cảm thấy không hải lòng, tỷ lệ dự đoán đúng là $20/25 = 80\%$;
- Trong 191 trường hợp quan sát thực tế hải lòng với các môn Kinh tế học, dự đoán có 187 trường hợp cảm thấy hải lòng, tỷ lệ dự đoán đúng là $187/190 = 98,4\%$.

Như vậy, tỷ lệ dự đoán đúng trung bình cho toàn bộ mô hình là $(80\% + 98,4\%)/2 = 96,3\%$.

Bảng 4: Tổng hợp các biến trong mô hình

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Bước 1	c1	1,346	,881	2,335	1	,126	3,843
	c2	1,369	,852	2,580	1	,108	3,930
	c3	2,037	,812	6,292	1	,012	7,665
	c4	,248	,820	,092	1	,762	1,282
	c5	-,546	,607	,810	1	,368	,579
	c6	,976	,534	3,344	1	,067	2,653
	c7	1,342	,742	3,271	1	,071	3,828
	c8	2,176	,973	5,008	1	,025	8,814
	Constant	-31,849	7,536	17,859	1	,000	,000

Bảng 4 cho chúng ta kết quả kiểm định Wald, hệ số hồi quy và Exp(B) từng biến độc lập.

- Biến C1, C2, C4, C5, C6, C7 có giá trị sig kiểm định Wald lớn hơn 0,05 nên chúng không có ý nghĩa trong mô hình hồi quy
- Biến C3 và C8 có giá trị sig kiểm định Wald nhỏ hơn 0,05 nên chúng có ý nghĩa trong mô hình hồi quy

4.2. Kết quả mô hình hồi quy về các yếu tố tác động mạnh đến hải lòng của người học, từ đó ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học

Trong phạm vi nghiên cứu này, nhóm nghiên cứu thiết lập mô hình hồi quy Binary Logistic để đánh giá tác động của các yếu tố đến khả năng cảm thấy hải lòng của sinh viên/học viên các môn Kinh tế học.

Sử dụng phần mềm SPSS, ta có mô hình hồi quy như sau:

$$\text{Log}_e \left[\frac{P_i}{1-P_i} \right] = -31,849 + 2,037 \cdot C3 + 2,176 \cdot C8$$

Hệ số hồi quy của các biến độc lập có ý nghĩa đều mang dấu dương. Do vậy, các biến C3 (Mức độ hài lòng đối với “Phương pháp giảng dạy”) và C8 (Mức độ hài lòng đối với “Sự tương tác giữa giảng viên – sinh viên”) sẽ làm tăng khả năng sinh viên/học viên cảm thấy hài lòng với các môn Kinh tế học (tăng khả năng biến Hai_long nhận giá trị 1)

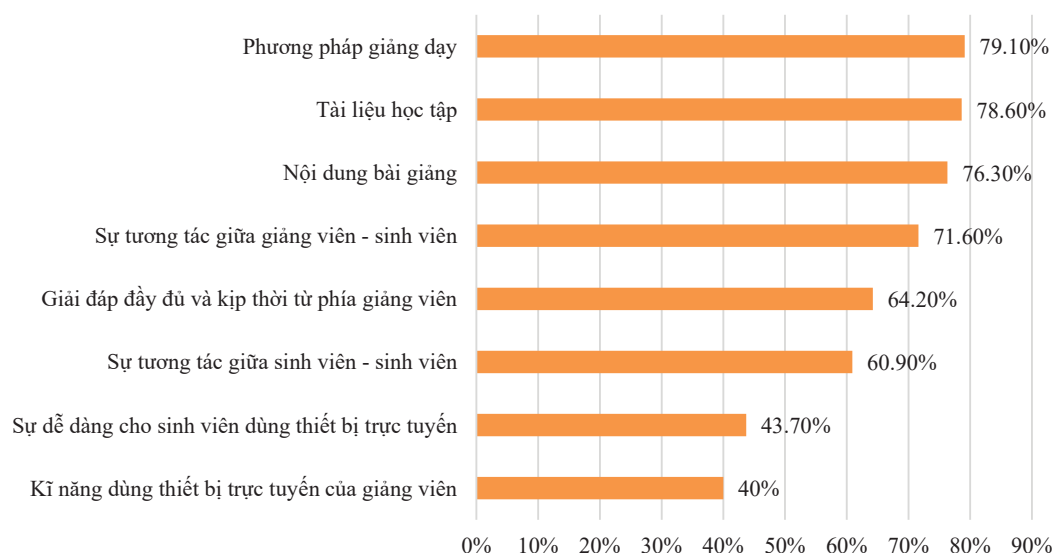
Giá trị Exp(B) của các biến có ý nghĩa như sau:

- C3: 7,66
- C8: 8,81

Giá trị Exp(B) cho biết mức độ tác động của các biến độc lập lên khả năng sinh viên/học viên cảm thấy hài lòng với các môn Kinh tế học, hay nói cách khác là khả năng biến Hai_long nhận giá trị 1. Ở đây, 8,81 > 7,66, do đó, có thể thấy mức độ hài lòng đối với Sự tương tác giữa giảng viên – sinh viên/học viên có tác động mạnh hơn đến khả năng cảm thấy hài lòng nói chung của sinh viên/học viên.

4.3. Yếu tố sinh viên/học viên quan tâm khi học tập các môn Kinh tế học dựa trên bảng hỏi

Hình 5: Yếu tố sinh viên/ học viên quan tâm khi học các môn Kinh tế học



Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu.

Cả sinh viên đại học và học viên cao học đều chọn 3 yếu tố được quan tâm nhất lần lượt là: (1) Phương pháp giảng dạy; (2) Nội dung bài giảng và (3) Tài liệu học tập

Bên cạnh 3 yếu tố này, các yếu tố khác cũng được người học quan tâm bao gồm “Sự tương tác giữa giảng viên – sinh viên”; “Giải đáp đầy đủ và kịp thời từ phía giảng viên”; “Sự tương tác giữa sinh viên – sinh viên” (Hình 5).

4.4. Mức độ tương đồng giữa sự hài lòng và yếu tố quan tâm của sinh viên/học viên

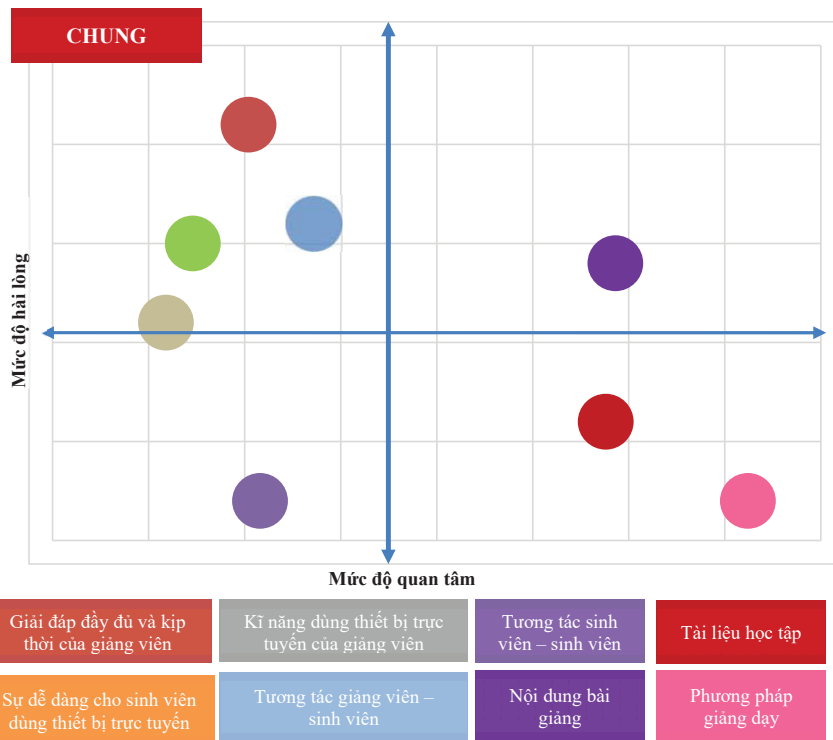
Kết quả chạy mô hình về mối quan hệ giữa mức độ hài lòng và mức độ quan tâm đến các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học được thể hiện ở Hình 6, 7, và 8.

Kết quả từ các Hình 6, 7 và 8 cho thấy: (i) Phương pháp giảng dạy là yếu tố có Mức độ quan tâm cao nhưng lại đang nhận được sự hài lòng quá thấp từ sinh viên đại học; (ii) Nội dung bài giảng có mức độ quan tâm cao từ cả hai nhóm, sinh viên đại học hài lòng hơn mức điểm trung bình nhưng học viên đại học lại có sự hài lòng thấp hơn mức trung bình; (iii) Tài liệu học tập là yếu tố có mức độ quan tâm cao nhưng lại đang nhận được sự hài lòng thấp từ cả phía sinh viên đại học và học viên cao học.

4.5. Kết quả phỏng vấn sâu liên quan đến Chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học

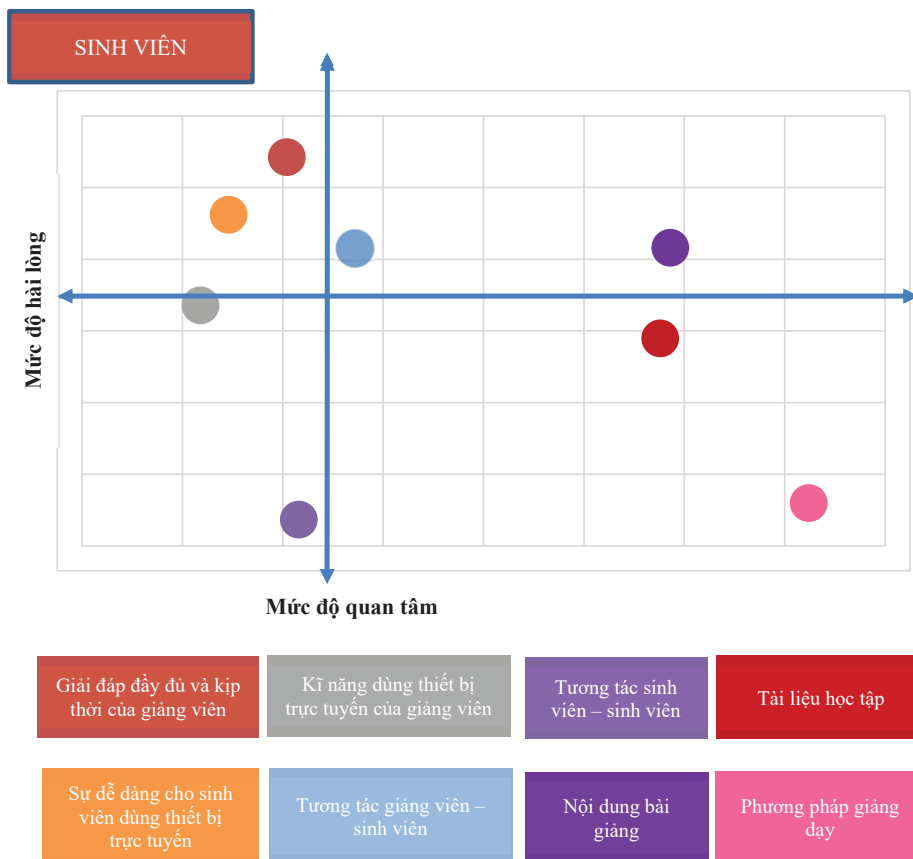
Các giảng viên cho rằng nội dung giảng dạy và phương pháp giảng dạy là 2 yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến Chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học trong bối cảnh chuyển đổi số giáo dục và nền kinh tế số. Cụ

Hình 6: Mối quan hệ giữa sự hài lòng và yếu tố quan tâm chung của người học khi học các môn Kinh tế học



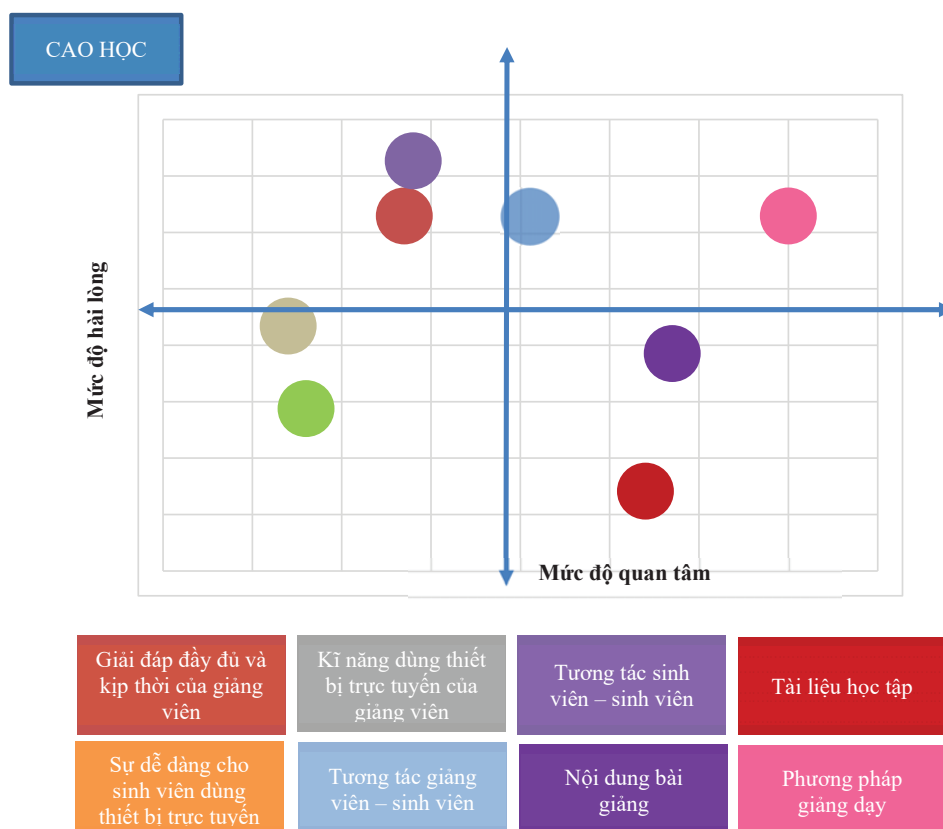
Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu.

Hình 7: Mối quan hệ giữa sự hài lòng và yếu tố quan tâm của Sinh viên đại học khi học các môn Kinh tế học



Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu.

Hình 8: Mối quan hệ giữa sự hài lòng và yếu tố quan tâm của Học viên cao học khi học các môn Kinh tế học



Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu.

thể như sau:

Thứ nhất, bối cảnh kinh tế số ảnh hưởng rất lớn đến nội dung môn học, những gì cần giảm thời lượng, những gì cần bổ sung vào nội dung chương trình để sát với yêu cầu của nền kinh tế số. Hầu hết các ý kiến tập trung vào việc tăng thời lượng của thương mại quốc tế liên quan đến lợi ích và bất lợi của toàn bộ nền kinh tế, của từng thành viên trong nền kinh tế. Cần chuẩn hóa và điều chỉnh các chuẩn đầu ra định kỳ (dự kiến 2 năm/lần) để đảm bảo sự cập nhật về các chuẩn đầu ra đáp ứng sự thay đổi nhanh chóng về kiến thức và năng lực của doanh nghiệp, của nền kinh tế.

Thứ hai, chuyển đổi số giáo dục tác động mạnh mẽ đến sự cấp thiết phải điều chỉnh phương pháp giảng dạy các môn Kinh tế học theo hướng áp dụng nhiều công nghệ trong giảng dạy. Đến nay, 100% các học phần thuộc chương trình đào tạo của Khoa Kinh tế học - Trường Đại học Kinh tế quốc dân đã ứng dụng hình thức Blended Learning trên nền tảng phần mềm LMS và Microsoft Team vào hỗ trợ hoạt động giảng dạy. Việc ứng dụng này giúp cho giảng viên và người học dễ dàng áp dụng đa dạng hình thức dạy và học cũng như tăng hiệu quả các hình thức dạy và học. Tuy nhiên, trong thực tế vẫn còn một số giảng viên chưa thành thạo và sử dụng đầy đủ các phần mềm LMS và Microsoft Team trong quá trình dạy học.

Thứ ba, phương pháp giảng dạy cần hướng tới tăng sự tương tác giữa sinh viên- giảng viên, sinh viên – sinh viên, phối hợp các phương pháp giảng dạy khác nhau để tạo ra sự cộng hưởng giúp người học đạt được chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Trong quá trình giảng dạy, giảng viên tham gia chương trình đào tạo tích cực liên hệ thực tế sinh động, giao bài tập, chủ đề nghiên cứu để rèn luyện kỹ năng tự học, tự nghiên cứu của người học.

Đối với sinh viên/học viên, các lý do khiến họ đánh giá chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học thấp vì (i) giảng viên chưa sử dụng thành thạo các nền tảng/phần mềm cho việc giảng dạy trực tuyến; (ii) sinh viên chưa cảm thấy thuận tiện khi sử dụng các thiết bị, nền tảng và phần mềm trực tuyến; (iii) phương pháp giảng dạy và cách đánh giá sinh viên của giảng viên chưa phù hợp. Nhóm này cũng đưa ra ba giải pháp cần quan tâm nhất để tạo ra Phương pháp giảng dạy tốt bao gồm: (i) Cung cấp tài liệu liên quan (bài đọc, video,

bài báo...) để sinh viên đọc và chuẩn bị trước mỗi buổi học; (ii) Sau khi giảng xong mỗi đề mục nhỏ của bài học, giảng viên đưa ra các câu hỏi/bài tập/nội dung mang tính tổng hợp hay tóm tắt nội dung học của mỗi phần đó giúp sinh viên ghi nhớ bài tốt hơn; (iii) Sinh viên được áp dụng các kiến thức trong bài học để đề ra các phương án giải quyết các tình huống thực tế. Kết quả phỏng vấn sâu này cũng đồng nhất với kết quả khảo sát bảng hỏi, ba yếu tố trên đều nhận được trên 50% sự quan tâm của người học để tăng chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học.

Các chuyên gia ở các công ty tư vấn và đào tạo cho rằng yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy bao gồm: (i) xác định chính xác các chuẩn đầu ra của môn học phù hợp với nền kinh tế số; (ii) phương pháp giảng dạy phù hợp, linh hoạt, phối hợp nhiều hình thức khác nhau để giúp đạt được các chuẩn đầu ra; (iii) trong các chuẩn đầu ra đặc biệt quan tâm đến xây dựng tư duy số và khả năng phân tích dữ liệu giải quyết các bài toán thực tế của doanh nghiệp, của nền kinh tế.

5. Kết luận, khuyến nghị và hạn chế của bài nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu đã khẳng định sự phù hợp tương đối tốt của mô hình sử dụng để tìm ra yếu tố tác động đến đánh giá của sinh viên/học viên đến chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học tại các trường đại học thuộc Khối kinh tế. Hai yếu tố quan trọng tác động mạnh đến đánh giá của người học về các môn Kinh tế học bao gồm Phương pháp giảng dạy và Tương tác giữa giảng viên- sinh viên. Có một sự đồng nhất về ba yếu tố quan tâm đến việc nâng cao chất lượng giảng dạy của các môn Kinh tế học từ góc nhìn của sinh viên đại học và học viên cao học nhưng các yếu tố này đang nhận được sự đánh giá thấp lần lượt là (1) Phương pháp giảng dạy; (2) Nội dung bài giảng và (3) Tài liệu học tập.

Tổng hợp các thông tin trên cho thấy để tăng chất lượng giảng dạy các môn Kinh tế học, cần tập trung đầu tiên vào Phương pháp giảng dạy và cần có những giải pháp cụ thể khác nhau đối với từng nhóm người học. Các khuyến nghị về Phương pháp giảng dạy trong giai đoạn tới như sau:

- Áp dụng hình thức dạy và học theo hướng học tập kết hợp (Blended Learning), trong đó các hoạt động về quản lý, học tập, giảng dạy, đánh giá nên được áp dụng trên các phần mềm và các nền tảng học trực tuyến.
- Giảng viên giờ đây trở thành người truyền cảm hứng và là người hướng dẫn theo sát quá trình học tập của sinh viên cùng với sự hỗ trợ của các công nghệ như trợ lý ảo hay giảng viên ảo để có thể có những cách thức hướng dẫn phù hợp cho từng sinh viên.
- Cung cấp các tài liệu học tập trước mỗi buổi học dưới các hình thức đa phương tiện (video, file pdf, v.v.) giúp thúc đẩy khả năng tự học, tự tìm tòi, tự nghiên cứu của sinh viên/ học viên.
- Dành nhiều thời gian trên lớp và trên hệ thống LMS để giải đáp thắc mắc của sinh viên/ học viên cũng như có các hoạt động tương tác giữa những sinh viên.
- Tìm hiểu và áp dụng Micro Learning với 4 đặc trưng (i) Học ngắn, học các bài học nhỏ; (ii) Ứng dụng được ngay; (iii) Có hệ thống; (iv) Tài liệu học dễ hiểu, dễ nhớ, có tính sáng tạo. Theo phương pháp này, một bài giảng nhỏ thường không kéo dài quá 7 phút và cung cấp cho sinh viên về một thông tin nhất định chứ không phải một chủ đề rộng như các phương pháp đào tạo khác.
- Bất kể áp dụng phương pháp giảng dạy nào, cần lồng ghép nhiều hoạt động mang tính tương tác cao giữa sinh viên – sinh viên (thảo luận nhóm, bài tập nhóm, v.v.) và sinh viên – giảng viên. Các ví dụ được đưa ra trong quá trình giảng dạy cần bám sát thực tế và được cập nhật thường xuyên. Việc quay lại các bài giảng thành video được sinh viên/học viên nhận xét là sẽ mang lại kết quả tốt hơn trong quá trình ôn tập.

Đối với Khoa Kinh tế học, một số hoạt động cần thực hiện như sau:

- Tổ chức các buổi chia sẻ kinh nghiệm dạy và học trong nội bộ Khoa Kinh tế học cũng như các Khoa và các trường đại học khác để ngày càng nhiều các giảng viên hiểu và ứng dụng các phương pháp này mới.
- Khoa nên tiên phong xây dựng kế hoạch đầy đủ và chi tiết thực hiện hàng kỳ về khảo sát, đánh giá các hoạt động dạy và học phù hợp để đạt CĐR, bao gồm: các tiêu chí về khảo sát đánh giá, thời gian thực hiện, đối tượng được khảo sát đánh giá, cách thức tổng hợp dữ liệu khảo sát, các khuyến nghị.

Hạn chế của bài nghiên cứu liên quan đến số lượng người học tham gia khảo sát đang chủ yếu là sinh viên Trường Đại học Kinh tế quốc dân, số lượng học viên cao học cũng đang chiếm tỷ lệ tương đối nhỏ trong tổng số người trả lời bảng khảo sát. Tuy nhiên vẫn hy vọng kết quả của bài nghiên cứu có giá trị với Khoa kinh tế học nói riêng và các trường Đại học nói chung có giảng dạy các môn Kinh tế học.

Tài liệu tham khảo

- Baber, H. (2020), 'Determinants of students' perceived learning outcome and satisfaction in online learning during the pandemic of COVID-19', *Journal of Education and e-Learning Research*, 7(3), 285-292.
- Chua, C. (2004), 'Perception of quality in higher education', *Proceedings of the Australian Universities Quality Forum*, AUQA Occasional Publication, Australia.
- Deslauriers, L., Schelew, E. & Wieman, C. (2011), 'Improved Learning in a Large-Enrollment Physics Class', *Science (American Association for the Advancement of Science)*, 332(6031), 862–864.
- Harvey, L. & Green, D. (1993), 'Defining Quality', *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34.
- Hillman, D.C., Willis, D.J. & Gunawardena, C.N. (1994), 'Learner-interface in remote education: An extension of contemporary models and strategies for practitioners', *The American Journal of Remote Education*, 8(2), 30-42.
- Moore, M.G. (1989), 'Three types of interaction', *The American Journal of Distance Education*, 3(2), 1–6.
- Ngo, J. & Ngadiman, A. (2021), 'Investigating Student Satisfaction in Remote Online Learning Settings During Covid-19 in Indonesia', *Journal of International and Comparative Education*, 10(2), 73-95.
- Nguyễn Thành Long (2006), 'Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại trường Đại học An Giang', đề tài nghiên cứu khoa học, Trường Đại học An Giang.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988), 'SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality', *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peltier, J.W., Schibrowsky, J.A. & Drago, W. (2007), 'The Interdependence of the Factors Influencing the Perceived Quality of the Online Learning Experience: A Causal Model', *Journal of Marketing Education*, 29(2), 140–153.
- Sharma, K., Deo, G., Timalina, S., Joshi, A., Shrestha, N. & Neupane, H.C. (2020), 'Online learning in the face of COVID-19 pandemic: Assessment of students' satisfaction at Chitwan medical college of Nepal', *Kathmandu University Medical Journal*, 18(2), 40-47.
- Snipes, R.L. & Thomson N. (1999), 'An empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in higher education', *Academy of Educational Leadership Journal*, 3(1), 39-57.
- Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2000), *Services marketing: integrating customer focus across the firm (2nd ed.)*, Irwin/McGraw-Hill, Boston, Massachusetts, USA.