Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh

NGUYỄN THỊ HẬU*

Tóm tắt

Qua nghiên cứu của tác giả, có 3 nhân tố ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh, theo thứ tự ảnh hưởng từ thấp đến cao, lần lượt là: Hoạt động hỗ trợ học tập, Cam kết của khoa và Sự tương xứng về học phí và chất lượng đào tạo. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất một vài giải pháp cho Ban Giám hiệu Nhà trường nhằm cải thiện và nâng cao chất lương đào tạo, đáp ứng nhu cầu của sinh viên trong thời gian tới.

Từ khóa: *sự hài lòng, sinh viên, Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh, nhân tố ảnh hưởng*

Summary

After an empirical research, the author reveals three factors that positively affect the satisfaction of students at Ho Chi Minh City University of Food Industry, in increasing order of influence, respectively: Learning support, Commitments of faculty, and Probability of tuition fee in line with training quality. From this finding, several solutions for the school board are proposed to improve training quality, meeting the needs of students in the future.

Keywords: *satisfaction, students, Ho Chi Minh City University of Food Industry, influencing factor*

GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt giữa các cơ sở đào tạo, để tồn tại và phát triển, các trường đại học phải nâng cao chất lượng và dịch vụ đào tạo nhằm thu hút sinh viên. Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh không đứng ngoài xu thế đó.

Sự hài lòng của sinh viên là nhân tố quan trọng đánh giá chất lương và là nhân tố giúp Nhà trường đạt được mục tiêu. Chính vì thế, muốn nâng cao chất lượng giáo dục, Nhà trường cần đánh giá được mức độ hài lòng của sinh viên và từ đó có các biện pháp khắc phục những nhân tố làm cho sinh viên chưa hài lòng, hoặc hài lòng ở mức thấp; đồng thời, có những biện pháp phát huy những nhân tố mà sinh viên hài lòng ở mức cao (*Bài viết sử dụng cách viết số thập phân theo chuẩn quốc tế*).

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Chất lượng dịch vụ

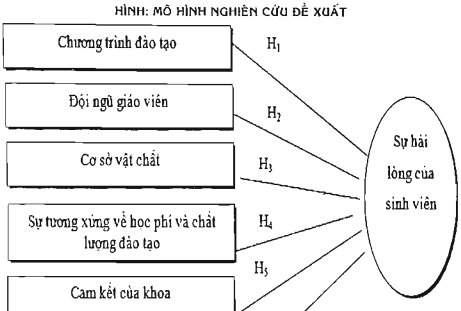
Oliver và Bearden (1995) cho rằng, chất lượng dịch vụ là sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng trước khi trải nghiệm dịch vụ và sau khi sử dụng dịch vụ. Theo Parasuraman và cộng sự (1985), chất lượng dịch vụ sẽ được khách hàng đánh giá là thấp nếu khi sử dụng không đáp ứng được mong đợi của khách hàng và chất lương sẽ tăng lên nếu khách hàng cảm nhận được dịch vụ vượt qua mong đợi.

Từ mô hình của Gronroos (1984), Parasuraman và cộng sự (1985) đã kế thừa và phát triển mô hình thang đo chất lượng dịch vụ, có tên là SERVQUAL. Năm

*ThS., Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh | Email: haunt@cntp.edu.vn

Ngày nhận bài: 01/03/2019; Ngày phản biện: 16/03/2019; Ngày duyệt đăng: 22/03/2019

HÌNH: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Tác giả xây dựng

1988, Parasuraman và cộng sự tiếp tục hiệu chỉnh mô hình này, theo đó chất lượng dịch vụ được đánh giá thông qua 5 tiêu chí, bao gồm: sự tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm, phương tiện hữu hình.

Sự hài lòng

Sự hài lòng của khách hàng là một vấn đề rất quan trọng, vì khi khách hàng hài lòng, thì họ mới sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp, từ đó nhà cung cấp mới có thể tồn tại và phát triển được. Theo Tse và Wilton (1988), sự hài lòng khách hàng thể hiện qua phản ứng của họ đối với việc ước lượng sự khác biệt giữa những mong muốn trước đó và sự thể hiện thực sự của dịch vụ để nhận được sự chấp nhận của khách hàng sau khi sử dụng.

Mối liên hệ giữa sự hài lòng và chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm hoàn toàn khác nhau, nhưng qua tham khảo nhiều nghiên cứu có liên quan cho thấy, chúng có một mối liên hệ nhất định, chất lượng dịch vụ sẽ góp phần làm tăng sự hài lòng của khách hàng. Parasuraman và cộng sự (1985) đã chứng minh, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là 2 khái niệm khác biệt, nhưng luôn tồn tại mối liên hệ chặt chẽ, chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng. Hay nói cách khác, chất lượng dịch vụ được xác định thông qua nhiều tiêu chí khác nhau và những tiêu chí này là một phần nhân tố quyết định sự hài lòng.

Dựa vào các lý thuyết nghiên cứu trên, kết hợp nghiên cứu tình hình thực tế tại Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh, tác giả đề xuất 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường, bao gồm: Chương trình đào tạo (CTDT); Đội ngũ giảng viên (DNGV); Cơ sở vật chất (CSVC); Sự tương xứng về học phí và chất lượng đào tạo (HPHI); Cam kết của khoa (KHOA); Hoạt động hỗ trợ học tập (HDHT). Mô hình được thể hiện tại Hình.

Căn cứ vào mô hình nghiên cứu lý thuyết, tác giả xây dựng phương trình hồi quy tuyến tính bội diễn tả các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên:

$$SHL = \beta 0 + \beta 1*CTDT + \beta 2*DNGV + \beta 3*CSVC + \beta 4*HPHI + \beta 5*KHOA + \beta 6*HDHT$$

Trong đó: CTDT, DNGV, CSVC, HPHI, KHOA, HDHT là các biến độc lập; SHL là biến phụ thuộc Sự hài lòng; β là hệ số hồi quy.

Giả thuyết nghiên cứu được phát biểu như sau:

H_1: Chương trình đào tạo càng phù hợp, thì sự hài lòng của sinh viên càng cao.

H_2: Đội ngũ giảng viên có chất lượng càng cao, thì sự hài lòng của sinh viên càng cao.

H_3: Cơ sở vật chất càng tốt, thì sự hài lòng của sinh viên càng cao.

H_4: Sự tương xứng về học phí và chất lượng đào tạo càng tốt, thì sự hài lòng của sinh viên càng cao.

H_5: Cam kết của khoa được thực hiện càng tốt, thì sự hài lòng của sinh viên càng cao.

H_6: Hoạt động hỗ trợ học tập càng đầy đủ, thì sự hài lòng của sinh viên càng cao.

Phương pháp nghiên cứu

Tác giả tiến hành khảo sát trực tiếp 402 sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh từ tháng 08-12/2018. Bảng câu hỏi và mã hóa thang đo được trình bày cụ thể tại Bảng 1.

Dữ liệu được xử lý thông qua công cụ phân tích SPSS 20.0. Tác giả tiến hành kiểm định độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hồi quy tuyến tính bội. Đồng thời, tập trung kiểm định các giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Đánh giá thang đo

Kiểm định độ tin cậy ở Bảng 2 cho kết quả hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo, như sau: Chương trình đào tạo (0.863); Đội ngũ giáo viên (0.903); Cơ sở vật chất (0.895); Sự tương xứng về học phí và chất lượng đào tạo (0.881). Cam

kết của khoa (0.919); Hoạt động hỗ trợ học tập (0.906); Sự hài lòng (0.829). Hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo đều có giá trị lớn hơn 0.7, cho nên các thang đo đều đạt độ tin cậy.

Mặt khác, hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong các thang đo đều có giá trị lớn hơn 0.3, nên không biến nào là biến rác. Tóm lại, các thang đo đều đạt độ tin cậy và tất cả các biến được giữ lại cho phân tích tiếp theo.

Phân tích EFA

Kết quả phân tích EFA các biến độc lập cho biết, các biến CSVC4, DNGV3, DNGV1, DNGV2, KHOA3 có hệ số tải nhân tố thấp hơn 0.5, nên bị loại bỏ. Các biến còn lại được giữ nguyên và rút trích thành 6 nhân tố như đề xuất ban đầu.

Đối với phân tích EFA cho biến phụ thuộc Sự hài lòng, tác giả cũng thực hiện phân tích nhân tố khám phá với 4 biến quan sát đo lường. Kết quả kiểm định Bartlett trong bảng kiểm định KMO và Bartlett's với Sig. = 0.000 và chỉ số KMO = 0.851 > 0.5, cho thấy, phân tích nhân tố là thích hợp. Các biến quan sát thành phần của thang đo "Sự hài lòng" được rút trích thành 1 nhân tố.

Phân tích tương quan và hồi quy tuyến tính bội

Kết quả phân tích tương quan Pearson cho thấy, giá trị Sig. của các biến độc lập và biến phụ thuộc đều < 0.05 và hệ số tương quan Pearson (r) của các biến độc lập đều > 0.3.

Tiếp đó, hồi quy tuyến tính bội được thực hiện để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Sau khi phân tích hồi quy lần 1, có 3 nhân tố bị loại do không đạt ý nghĩa, đó là: Chương trình đào tạo, Cơ sở vật chất và Đội ngũ giáo viên. Tác giả tiếp tục phân tích hồi quy lần 2, kết quả cho thấy, tất cả các biến đều có Sig. < 0,01; độ phóng đại phương sai (VIF) của tất cả các biến đều nhỏ hơn 10. Có 3 nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên, bao gồm: Cam kết của khoa (Beta = 0.243); Hoạt động hỗ trợ học tập (Beta = 0.393); Sự tương xứng về học phí và chất lượng đào tạo (Beta = 0.135). Trong đó, Hoạt động hỗ trợ học tập có ảnh hưởng lớn nhất.

Như vậy, các giả thuyết H_1, H_3, H_6 được chấp nhận. Phương trình hồi quy được viết lại như sau:

*SHL = 0.580 + 0.393*HDHT + 0.243*KHOA + 0.135*HPHI*

BẢNG 1: XÂY DỰNG BẢNG CÂU HỎI VÀ MÃ HÓA THANG ĐO

Nhân tố	Mã hóa	Các biến quan sát
Chương trình đào tạo	CTDT1	Có mục tiêu đào tạo, chuẩn kiến thức rõ ràng
	CTDT2	Tỷ lệ giữa lý thuyết và thực hành, thực tập phù hợp
	CTDT3	Chương trình đào tạo phù hợp với năng lực của sinh viên
	CTDT4	Kết cấu chương trình đào tạo phù hợp
	CTDT5	Chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu thực tế
	CTDT6	Chương trình đào tạo có tích hợp các kỹ năng mềm vào giảng dạy
Đội ngũ giảng viên	DNGV1	Trình độ giảng viên đáp ứng nhu cầu giảng dạy
	DNGV2	Giảng viên cung cấp đề cương học phần và cách thức đánh giá kết quả học tập rõ ràng trước khi tiến hành giảng dạy
	DNGV3	Giảng viên cung cấp tên mục tiêu học phần ngay từ ban đầu
	DNGV4	Giảng viên có phương pháp giảng dạy giúp sinh viên nhanh hiểu bài
	DNGV5	Giảng viên đảm bảo đúng giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy
	DNGV6	Giảng viên thân thiện với sinh viên và sẵn sàng chia sẻ với sinh viên
	DNGV7	Giảng viên công bằng khi đánh giá sinh viên
	DNGV8	Giảng viên sử dụng tốt những phương tiện hỗ trợ giảng dạy
	DNGV9	Giảng viên đưa nhiều tình huống thực tế vào bài giảng
	DNGV10	Giảng viên tạo điều kiện cho sinh viên tự nghiên cứu
	DNGV11	Giảng viên chú ý phát triển các kỹ năng cần thiết cho sinh viên
Cơ sở vật chất	CSVC1	Phòng học trang bị đầy đủ thiết bị học tập
	CSVC2	Thiết bị thực hành được trang bị đầy đủ
	CSVC3	Thông tin website được cập nhật thường xuyên
	CSVC4	Hệ thống wifi đáp ứng nhu cầu người học trong khuôn viên trường
	CSVC5	Quy mô lớp học có số lượng sinh viên phù hợp
	CSVC6	Phòng học có đủ ánh sáng thoáng mát
	CSVC7	Thư viện có nguồn tài liệu giáo trình, sách điện tử đáp ứng việc học của sinh viên
	CSVC8	Ký túc xá khang trang sạch sẽ đáp ứng nhu cầu ăn ở sinh viên
	CSVC9	Các cơ sở bên ngoài gần cơ sở chính tiện lợi cho sinh viên
Sự tương xứng về học phí và chất lượng đào tạo	HPHI1	Học phí tương xứng với điều kiện vật chất và chất lượng đào tạo
	HPHI2	Việc tổ chức đóng học phí thuận tiện cho sinh viên
	HPHI3	Thời gian đóng học phí phù hợp với sinh viên
	HPHI4	Học phí theo tín chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho việc đóng học phí sinh viên
Cam kết của khoa	KHOA1	Lãnh đạo khoa giải quyết triệt để nhanh chóng thắc mắc của sinh viên về học vụ
	KHOA2	Khoa là cầu nối tốt giữa nhà trường và sinh viên
	KHOA3	Khoa cập nhật thông tin học vụ đến sinh viên nhanh chóng và đầy đủ
	KHOA4	Khoa tư vấn cho sinh viên chọn môn học logic
	KHOA5	Giáo vụ khoa thân thiện khi tiếp xúc với sinh viên
	KHOA6	Giáo vụ khoa hướng dẫn và giải quyết vấn đề học vụ của sinh viên rõ ràng có hiệu quả
Hoạt động hỗ trợ học tập	HDHT1	Khoa thường xuyên tổ chức các câu lạc bộ nhằm tạo điều kiên cho sinh viên học tập và vui chơi
	HDHT2	Trường, Khoa thường xuyên tổ chức các hội thảo chuyên đề giúp sinh viên tìm hiểu thực tế
	HDHT3	Trường khuyến khích sinh viên tham gia các khóa học miễn phí để nâng cao kỹ năng mềm do trường tổ chức
	HDHT4	Trường, Khoa có nhiều hình thức khen thưởng sinh viên học giỏi, hiếu học, qua việc cấp học bổng, các giải thưởng...
	HDHT5	Sinh viên được tham gia các chương trình sinh hoạt công đồng như Mùa hè xanh, Tết xa nhà, công tác xã hội rèn luyện kỹ năng sống
	HDHT6	Trường tổ chức nhiều lớp học ngắn hạn đáp ứng nhu cầu học tập ngoài chương trình đào tạo của sinh viên, anh văn, tin học
	HDHT7	Đoàn khoa tổ chức các chương trình hoạt động bổ ích cho sinh viên (cắm trại, cuộc thi văn nghệ)
	HDHT8	Đoàn khoa thường xuyên phát động phong trào thi đua giữa các lớp thông qua các cuộc thi tìm kiếm tri thức trẻ
Sự hài lòng	SHL1	Tôi cảm thấy vui khi học tại Trường
	SHL2	Tôi cảm thấy tự hào khi kể về Trường với bạn bè
	SHL3	Tôi hạnh phúc khi là sinh viên của Trường
	SHL4	Nhìn chung, tôi hài lòng khi học tại Trường

BẢNG 2: THỐNG KÊ KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY CRONBACH'S ALPHA

Thang đo	Ký hiệu	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Đánh giá
Chương trình đào tạo	CTDT	6	0.863	Chấp nhận
Đội ngũ giáo viên	DVGV	11	0.903	Chấp nhận
Cơ sở vật chất	CSVC	9	0.895	Chấp nhận
Sự tương xứng về học phí và chất lượng đào tạo	HPHL	4	0.881	Chấp nhận
Cam kết của khoa	KHOA	6	0.919	Chấp nhận
Hoạt động hỗ trợ học tập	HDHT	8	0.906	Chấp nhận
Sự hài lòng	SHL	4	0.829	Chấp nhận

Nguồn: Kết quả truy xuất từ SPSS

HÀM Ý CHÍNH SÁCH

Qua nghiên cứu của tác giả, có 3 nhân tố ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh, theo thứ tự ảnh hưởng từ thấp đến cao, lần lượt là: Hoạt động hỗ trợ học tập; Cam kết của khoa; và Sự tương xứng về học phí và chất lượng đào tạo. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất một vài giải pháp cho Ban Giám hiệu Nhà trường nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu của sinh viên trong thời gian tới, như sau:

Đối với Hoạt động hỗ trợ học tập

- Các hình thức tổ chức hỗ trợ của Nhà trường cần nhắm đến số đông, mang lợi ích thực tiễn cho sinh viên. Hỗ trợ sinh viên trong quá trình thực tập, như: tìm doanh nghiệp, đơn vị thực tập, hợp đồng cán bộ doanh nghiệp giúp đỡ...

- Tổ chức khen thưởng các sinh viên học tập tốt và các tập thể hoạt động tốt nhằm khuyến khích và động viên tinh thần, cũng như ghi nhận những đóng góp của sinh viên. Tập huấn và đào tạo các chương trình ngắn hạn miễn phí dành cho các sinh viên có biểu hiện tốt trong học tập và hoạt động xã hội.

Đối với Cam kết của khoa

- Lãnh đạo Trường cần dành nhiều thời gian tiếp xúc và giải quyết những vướng mắc của sinh viên một cách nhanh chóng, thấu tình đạt lý.

Xây dựng mạng lưới thông tin chuyên nghiệp để đảm bảo các quy định mới, thông báo mới và những yêu cầu từ ban lãnh đạo Trường được cập nhập thường xuyên và xuyên suốt đến các phòng ban, các khoa trong Trường. Từ đó, các khoa có thể cập nhật những thông tin đến sinh viên sớm nhất có thể.

- Khen thưởng các giảng viên, giáo vụ các khoa có sự quan tâm sâu sắc đến sinh viên, cũng như có hình thức nhắc nhở, khiển trách các giảng viên và giáo vụ có các biểu hiện không tốt đối với sinh viên.

- Thường xuyên tập huấn và đào tạo cho cán bộ nhân viên, giảng viên từng khoa để nâng cao chất lượng đào tạo, cải tiến phương pháp giảng dạy và kỹ năng tư vấn cho sinh viên theo từng cấp độ học tập.

Đối với Sự tương xứng về học phí và chất lượng đào tạo

Ban Giám hiệu Nhà trường cần nâng cao chất lượng đào tạo và cải thiện cơ sở vật chất phục vụ việc học tập sao cho tương xứng với học phí hiện nay.

Ngoài ra, tổ chức quy trình đóng học phí thuận lợi cho sinh viên, như: thời gian linh động không ảnh hưởng đến việc học của sinh viên, đơn giản hóa các thủ tục, hoặc đóng học phí trực tuyến hoặc chuyển khoản thông qua tài khoản ngân hàng.❑

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Gronroos, C. (1984). A service quality model and its markting implications, *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44

2. Nunnally, J. C & Bernstein, I. H (1994). *Psychometrictheory (3rd ed.)*. New York: McGraW-Hill

3. Oliver, R. L., W. O. Bearden (1995). Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage, *Journal of Business Research*, 13, 235-246

4. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49, 41-50

5. 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

6. Tse, D.K., Wilton, P.C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation An Extension, *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212