

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Học viện Hàng không Việt Nam

LÊ NGÔ NGỌC THU¹

Tóm tắt

Nghiên cứu trình bày cơ sở lý luận và mô hình các nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Học viện Hàng không Việt Nam (VAA), thông qua tìm hiểu thực trạng nguồn lực và khảo sát sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại VAA. Tác giả xác định được 4 nhân tố, đó là: Sự đáp ứng và độ tin cậy của Nhà trường đối với sinh viên; Đội ngũ giảng viên; Cơ sở vật chất của Nhà trường và Sự phục vụ của nhân viên ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại VAA. Từ đó, tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao hiệu quả chất lượng dịch vụ đào tạo tại VAA.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ đào tạo, sự hài lòng của sinh viên, Học Viện Hàng không Việt Nam

Summary

This study presents the theoretical basis and model of factors affecting student satisfaction with training service quality at Vietnam Aviation Academy (VAA) through analyzing the current status of VAA's resources and surveying students on the quality of VAA's training service. The author identifies 4 factors impacting student satisfaction with training service quality at VAA, which are The responsiveness and reliability of the school for students; Lecturers; Facilities and Staff service. From this finding, the author proposes a number of administrative implications to enhance the efficiency of training service at VAA.

Keywords: training service quality, student satisfaction, Vietnam Aviation Academy

GIỚI THIỆU

Giáo dục đào tạo đại học ở Việt Nam đang có nhiều sự cải tiến, nhiều trường đại học đã rất chú trọng đến chất lượng đào tạo cũng như ngày càng quan tâm hơn tới thái độ và sự hài lòng của sinh viên. Chính vì vậy, việc nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo tại VAA là cần thiết.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Kotler Philip và cộng sự (2005) cho rằng, sự hài lòng của khách hàng phụ thuộc vào mức độ cảm nhận về sản phẩm trong quá trình phân phối giá trị tương đối so với sự mong đợi của khách hàng. Nếu mức độ cảm nhận của khách hàng về sản phẩm thấp hơn kỳ vọng của họ về sản phẩm đó, thì khách hàng sẽ không

hài lòng. Nếu mức độ cảm nhận phù hợp với sự mong đợi, thì khách hàng sẽ hài lòng. Còn nếu như mức độ cảm nhận của khách hàng vượt quá sự mong đợi, thì khách hàng rất vui mừng.

Cronin và Taylor (1992) đã đề xuất thang đo SERVPERF và cho rằng, sử dụng thang đo này tốt hơn thang đo SERVQUAL. Thang đo SERVPERF được đưa ra dựa trên việc khắc phục những khó khăn khi sử dụng thang đo SERVQUAL. Thang đo SERVPERF cũng sử dụng 5 nhân tố chất lượng dịch vụ của thang đo SERVQUAL và với 22 biến quan sát (tương tự như phản hồi về cảm nhận của khách hàng trong thang đo SERVQUAL, nhưng bỏ qua phản hồi về kỳ vọng) được sử dụng để đo lường 5 nhân tố chất lượng dịch vụ. Cronin và Taylor (1992) kết luận rằng, mức độ cảm nhận của khách hàng

¹ Học viện Hàng không Việt Nam

Ngày nhận bài: 05/01/2020; Ngày phản biện: 14/02/2020; Ngày duyệt đăng: 15/02/2020

đối với việc thực hiện dịch vụ của một doanh nghiệp nào đó sẽ phản ánh tốt nhất về chất lượng dịch vụ. Cụ thể, chất lượng dịch vụ = mức độ cảm nhận.

Chất lượng dịch vụ là trọng tâm của việc đánh giá và đo lường, là vì chất lượng dịch vụ phản ánh nhận thức của khách hàng thông qua 5 nhân tố cụ thể để đo lường chất lượng dịch vụ. Ngược lại, sự hài lòng thì toàn diện hơn và được xác định bởi: sự nhận thức về chất lượng dịch vụ; chất lượng sản phẩm; giá cả; các nhân tố tình huống; các nhân tố cá nhân.

Sherry C. & cộng sự (2004) đã thực hiện nghiên cứu đo lường kỳ vọng và cảm nhận của sinh viên trong nước và nước ngoài về Học viên Công nghệ UNITEC, Auckland, New Zealand với thang đo SERVQUAL 5 nhân tố với 20 biến quan sát. Kết quả cho thấy, thang đo đạt độ tin cậy các khoảng cách giữa cảm nhận và kỳ vọng của 5 nhân tố đều âm và có ý nghĩa thống kê, điều này có nghĩa là UNITEC còn nhiều việc phải làm để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

Lưu Thiên Tú (2008) cũng sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn. Nghiên cứu được tiến hành với sinh viên hệ đại học thuộc 7 khoa, đó là: Cơ khí, Điện - Điện tử, Điện tử - Viễn thông, Công nghệ thông tin, Công nghệ thực phẩm, Quản trị kinh doanh, Kỹ thuật công trình. Thang đo gồm 22 biến quan sát, với khoảng 518 hồi đáp hợp lệ. Kết quả cho thấy, thang đo đạt độ tin cậy các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên là sự đáp ứng và môi trường giảng dạy.

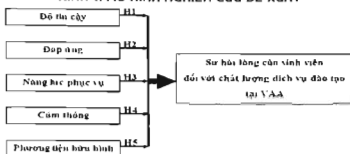
Từ cơ sở lý thuyết trên, mô hình đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại VAA được đề xuất như Hình 1.

Phương pháp nghiên cứu

Để tiến hành nghiên cứu, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Trong đó, nghiên cứu định tính thông qua thảo luận nhóm, nhằm xác định và hoàn thiện bản phông vấn.

Nghiên cứu định lượng dùng kỹ thuật thu thập thông tin trực tiếp bằng cách phỏng vấn sinh viên (phiếu điều tra). Phiếu điều tra gồm 29 phát biểu, trong đó có 26 phát biểu về chất lượng dịch vụ đào tạo tại VAA, 3 phát biểu về sự hài lòng của sinh viên. Mỗi câu hỏi được đo lường dựa trên thang đo Likert gồm

HÌNH 1: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Người Đề xuất của tác giả

BẢNG 1: KẾT QUẢ HỆ SỐ CRONBACH'S ALPHA (SAU KHI ĐÃ LOẠI CÁC BIẾN RÁC) CỦA THANG ĐO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO

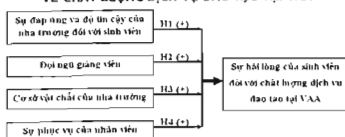
Biến quan sát	Tương quan biến tổng	Alpha nếu loại biến
Phương tiện hữu hình (Huuinh): Alpha = .696		
Huuinh1	.494	.623
Huuinh2	.496	.621
Huuinh3	.418	.671
Huuinh4	.514	.611
Độ tin cậy (Tincay): Alpha = .796		
Tincay1	.584	.769
Tincay2	.618	.742
Tincay3	.658	.719
Tincay4	.603	.747
Đáp ứng (Dapung): Alpha = .798		
Dapung2	.647	.724
Dapung3	.691	.673
Dapung4	.597	.771
Năng lực phục vụ (Nangluc): Alpha = .742		
Nangluc1	.508	.698
Nangluc2	.537	.691
Nangluc3	.441	.717
Nangluc4	.948	.689
Nangluc5	.422	.728
Nangluc6	.446	.715
Cảm thông (Camthong): Alpha = .713		
Camthong1	.618	.574
Camthong2	.419	.704
Camthong3	.395	.707
Camthong4	.584	.597

BẢNG 2: HỆ SỐ CRONBACH'S ALPHA CỦA THANG ĐO SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN

Biến quan sát	Tương quan biến tổng	Alpha nếu loại biến
Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo (Hailong): Alpha = .735		
Hailong1	.530	.685
Hailong2	.515	.698
Hailong3	.637	.560

Người Kết quả nghiên cứu của tác giả

HÌNH 2: MÔ HÌNH HIỆU CHỈNH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI VAA



Người Đề xuất của tác giả

BẢNG 3: HỆ SỐ TƯƠNG QUAN GIỮA CÁC BIẾN

	Sự đáp ứng và độ tin cậy của nhà trường đối với sinh viên	Đội ngũ giảng viên	Cơ sở vật chất của nhà trường	Sự phục vụ của nhân viên	Sự hài lòng
Sự đáp ứng và độ tin cậy của nhà trường đối với sinh viên	1				
Đội ngũ giảng viên	.325**	1			
Cơ sở vật chất của nhà trường	.281**	.246**	1		
Sự phục vụ của nhân viên	.321**	.373**	.229**	1	
Sự hài lòng	.589**	.573**	.593**	.334**	1

** Tương quan có ý nghĩa tại mức 0.01 (kiểm định 2 phía).

BẢNG 4: KẾT QUẢ R² CỦA MÔ HÌNH HỒI QUY LẦN 2

Mô hình	R	R ²	R ² được điều chỉnh	Độ lệch chuẩn của ước lượng
1	.810 ^a	.656	.653	.35627

a. Biến giải thích: (Hàng số), Cơ sở vật chất của nhà trường, Đội ngũ giảng viên, Sự đáp ứng và độ tin cậy của nhà trường đối với sinh viên;

b. Biến phụ thuộc: sự hài lòng

BẢNG 5: PHÂN TÍCH PHƯƠNG SAI ANOVA

Mô hình	ANOVA ^a				
	Tổng các độ lệch bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
Hồi quy	93.312	3	31.104	245.054	.000 ^b
Phần còn lại	48.994	386	127		
Tổng cộng	142.307	389			

a. Biến giải thích: (Hàng số), Cơ sở vật chất của nhà trường, Đội ngũ giảng viên, Sự đáp ứng và độ tin cậy của nhà trường đối với sinh viên;

b. Biến phụ thuộc: sự hài lòng

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả

5 điểm. Mẫu nghiên cứu được thu thập bằng phương pháp ngẫu nhiên theo sự thuận tiện, lấy theo đơn vị lớp ở các khoa và có một số sinh viên đã được mời cộng tác trong giai đoạn thu thập dữ liệu.

Theo Đinh Phi Hồ (2014), để phân tích hồi quy đạt được kết quả tốt nhất, thì kích thước mẫu cần phải thỏa mãn theo công thức: $n > = 8m + 50$; trong đó: n là cỡ mẫu và m là số biến độc lập của mô hình.

Có 450 phiếu khảo sát được tác giả phát ra và thu về 429 phiếu. Trong đó có 39 phiếu không hợp lệ do bị thiếu nhiều thông tin và có quá nhiều ô trống. Kết quả là 390 phiếu khảo sát hợp lệ được sử dụng làm dữ liệu cho nghiên cứu. Khảo sát được thực hiện trong thời gian tháng 3/2011.

Tiếp đó, tác giả sử dụng phần mềm SPSS 16.0. tiến hành phân tích dữ liệu khảo sát, kiểm tra độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và kiểm định mô hình lý thuyết cùng các giả thuyết đã đặt ra (Nghiên cứu sử dụng cách viết số thập phân theo chuẩn quốc tế).

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Phân tích Cronbach's Alpha

Thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo

Bảng 1 cho thấy, thành phần các nhân tố Phương tiện hữu hình có Cronbach's Alpha là 0.696; Thành

phần các nhân tố Độ tin cậy có Cronbach's Alpha là 0.796; Thành phần các nhân tố Đáp ứng có Cronbach's Alpha là 0.798; Thành phần các nhân tố Năng lực phục vụ có Cronbach's Alpha là 0.742; Thành phần các nhân tố Cảm thông có Cronbach's Alpha là 0.713. Các hệ số tương quan giữa các biến đo lường thành phần đều lớn hơn 0.3. Vì vậy, các biến đo lường thành phần đều được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá (EFA) tiếp theo.

Thang đo mức độ hài lòng của sinh viên

Thang đo mức độ hài lòng của sinh viên (Bảng 2) có hệ số Cronbach's Alpha = 0.735, các biến quan sát trong thành phần này có hệ số tương quan biến tổng tương đối lớn, nhỏ nhất là hailong2 (0.515), nên được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Phân tích EFA

Kết quả phân tích EFA cho thấy, thang đo chất lượng dịch vụ được xác định bởi 4 nhân tố là: Sự đáp ứng và độ tin cậy của Nhà trường đối với sinh viên; Đội ngũ giảng viên; Cơ sở vật chất của Nhà trường và Sự phục vụ của nhân viên. Do đó, mô hình nghiên cứu cần được hiệu chỉnh cho phù hợp để đảm bảo việc kiểm định các giả thiết như Hình 2.

Kiểm định mô hình hiệu chỉnh bằng phân tích hồi quy bội

Hệ số tương quan giữa các biến

Bảng 3 cho thấy, sự tương quan không quá cao giữa các biến độc lập, vì vậy thực hiện hồi quy giữa biến phụ thuộc là Sự hài lòng của sinh viên và 4 biến độc lập: (1) Sự đáp ứng và độ tin cậy của nhà trường đối với sinh viên, (2) Đội ngũ giảng viên, (3) Cơ sở vật chất của nhà trường, (4) Sự phục vụ của nhân viên.

Phân tích hồi quy

Kết quả hồi quy lần 2 sau khi loại một biến Sự phục vụ của nhân viên được trình bày trong Bảng 4.

Bảng 4 cho thấy, giá trị R điều chỉnh bằng 0.653 có nghĩa mô hình trên giải thích được 65.3% sự thay đổi của biến Sự hài lòng của sinh viên là do các biến độc lập trong mô hình tạo ra, còn lại 34.7% được giải thích bởi các biến khác nằm ngoài mô hình.

Thống kê F trong ANOVA có Sig. = 0.000 (Bảng 5), do đó mô hình hồi quy tuyến tính bội được xây dựng phù hợp với dữ liệu ở độ tin cậy 95%.

Phương trình hồi quy có dạng như Hình 3.

ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ

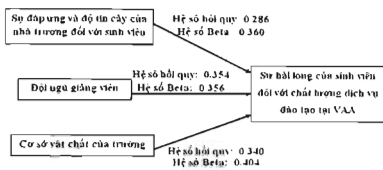
Nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại VAA, tác giả đưa ra một số đề xuất như sau:

Thứ nhất, tăng cường đầu tư cơ sở vật chất của Nhà trường. Cụ thể, một số dụng cụ, thiết bị cũ hoặc đã khấu hao hết tại các phòng thí nghiệm, thực hành nên thay thế và mua sắm mới. Việc đầu tư thay thế, mua sắm mới trang thiết bị phải đồng bộ và gắn kết chặt chẽ giữa lý thuyết với thực hành, thực tập, sát với các lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ thực tế tại các đơn vị trong ngành hàng không và trong xã hội. Đồng thời, Nhà trường thường xuyên lấy ý kiến đóng góp từ phía giảng viên và sinh viên để kịp thời đưa ra những giải pháp thích hợp nhằm đảm bảo chất lượng cơ sở vật chất.

Thứ hai, nâng cao sự đáp ứng và tin cậy của Nhà trường. Qua khảo sát thực tế cho thấy, sự đáp ứng và tin cậy của Nhà trường cũng là nguyên nhân làm cho sinh viên chuyển hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại VAA. Do vậy, nên tiến hành lấy ý kiến phản hồi của sinh viên (cuối học kỳ) về công tác giảng dạy của giảng viên. Bởi, sinh viên là người gần giảng viên nhất. Họ thụ hưởng dịch vụ từ giảng viên và có thể giúp nhà trường nhìn người thầy từ nhiều góc độ khác nhau, toàn diện hơn, xác thực hơn về nội dung, phương pháp truyền đạt, tác phong, thái độ ứng xử, thái độ chính trị, tinh thần trách nhiệm cũng như đạo đức của giảng viên.

Bên cạnh đó, việc cố định thời gian giảng dạy ở một số môn chuyên ngành, với sự tham gia của các chuyên gia đầu ngành là rất khó khăn, vì còn phải phụ thuộc vào lịch công tác của các chuyên gia. Do đó, cần linh hoạt trong việc thiết kế chương trình sao cho đảm bảo mục tiêu đào tạo nhằm khắc phục và hạn chế các trường hợp khách quan này xảy ra và

HÌNH 3: MÔ HÌNH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI VAA



Người: Kết quả nghiên cứu của tác giả

thông báo nhanh chóng kịp thời cho sinh viên khi kế hoạch có sự thay đổi.

Thứ ba, bồi dưỡng và phát triển đội ngũ giảng viên. VAA là nơi đào tạo các chuyên ngành hàng không đặc thù và thường xuyên có sự đổi mới trong đào tạo. Do đó, Nhà trường cần tạo điều kiện cho các giảng viên tham gia vào các công việc tập huấn thực tế ngắn ngày tại các sân bay trong nước. Chẳng hạn như: tham gia vào các hoạt động điều khiển, vận hành, quản lý trong các vai trò khác nhau trên cơ sở đảm bảo cập nhật kiến thức chuyên ngành, trao đổi thêm kinh nghiệm thực tế và hoàn thành công việc được giao. Để đạt được yêu cầu này, đòi hỏi Ban Giám đốc VAA hỗ trợ và giúp đỡ trong việc tăng cường hợp tác với các cảng hàng không, sân bay trong cả nước.

Cùng với đó, giảng viên chủ động lên kế hoạch tự đào tạo theo năm học nhằm nâng cao, mở rộng kiến thức và kỹ năng giảng dạy cũng như có điều kiện tham khảo về chất lượng đào tạo của các tổ chức cung cấp dịch vụ đào tạo khác.

Thứ tư, Nhà trường cần đổi mới về chất trong công tác quản lý, bởi lẽ chính sự quản lý chưa hợp lý, thiếu sự kiểm soát và chậm đổi mới cũng là một nguyên nhân làm hạn chế chất lượng dịch vụ đào tạo tại VAA. Nếu không mạnh dạn đổi mới quản lý toàn diện, quyết liệt và có tính đột phá, thì khó có thể nâng cao được chất lượng dịch vụ đào tạo.

Nhà trường cũng cần tăng cường xây dựng và phát triển các quan hệ hợp tác với các đơn vị trong và ngoài ngành nhiều hơn để việc đào tạo nguồn nhân lực trong Nhà trường trở nên thiết thực hơn và đáp ứng tốt hơn nhu cầu thực tế. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đinh Phu Hồ (2014). *Phương pháp nghiên cứu kinh tế và viết luận văn thạc sĩ*, Nxb Phương Đông
2. Lưu Thiên Tú (2008). *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh
3. Cronin, J. J. & S. A. Taylor (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56(July), 55-68
4. Sherry & cộng sự (2004). *Students' as customers: The expectations and perceptions of local and international students*
5. Kotler Philip et al. (2005). *Principles of Marketing (4th European edition)*, US: Prentice Hall