



THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỂ DỤC THỂ THAO THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH THEO TIÊU CHUẨN ISO

THE STATUS OF STUDENT SATISFACTION ABOUT TRAINING QUALITY
OF UNIVERSITY OF SPORT HO CHI MINH CITY ACCORDING TO ISO STANDARD

TÓM TẮT: Qua đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh theo ISO được trình bày ở trên có thể thấy khách thể nghiên cứu của đề tài được khảo sát đánh giá theo nhân khẩu học đảm bảo tính khoa học và độ tin cậy cho nghiên cứu. Thực trạng cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh tương đối tốt.

TỪ KHÓA: Thực trạng, mức độ hài lòng, sinh viên, chất lượng đào tạo, ISO, Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh.

ABSTRACT: Through survey results of over 800 students, it was found that the level of satisfaction with the training quality of University of Sport Ho Chi Minh City according to ISO standard is only at a relatively good level. The results of student evaluation of the content according to ISO standards in this study will be an objective scientific basis, helping the school provide solutions to improve student satisfaction with the quality of training. create better

KEYWORDS: The status, satisfaction, student, training quality, ISO standard.

**MAI THỊ HỒNG HẠNH
LÊ QUÝ PHƯƠNG**

*Trường Đại học Thể dục Thể thao
Thành phố Hồ Chí Minh*

**MAI THI HONG HANH
LE QUY PHUONG**

University of Sport Ho Chi Minh City

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

ISO (tiếng Anh là International Organization for Standardization) được thành lập năm 1947, là một tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế độc lập, với vai trò thiết lập các tiêu chuẩn quốc tế và được áp dụng trên toàn thế giới. Tiêu chuẩn ISO

9001 nằm trong bộ tiêu chuẩn ISO 9000 - Bộ tiêu chuẩn quốc tế được duy trì bởi tổ chức ISO, có mục tiêu trợ giúp các tổ chức xây dựng, áp dụng và vận hành hệ thống quản lý chất lượng có hiệu lực. Trong đó, ISO 9001 được xem là tiêu chuẩn trung tâm quan trọng nhất của bộ tiêu chuẩn ISO 9000. ISO 9001 do Ủy ban Tiêu chuẩn hóa Quốc tế ISO ban hành từ năm 1987 và đã trải qua 4 lần soát xét và hoàn thiện từ Phiên bản ISO 9000 năm 1987; ISO 9001:1994; ISO 9001:2000; ISO 9001:2008; và ISO 9001:2015. [6]

Hiện nay, chất lượng đang được quan tâm nhiều trong mọi

lĩnh vực của xã hội: trong các ngành công nghiệp, quản trị kinh doanh, dịch vụ...và trong lĩnh vực giáo dục. Chất lượng luôn là vấn đề quan trọng trong giáo dục đào tạo nói chung và trong các trường đại học nói riêng. Trong quản lý chất lượng hiện đại, triết lý hướng đến khách hàng đang đóng vai trò chủ đạo. Một trong những yếu tố quyết định cho sự tồn tại và phát triển của các đơn vị kinh doanh nói chung và các đơn vị trong lĩnh vực giáo dục nói riêng là sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ - sản phẩm mà đơn vị cung ứng. Do vậy, đánh giá đúng thực

BẢNG 1: THỐNG KÊ KHÁCH THỂ NGHIÊN CỨU THEO KHOA (n=800)

TIÊU CHÍ		KHOA HLTT		KHOA GDTC		KHOA Y SINH HỌC		KHOA QUẢN LÝ TT		TỔNG SỐ
		Số lượng	Ti lệ %	Số lượng	Ti lệ %	Số lượng	Ti lệ %	Số lượng	Ti lệ %	
Sinh viên năm thứ	2	103	34.8	102	34.0	44	44	38	36.5	287
	3	98	33.1	97	32.3	30	30	36	34.6	261
	4	95	32.1	101	33.7	26	26	30	28.8	252
Tổng số		296		300		100		104		800

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

BẢNG 2: THỐNG KÊ KHÁCH THỂ NGHIÊN CỨU THEO GIỚI TÍNH (n=800)

TIÊU CHÍ		KHOA HLTT		KHOA GDTC		KHOA Y SINH HỌC		KHOA QUẢN LÝ TT		TỔNG SỐ
		Số lượng	Ti lệ %	Số lượng	Ti lệ %	Số lượng	Ti lệ %	Số lượng	Ti lệ %	
Giới tính	Nam	224	75.7	143	47.7	67	67.0	88	84.6	522
	Nữ	72	24.3	157	52.3	33	33.0	16	15.4	278
Tổng số		296		300		100		104		800

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

BẢNG 3: THỐNG KÊ KHÁCH THỂ NGHIÊN CỨU THEO KẾT QUẢ HỌC TẬP (n=800)

TIÊU CHÍ		KHOA HLTT		KHOA GDTC		KHOA Y SINH HỌC		KHOA QUẢN LÝ TT		TỔNG SỐ
		Số lượng	Ti lệ %	Số lượng	Ti lệ %	Số lượng	Ti lệ %	Số lượng	Ti lệ %	
Kết quả học tập	Giỏi	6	2.0	14	4.7	5	5.0	6	5.8	31
	Khá	66	22.3	91	30.3	48	48.0	50	48.1	255
	TB Khá	127	42.9	129	43.0	22	22.0	23	22.1	301
	TB	90	30.4	61	20.3	22	22.0	23	22.1	196
	Yếu	7	2.4	5	1.7	3	3.0	2	1.9	17
Tổng số SV		296		300		100		104		800

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

trạng mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh theo ISO là rất quan trọng và có ý nghĩa thực tiễn cao.

Phương pháp nghiên cứu:

Quá trình nghiên cứu đã sử dụng các phương pháp: Tổng hợp và phân tích tài liệu, phỏng vấn bằng phiếu, điều tra xã hội học và toán học thống kê.

Khách thể nghiên cứu: 800 sinh viên đang học năm thứ 2,3,4 tại các Khoa Huấn luyện thể thao, Giáo dục thể chất, Y Sinh học Thể dục Thể thao và Quản lý Thể dục Thể thao.

2. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Để đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh, nghiên cứu ứng dụng các tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo được công bố trong bài viết của cùng nhóm tác giả [3]. Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp điều tra ngẫu nhiên sinh viên đại học hệ chính quy đang học tập tại Trường Đại học Thể dục thể thao Thành phố Hồ Chí Minh tại các Khoa Huấn luyện thể thao, Giáo dục thể

chất, Y Sinh học Thể dục Thể thao, Quản lý Thể dục Thể thao. Nghiên cứu đã tiến hành điều tra 900 phiếu, sau khi tiến hành nhập số liệu và sàng lọc phiếu điều tra thì kết quả có 800 phiếu hợp lệ đúng với mục đích khảo sát. Các phiếu bị loại do người trả lời phiếu khảo sát không cung cấp đầy đủ thông tin hoặc thông tin bị loại bỏ do người được điều tra đánh cùng một loại lựa chọn, ...

2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của khách thể nghiên cứu

- Thông tin khách thể nghiên cứu theo Khoa

**BẢNG 4: THỐNG KÊ KHÁCH THỂ NGHIÊN CỨU THEO KẾT QUẢ HỌC TẬP VÀ GIỚI TÍNH (n=800)**

TIÊU CHÍ		GIỚI TÍNH				TỔNG SỐ SV
		Nam		Nữ		
		Số SV	Tỉ lệ %	Số SV	Tỉ lệ %	
Kết quả học tập	Giỏi	10	1.9	21	7.6	31
	Khá	147	28.2	108	38.8	255
	TB Khá	216	41.4	85	30.6	301
	TB	137	26.2	59	21.2	196
	Yếu	12	2.3	5	1.8	17
Tổng số SV		522		278		800

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

Kết quả tại bảng 1 cho thấy, số lượng phiếu thu được sau khi điều tra và sàng lọc phân bố tương đối đều theo tỷ lệ sinh viên ở mỗi khoa. Số lượng sinh viên được điều tra phân bố chủ yếu là năm thứ 2 (chiếm 35.9%) và năm thứ 3 (chiếm 32,6%). Số lượng sinh viên tham gia khảo sát chủ yếu là đang học Khoa Huấn luyện thể thao (chiếm 37%), tiếp theo là sinh viên Khoa Giáo dục thể chất (chiếm 34,23%). Xếp thứ 3 là sinh viên Khoa Quản lý Thể dục thể thao (chiếm 13%/) và thấp nhất là sinh viên Khoa Y Sinh học Thể dục Thể thao (chiếm 12.5%).

- Thông tin khách thể nghiên cứu theo giới tính

Do đặc thù của Nhà trường là đào tạo về thể dục thể thao nên tỉ lệ sinh viên giới tính nam chiếm khá cao 65.25% và tỉ lệ giới tính nữ sinh chỉ chiếm 34.75%.

- Thông tin khách thể nghiên cứu theo kết quả học tập

Qua thống kê tại bảng 3 cho thấy, số sinh viên có kết quả học tập xếp loại yếu và trung bình chiếm tỉ lệ 26.6%. Số sinh viên có kết quả học tập trung bình

khá và khá chiếm tỉ lệ khá cao 69.5%, còn lại là số sinh viên có kết quả học tập xếp loại giỏi chiếm 3.9%. Kết quả học tập của sinh viên tập trung phân bố ở kết quả học tập trung bình khá và khá, không có sự chênh lệch nhiều về kết quả học tập của sinh viên tại các khoa.

- Thống kê khách thể nghiên cứu theo kết quả học tập và giới tính

Như đã thống kê ở phần trên, do đặc thù của Nhà trường là đào tạo lĩnh vực thể dục thể thao nên số lượng sinh viên nam chiếm tỉ lệ khá cao. Qua thống kê bảng 4 cho thấy tỷ lệ nữ sinh viên có kết quả học tập loại khá và giỏi chiếm tỉ lệ 46.4% trong tổng số 278 sinh viên nữ. Tỉ lệ nam sinh viên có kết quả học tập loại khá và giỏi chiếm 30.1% trong tổng số 522 sinh viên nam. Tương tự, với kết quả học tập trung bình khá và trung bình khá đối với nữ sinh viên chiếm tỉ lệ 69.4% trong tổng số 278 nữ sinh được điều tra và kết quả học tập của nam sinh viên chiếm tỉ lệ 67,6% trong tổng số 522 nam sinh được khảo sát.

2.2. Thực trạng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh theo các nội dung đánh giá của tiêu chuẩn ISO

2.2.1. Thực trạng sự độ hài lòng của sinh viên Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh về môn học theo tiêu chuẩn ISO

Kết quả khảo sát thực trạng sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Thể dục thể thao Thành phố Hồ Chí Minh về môn học theo tiêu chuẩn ISO được trình bày qua bảng 5.

Sau khi thu thập dữ liệu và phân tích dữ liệu, nghiên cứu xác định được 09 tiêu chí ISO đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh và mức độ đánh giá của sinh viên. Trong 09 tiêu chí đánh giá, cao nhất là tiêu chí “Giảng viên lên lớp và kết thúc môn học đúng theo quy định của nhà trường” với giá trị trung bình là 4.19 và tiêu chí “Mục tiêu và đề cương môn học được giảng viên giới thiệu rõ ràng

BẢNG 5: KẾT QUẢ THỐNG KÊ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ MÔN HỌC THEO TIÊU CHUẨN ISO (n=800)

TT	CÁC TIÊU CHÍ ISO	n	TRUNG BÌNH	ĐỘ LỆCH CHUẨN
1	Mục tiêu và đề cương môn học được giảng viên giới thiệu rõ ràng ngay từ những tiết đầu tiên của môn học	800	4.12	0.821
2	Giảng viên trình bày rõ ràng yêu cầu về nội dung và phương pháp học môn học và cách đánh giá môn học (thi, kiểm tra)	800	3.72	1.011
3	Giảng viên lên lớp và kết thúc môn học đúng theo quy định của nhà trường	800	4.19	0.725
4	Môn học có giáo trình và tài liệu tham khảo đầy đủ. Nội dung hướng dẫn thí nghiệm dễ hiểu và dụng cụ thí nghiệm đầy đủ	800	3.24	0.885
5	Bài giảng hấp dẫn, sinh động, nội dung và cấu trúc bài giảng hợp lý	800	3.47	0.93
6	Giảng viên giới thiệu kỹ thuật/ kỹ năng thực hành/ thí nghiệm rõ ràng, dễ hiểu	800	3.8	1.006
7	Môn học có sự liên hệ tốt giữa lý thuyết và thực hành, các bài tập tình huống thực tế giúp người học hiểu bài tốt	800	3.7	0.918
8	Giảng viên luôn nhiệt tình, giảng dạy khi người học chưa hiểu bài trên lớp	800	3.25	0.967
9	Giảng viên đối xử công bằng, thẳng thắn với người học	800	3.61	1.008

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

BẢNG 6: KẾT QUẢ THỐNG KÊ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT THEO TIÊU CHUẨN ISO (n=800)

TT	CÁC TIÊU CHÍ	n	TRUNG BÌNH	ĐỘ LỆCH CHUẨN
1	Cảnh quan, khuôn viên trường khang trang, tạo ấn tượng đẹp	800	3.63	0.96
2	Phòng học, thực hành, thí nghiệm, phòng máy tính khang trang, đầy đủ.	800	3.27	1.007
3	Trang thiết bị phục vụ dạy – học đầy đủ, hiện đại	800	3.42	0.951
4	Thư viện cung cấp tài liệu phong phú, cập nhật đầy đủ, dễ mượn	800	2.52	0.988
5	Sân bãi, căn tin, kí túc xá, WC đạt yêu cầu	800	3.26	1.014
6	Hệ thống wifi phủ sóng rộng, đường truyền tốt	800	3.74	0.985

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

ngay từ những tiết đầu tiên của môn học” với giá trị trung bình là 4.12 tương đương với mức độ tốt. Tất cả các tiêu chí đánh giá còn lại dao động từ 3.24 (Môn học có giáo trình và tài liệu tham khảo đầy đủ; Nội dung hướng dẫn thí nghiệm dễ hiểu và dụng cụ thí nghiệm đầy đủ) đến 3.8 (Giảng viên giới thiệu kỹ thuật/ kỹ năng thực hành/ thí nghiệm rõ ràng, dễ hiểu) tương ứng với mức độ (bình thường). Qua đó một phần thể hiện mức độ hài lòng của sinh

viên theo tiêu chuẩn đánh giá của ISO về chất lượng đào tạo của nhà trường là khá tốt.

Tuy nhiên xét tổng thể chất lượng đào tạo của Trường Đại học Thể dục thể thao Thành phố Hồ Chí Minh các tiêu chí của ISO để đánh giá thì chưa thật sự đầy đủ và thể hiện được hết chất lượng đào tạo của nhà trường. Chính vì thế nghiên cứu tiếp tục đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của trường Đại học Thể dục thể thao Thành phố Hồ Chí

Minh ở các nội dung nghiên cứu tiếp theo.

2.2.2. Thực trạng sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh về Cơ sở vật chất theo tiêu chuẩn ISO

Qua bảng 6 cho thấy: 06 tiêu chí đánh giá thành phần Cơ sở vật chất cao nhất là tiêu chí (Hệ thống wifi phủ sóng rộng, đường truyền tốt) với giá trị trung bình là 3.74 và tiêu chí (Cảnh quang, khuôn viên trường khang trang, tạo

**BẢNG 7: KẾT QUẢ THỐNG KÊ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN (n=800)**

TT	CÁC TIÊU CHÍ	n	TRUNG BÌNH	ĐỘ LỆCH CHUẨN
1	Giảng viên có kiến thức chuyên môn vững chắc	800	3.95	0.999
2	Giảng viên có phương pháp và kỹ năng giảng dạy tốt	800	3.91	1.026
3	Giảng viên có kinh nghiệm thực tế, thường lồng ghép vào bài giảng	800	3.62	1.107
4	Giảng viên biết khuyến khích sinh viên học tập tích cực	800	3.57	1.007
5	Giảng viên nhiệt huyết, tận tâm với nghề	800	3.19	1.117
6	Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp, kế hoạch giảng dạy	800	3.98	1.014
7	Phương pháp đánh giá của giảng viên công bằng, chính xác	800	3.67	0.961
8	Giảng viên hiểu rõ năng lực, mong muốn của sinh viên	800	3.42	0.977

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

BẢNG 8: KẾT QUẢ THỐNG KÊ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ SỰ NHIỆT TÌNH CỦA CÁN BỘ - GIẢNG VIÊN THEO TIÊU CHUẨN ISO (n=800)

TT	CÁC TIÊU CHÍ	n	TRUNG BÌNH	ĐỘ LỆCH CHUẨN
1	Cán bộ phòng ban giải quyết công việc kịp thời, đúng hạn	800	2.87	1.065
2	Cán bộ phòng ban giải quyết thỏa đáng các yêu cầu hợp lý của sinh viên	800	2.92	1.118
3	Nhân viên, giảng viên luôn niềm nở, lịch sự với sinh viên	800	3.24	0.856
4	Giảng viên luôn sẵn lòng giúp đỡ sinh viên trong học tập	800	3.33	0.969
5	Cán bộ phòng ban lịch sự khi giao tiếp với sinh viên	800	3.32	1.02
6	Giảng viên quan tâm đến việc học và tiếp thu bài của sinh viên	800	3.27	0.969

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

BẢNG 9: KẾT QUẢ THỐNG KÊ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ KHẢ NĂNG THỰC HIỆN CAM KẾT THEO TIÊU CHUẨN ISO (N=800)

TT	CÁC TIÊU CHÍ	n	TRUNG BÌNH	ĐỘ LỆCH CHUẨN
1	Nhà trường thực hiện đúng tất cả các cam kết của mình	800	3.31	1.019
2	Chất lượng đầu ra đạt tiêu chuẩn như đã hứa	800	3.25	1.004
3	Tiến độ học tập và tốt nghiệp theo đúng cam kết ban đầu	800	3.76	1.109

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

BẢNG 10: KẾT QUẢ THỐNG KÊ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ SỰ QUAN TÂM CỦA NHÀ TRƯỞNG ĐẾN SINH VIÊN (n=800)

TT	CÁC TIÊU CHÍ	n	TRUNG BÌNH	ĐỘ LỆCH CHUẨN
1	Các thông tin liên quan được cung cấp tới sinh viên kịp thời, chính xác	800	3.61	1.043
2	Số lượng và chất lượng hội thảo chuyên đề đáp ứng nhu cầu học hỏi của sinh viên	800	3.23	1.042
3	Nhà trường tổ chức đàm thoại với sinh viên để lắng nghe tâm tư nguyện vọng, giải đáp những thắc mắc của sinh viên trong quá trình học tập hàng năm	800	3.91	0.926
4	Nhà trường quan tâm đến điều kiện sinh hoạt và học tập của sinh viên	800	3.57	1.023
5	Nhà trường sắp xếp thời học thuận tiện cho sinh viên	800	3.2	1.008
6	Hình thức khen thưởng, học bổng khích lệ được tinh thần sinh viên	800	3.54	1.099
7	Nhà trường tạo nhiều cơ hội cho sinh viên phát huy nhu cầu học hỏi và phát triển kỹ năng	800	3.19	1.085

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

BẢNG 11: KẾT QUẢ THỐNG KÊ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO THEO TIÊU CHUẨN ISO (n=800)

TT	CÁC TIÊU CHÍ	n	TRUNG BÌNH	ĐỘ LỆCH CHUẨN
1	Các bạn hài lòng về chất lượng cơ sở vật chất của nhà trường	800	3.27	1.063
2	Các bạn hài lòng về sự nhiệt tình của cán bộ - giảng viên của nhà trường	800	3.13	1.029
3	Các bạn hài lòng về chất lượng đội ngũ giảng viên của nhà trường	800	3.73	0.98
4	Các bạn hài lòng về chất lượng khả năng thực hiện cam kết của nhà trường	800	3.42	1.115
5	Các bạn hài lòng về chất lượng sự quan tâm của nhà trường đến sinh viên của nhà trường	800	3.44	1.082
6	Mức hài lòng của người học về môn học của ISO	800	3.59	1.089

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

ấn tượng đẹp) với giá trị trung bình là 3.63 gần tương đương với mức độ (tốt). Tất cả các tiêu chí đánh giá còn lại dao động từ 2.52 (Thư viện cung cấp tài liệu phong phú, cập nhật đầy đủ, dễ mượn) đến 3.42 (Trang thiết bị phục vụ dạy - học đầy đủ, hiện đại) tương ứng với mức độ (bình thường). Qua đó thể hiện ở các tiêu chí đánh giá thành phần Cơ sở vật chất của nhà trường là đạt mức trên trung bình.

2.2.3. Thực trạng sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh về đội ngũ giảng viên theo tiêu chuẩn ISO

Qua bảng 7 cho thấy: Trong 08 tiêu chí đánh giá thành phần Đội ngũ giảng viên dao động từ thấp nhất 3.19 (Giảng viên nhiệt huyết, tận tâm với nghề) đến 3.98 (Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp, kế hoạch giảng dạy) đa số tương ứng với mức độ (tốt). Qua đó thể hiện ở các tiêu chí đánh giá thành phần Đội ngũ giảng viên của nhà trường là đạt mức khá tốt.

2.2.4. Thực trạng sự hài lòng của

sinh viên Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh về sự nhiệt tình của cán bộ - giảng viên theo tiêu chuẩn ISO

Qua bảng 8 cho thấy: Trong 06 tiêu chí đánh giá thành phần Sự nhiệt tình của cán bộ - giảng viên dao động từ 2.87 (Cán bộ phòng ban giải quyết công việc kịp thời, đúng hạn) đến 3.33 (Giảng viên luôn sẵn lòng giúp đỡ sinh viên trong học tập) tương ứng với mức độ (bình thường). Qua đó thể hiện ở các tiêu chí đánh giá thành phần Sự nhiệt tình của cán bộ - giảng viên của nhà trường là đạt mức bình thường.

2.2.5. Thực trạng sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh về khả năng thực hiện cam kết theo tiêu chuẩn ISO

Qua bảng 9 cho thấy: 03 tiêu chí đánh giá thành phần Khả năng thực hiện cam kết có giá trị lần lượt 3.31 (Nhà trường thực hiện đúng tất cả các cam kết của mình) tương ứng với mức (Bình thường); 3.25 (Chất lượng đầu ra đạt tiêu chuẩn như đã hứa) tương ứng với mức độ

(Bình thường); 3.76 (Tiến độ học tập và tốt nghiệp theo đúng cam kết ban đầu) tương ứng với mức độ tốt. Qua đó thể hiện ở các tiêu chí đánh giá thành phần khả năng thực hiện cam kết của nhà trường là đạt mức khá tốt.

2.2.6. Thực trạng sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh về sự quan tâm của nhà trường đến sinh viên

Qua bảng 10 cho thấy: Trong 07 tiêu chí đánh giá thành phần Sự quan tâm của nhà trường đến sinh viên dao động từ thấp nhất 3.19 (Nhà trường tạo nhiều cơ hội cho sinh viên phát huy nhu cầu học hỏi và phát triển kỹ năng) đến 3.91 (Nhà trường tổ chức đàm thoại với sinh viên để lắng nghe tâm tư nguyện vọng, giải đáp những thắc mắc của sinh viên trong quá trình học tập hàng năm) đa số tương ứng với mức độ tốt. Qua đó thể hiện ở các tiêu chí đánh giá thành phần Sự quan tâm của nhà trường đến sinh viên của nhà trường là đạt mức khá tốt.

2.2.7. Thực trạng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo



của Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh theo tiêu chuẩn ISO

Qua bảng 11 cho thấy: Trong 06 tiêu chí đánh giá “Sự hài lòng” của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh dao động từ thấp nhất 3.13 (Các bạn hài lòng về sự nhiệt tình của cán bộ - giảng viên của nhà trường) đến cao nhất 3.73 (Các bạn hài lòng về chất lượng đội ngũ giảng viên của nhà trường) đa số tương ứng với mức độ tốt và bình thường. Qua khảo sát các tiêu chí đánh giá Sự hài lòng cho thấy sinh viên khá hài lòng

với chất lượng đào tạo của nhà trường.

3.KẾT LUẬN

Qua đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh theo tiêu chuẩn ISO được trình bày ở trên có thể thấy khách thể nghiên cứu được khảo sát đánh giá theo nhân khẩu học đảm bảo tính khoa học và độ tin cậy cho nghiên cứu. Thực trạng cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh tương đối tốt nhưng xét về mặt

tổng thể chất lượng đào tạo của trường đánh giá bằng các tiêu chí của ISO thì chưa thật sự đầy đủ và thể hiện được hết chất lượng đào tạo của nhà trường. Chính vì thế việc xây dựng xác định tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh là vấn đề cần thiết, cấp bách không chỉ phục vụ cho nghiên cứu này mà còn là công cụ ứng đánh giá hiệu quả chất lượng đào tạo của nhà trường. ■

(Ngày tòa soạn nhận bài: 10/11/2023;
ngày phản biện đánh giá: 27/11/2023;
ngày chấp nhận đăng: 15/12/2023)

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trần Thị Tú Anh (2008), Nghiên cứu đánh giá chất lượng giảng dạy đại học tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền, Luận văn Thạc sĩ Quản lý giáo dục, Viện Đảm bảo Chất lượng Giáo dục, ĐHQG Hà Nội.
2. Mai Thị Hồng Hạnh (2025), “Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Thể dục thể thao Thành phố Hồ Chí Minh”, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh.
3. Mai Thị Hồng Hạnh, Lê Quý Phương (2023), “Xác định tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Thể dục thể thao Thành phố Hồ Chí Minh”, Tạp chí Khoa học và Đào tạo TDDT, Số 01/2023, Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh.
4. Siskos, Y., Bouranta, N., Tsotsolas, N. (2005), Measuring service quality for students in higher education: the case of a business university, Foundations of Computing and Decision Sciences, 30, 2, 163-180.