

Sự hài lòng của cựu sinh viên Từ xa khối ngành Kinh tế về chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh

Phan Ngọc Thùy Như^{1*}

¹Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh

*Tác giả liên hệ, Email: nhu.pnt@ou.edu.vn

THÔNG TIN

Ngày nhận: 06/05/2020

Ngày nhận lại: 13/05/2020

Duyệt đăng: 15/05/2020

Từ khóa:

Chất lượng đào tạo

Đào tạo từ xa

Sự hài lòng

TÓM TẮT

Nghiên cứu nhằm phân tích các nhân tố tác động đến sự hài lòng của cựu sinh viên về chất lượng đào tạo từ xa tại Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu thực hiện khảo sát 368 cựu sinh viên khối ngành kinh tế đã tốt nghiệp năm 2018 theo hình thức đào tạo từ xa (ĐTTX), vừa làm vừa học (VLVH) tại Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh. Mô hình nghiên cứu được thiết kế có hai nhóm biến độc lập, nhằm xác định mức độ tác động đến sự hài lòng của cựu sinh viên từ xa về chất lượng dịch vụ đào tạo. Kết quả nghiên cứu cho thấy, chương trình đào tạo và hệ thống hỗ trợ học tập có ảnh hưởng 19,6% đến sự hài lòng của cựu sinh viên từ xa. Kết quả kiểm định cho thấy, các hệ số kiểm định đều đạt yêu cầu, như vậy thang đo sử dụng trong nghiên cứu là phù hợp đảm bảo độ tin cậy. Từ đó, nghiên cứu đưa ra các khuyến nghị để cải tiến và từng bước hoàn thiện chương trình đào tạo và hệ thống hỗ trợ học tập nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên từ xa tại Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

ABSTRACT

The main goal of this research is to identify the factors affecting student satisfaction with the training service quality in distance learning at Ho Chi Minh City Open University. The study surveys 368 distance learning and on-the-job training Economics majors who graduated in 2018 from Ho Chi Minh City Open University. The research model consists of two groups of factors belonging to the independent variable group that affect student satisfaction with training service quality in distance learning. The research scale was tested for reliability using Cronbach's Alpha and EFA tools. Results of regression analysis showed that all two groups of factors have a positive impact on student satisfaction with their studies. Finally, we give some recommendations for improving training service quality in distance learning at HCM City Open University and student satisfaction with their studies and create a good image to attract more students and gain more financial resources.

Keywords:

Quality of training

Distance education

Students' satisfaction

1. Giới thiệu

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 sản phẩm/dịch vụ mà đơn vị cung ứng. Chất lượng phải được đánh giá bởi chính những khách hàng đang sử dụng chứ không phải bởi các đơn vị cung ứng sản phẩm/dịch vụ. Như vậy, trong lĩnh vực giáo dục, việc đánh giá chất lượng dịch vụ qua ý kiến của người học là rất cần thiết.

Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh được thành lập từ năm 1990 với một trong những nhiệm vụ chính là tổ chức đào tạo từ xa. Với danh tiếng, uy tín thương hiệu lâu năm trong hoạt động đào tạo từ xa, nhưng trong những năm gần đây Nhà trường đã gặp không ít khó khăn trong công tác tuyển sinh, điều này ảnh hưởng đến nguồn thu tài chính của Nhà trường cũng như sự toàn vẹn nhân sự và cơ sở vật chất. Đứng trước áp lực cạnh tranh, để tạo được lợi thế trong công tác tuyển sinh, Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh phải liên tục cố gắng cải thiện chất lượng đào tạo nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên theo học hình thức đào tạo từ xa, bởi lẽ sự hài lòng của sinh viên được xem như là sự đánh giá tích cực của họ về các dịch vụ được Nhà trường cung cấp. Như vậy, nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên hình thức đào tạo từ xa là rất cần thiết cho Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh trong giai đoạn hiện nay.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Lý thuyết nền

Theo ISO 8402 thì “Dịch vụ là kết quả tạo ra do các hoạt động tiếp xúc giữa người cung ứng khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung ứng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Theo Kotler (2004) dịch vụ là một hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm để trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất.

Chất lượng là một khái niệm được xác định dễ dàng trong bối cảnh sản xuất ra sản phẩm cụ thể. Trong khi đó, khái niệm về chất lượng trong lĩnh vực dịch vụ rất khó để có thể xác định. Tuy nhiên, trong bối cảnh kinh tế đang phát triển như hiện nay, chất lượng dịch vụ lại ngày càng trở nên quan trọng hơn (Seth và cộng sự, 2005). Theo Kotler và Keller (2006) định nghĩa sự hài lòng là trạng thái của mức độ cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó. Oliver (1999) và Zineldin (2000) nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng là sự phản hồi cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ nhận được so với mong đợi trước đó. Trong khi đó Giese và Cote (2000) đã đề ra sự hài lòng bao gồm ba yếu tố chính: 1) một phản ứng xúc cảm thay đổi theo cường độ của nó; 2) tập trung vào sự lựa chọn sản phẩm, mua và/hoặc tiêu dùng; 3) thời điểm quyết định, thay đổi theo những tình huống khác nhau và khoảng thời gian có giới hạn. Các nhà nghiên cứu trên đều có quan điểm về sự hài lòng của khách hàng khác nhau nhưng đều có một điểm thống nhất là sự hài lòng được đánh giá qua quá trình tiêu dùng. Trong khi đó, để đánh giá được thì khách hàng phải có sự so sánh kết quả cảm nhận với sự kỳ vọng trước khi sử dụng. Ngoài ra, theo Tse và Wilton (1988) cho rằng, hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng khi được đáp ứng sự mong muốn và Brown (1992) lại định nghĩa sự hài lòng của khách hàng là một trạng thái trong đó những gì khách hàng cần, muốn và mong đợi ở sản phẩm và gói dịch vụ được thoả mãn hay vượt quá sự thoả mãn, kết quả là có sự mua hàng lặp lại, lòng trung thành và giá trị của lời truyền miệng một cách thích thú. Tóm lại, sự hài lòng của khách hàng đối với một dịch vụ là sự phản ứng của khách hàng đối với việc được dịch vụ đó đáp ứng những mong muốn của họ.

Về mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng thì Zeithaml & Bitner, (2000); Cronin & Taylor (1992) đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận rằng cảm nhận

chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn của khách hàng. Sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ, còn nói đến chất lượng dịch vụ là quan tâm đến các thành phần cụ thể của dịch vụ. Các nghiên cứu đã kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thỏa mãn và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thỏa mãn. Chất lượng dịch vụ được xác định bởi nhiều nhân tố khác nhau, là một phần nhân tố quyết định của sự hài lòng (Parasuraman và cộng sự, 1985, 1988). Zeithaml và Bitner (2000) đã cho rằng sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát trong khi chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các nhân tố của chất lượng dịch vụ.

2.2. Các nghiên cứu trước có liên quan

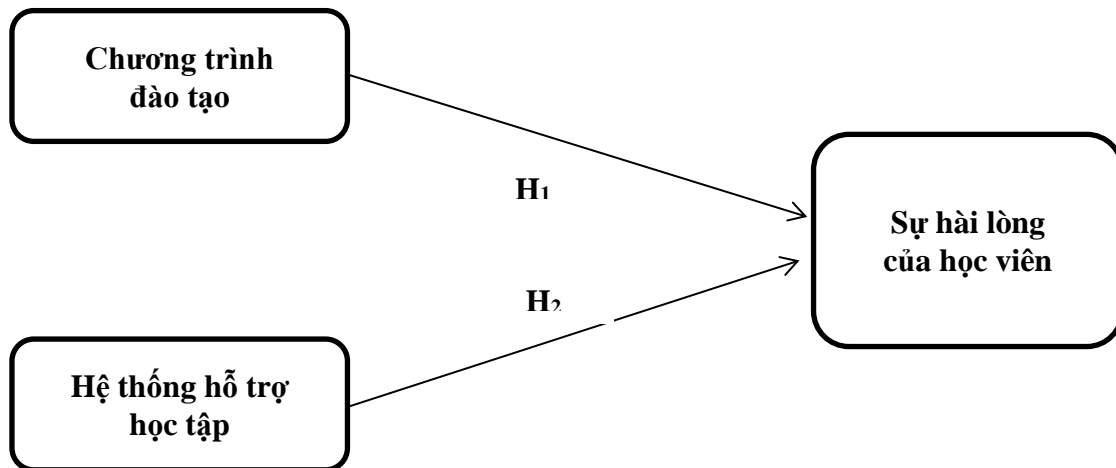
Diamantis và Benos (2005) đã nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên bao gồm các tiêu chí: (i) Đào tạo – liên quan đến yếu tố chất lượng chương trình đào tạo và chất lượng đội ngũ giảng viên bao gồm sự đa dạng của khoá học, giáo trình, định hướng nghề nghiệp, kiến thức của giảng viên, phương pháp giảng dạy, kỹ năng truyền đạt, phương pháp đánh giá của giảng viên; (ii) Cơ sở hạ tầng – liên quan đến tiện nghi và thiết bị kỹ thuật của trường học bao gồm trang thiết bị trường học, thiết bị phòng thí nghiệm, giờ mở cửa phòng thí nghiệm, sự đầy đủ của thư viện điện tử, không gian thư viện; (iii) Hỗ trợ hành chính – bao gồm các yếu tố kiến thức của nhân viên, độ tin cậy, tốc độ xử lý, và mức độ thân thiện của cán bộ phục vụ; (iv) Hình ảnh của khoa/đơn vị – liên quan đến uy tín, tin cậy và sự công nhận của trường đại học bao gồm các yếu tố kỳ vọng, thị trường việc làm, hoạt động xúc tiến và mối liên hệ với thị trường việc làm. Jain và cộng sự (2013) nghiên cứu các nhân tố (i) Chất lượng đầu vào; (ii) Cơ sở vật chất; (iii) Chương trình đào tạo; (iv) Hỗ trợ học tập; (v) Tương tác với doanh nghiệp; (vi) Quy trình phi học thuật có ảnh hưởng như thế nào đến chất lượng đào tạo. Kết quả cho thấy có 3 nhân tố là Chương trình đào tạo, hỗ trợ học tập và chất lượng tương tác với doanh nghiệp có ý nghĩa thống kê. Nghiên cứu của Gamage và cộng sự (2008) được xây dựng trên cơ sở của thang đo SERVPERF cũng cho thấy chất lượng dịch vụ đào tạo chịu ảnh hưởng của các nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, đó là: (i) Giảng viên; (ii) Chương trình đào tạo; (iii) Danh tiếng; (iv) Chi phí; (v) Cơ sở vật chất; (vi) Dịch vụ hỗ trợ người học. Bên cạnh đó, nghiên cứu của Bùi Ngọc Ánh và Đào Thị Hồng Hân (2013) khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội cũng sử dụng thang đo và các công cụ phân tích như những bài nghiên cứu đã đề cập ở trên đã đưa ra được tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên tại trường đó là (i) Chương trình đào tạo; (ii) Cơ sở vật chất; (iii) Khả năng phục vụ và (iv) Giảng viên. Nghiên cứu của Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2006) đã kiểm định về mối quan hệ cùng chiều giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên và qua đó họ đã có kết quả là khi sinh viên đánh giá cao chất lượng dịch vụ do Nhà trường cung cấp thì họ càng hài lòng với trường họ đang theo học hơn.

Tóm lại, các nghiên cứu trên đây cho thấy khi nghiên cứu chất lượng dịch vụ của các cơ sở đào tạo, các tác giả đã xây dựng các thang đo khác nhau và đa dạng, nhưng các nhóm nhân tố về chương trình đào tạo, giảng viên, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ người học đều có tác động đến “sự hài lòng” của người học.

3. Mô hình, thang đo, dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

Qua lược khảo lý thuyết và các nghiên cứu trước cho thấy các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đào tạo đã xây dựng thang đo khác nhau, nhưng đều có điểm chung là các nhóm nhân tố về chương trình đào tạo, giảng viên, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ người học đều có tác động đến “sự hài lòng” của người học. Vì thế, kế thừa kết quả của các nghiên cứu trước, trong giới hạn của bài viết này, chỉ đề cập đến hai nhóm nhân tố chính đó là “Chương trình đào tạo” và “Hệ thống hỗ trợ học tập”. Nhóm nhân tố về “giảng viên” không được nghiên cứu trong nghiên cứu này vì cựu sinh viên được khảo sát không còn nhớ nhiều về giảng viên phụ trách các môn học. Nhóm nhân tố

“Cơ sở vật chất” cũng không được đưa vào nghiên cứu vì đặc thù đào tạo từ xa là chủ yếu đào tạo tại các đơn vị liên kết, cơ sở vật chất của các đơn vị này nằm ngoài khả năng cải tiến/đầu tư của trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh. Mô hình nghiên cứu đề xuất như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Bảng 1

Thang đo - Chương trình đào tạo: bao gồm có 6 biến quan sát

Nhân tố	Biến quan sát	
Chương trình đào tạo	CT1	Chương trình đào tạo sát với yêu cầu công việc
	CT2	Chương trình đào tạo có nhiều môn lựa chọn phù hợp yêu cầu công việc
	CT3	Số lượng môn học vừa phải, bố trí khoa học, linh hoạt, dễ dàng đăng ký học
	CT4	Nội dung chương trình học được cập nhật, đổi mới theo nhu cầu xã hội
	CT5	Trình tự các môn học được tổ chức hợp lý
	CT6	Kiểm tra, thi cử phù hợp với nội dung môn học

Bảng 2

Thang đo - Hệ thống hỗ trợ học tập: gồm có 10 biến quan sát

Nhân tố	Biến quan sát	
Hệ thống hỗ trợ học tập	HT1	Tài liệu học tập
	HT2	Trang web của Trung tâm Đào tạo từ xa thường xuyên cập nhật thông tin cần thiết và kịp thời
	HT3	Diễn đàn E-learning, cơ sở học liệu của Trung tâm và Khoa được tổ chức tốt
	HT4	Phòng học, thiết bị phục vụ lớp học đảm bảo tốt cho việc dạy và học
	HT5	Các thông tin dễ tiếp cận (trang web, thông báo trên bảng, qua cán sự lớp).
	HT6	Thái độ phục vụ của nhân viên Trung tâm Đào tạo từ xa
	HT7	Chất lượng các dịch vụ của Trung tâm Đào tạo từ xa
	HT8	Thái độ phục vụ của nhân viên nơi tổ chức lớp học
	HT9	Chất lượng các dịch vụ của nơi tổ chức lớp học
	HT10	Nhà trường giải quyết các vấn đề học vụ đối với học viên nhanh chóng, kịp thời

Bảng 3

Thang đo - Sự hài lòng của học viên

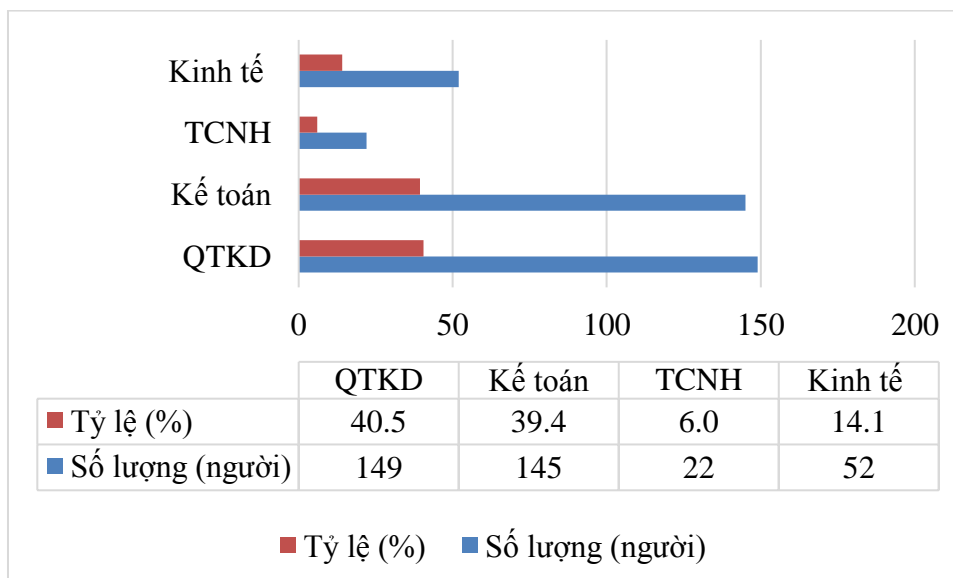
Nhân tố	Biến quan sát	
Sự hài lòng của học viên	HL1	Khi người quen có nhu cầu học tập, sẽ giới thiệu đến học tại OU
	HL2	Sẵn lòng giới thiệu người khác đến học tại OU
	HL3	Tiếp tục chọn OU để đăng ký học tập nếu có điều kiện và nhu cầu

Dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

Dữ liệu chủ yếu được phân tích dưới dạng thống kê mô tả, thống kê các biến theo dạng thống kê chéo, đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach' Alpha và EFA, phân tích hồi qui tuyến tính. Nghiên cứu thực hiện khảo sát 368 cựu sinh viên tốt nghiệp năm 2018 hình thức đào tạo từ xa (ĐTTX), vừa làm vừa học (VLVH) thuộc khối ngành kinh tế (Quản trị kinh doanh; kế toán; tài chính ngân hàng; kinh tế) tại Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

Nghiên cứu thực hiện theo phương pháp định lượng, dữ liệu sơ cấp được thu thập từ việc khảo sát các cựu sinh viên bằng cách gửi phiếu khảo sát qua email (Google form) kết hợp với phỏng vấn qua điện thoại. Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 22.0 để phân tích dữ liệu.

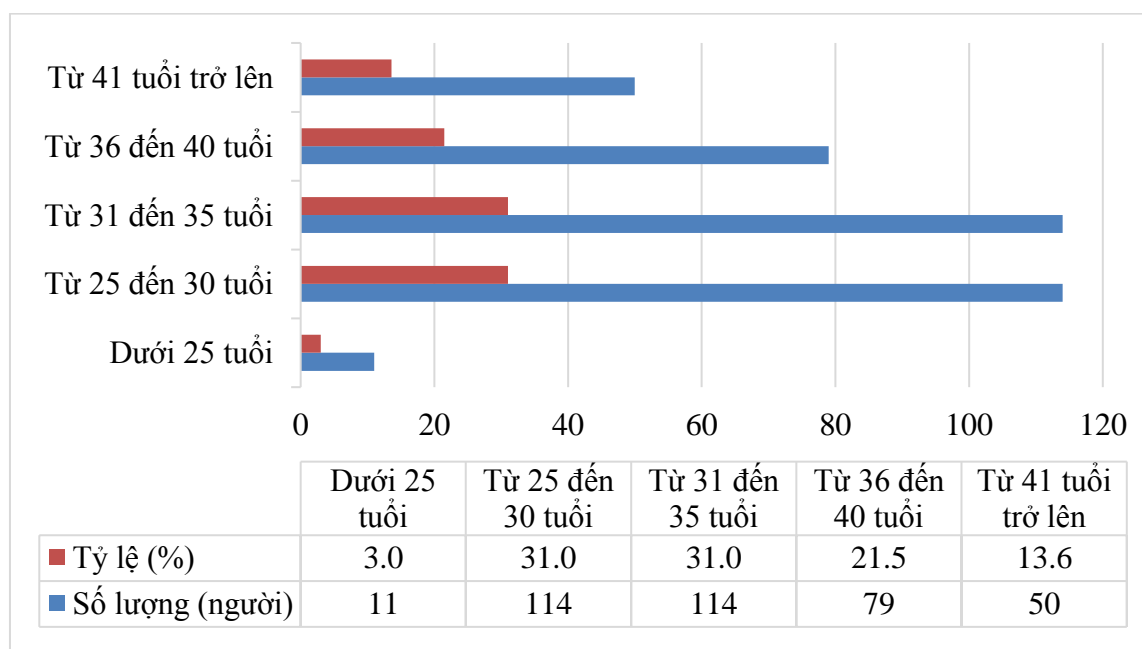
Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2013), thang đo đảm bảo độ tin cậy khi thỏa mãn các điều kiện sau: (1) hệ số Alpha $\geq 0,7$ và hệ số tương quan biến tổng $\geq 0,3$. (2) trong phân tích EFA, phương sai trích $\geq 50\%$, KMO $\geq 0,5$, hệ số tải nhân tố $\geq 0,5$, giá trị eigenvalue > 1 và kiểm định Bartlett's test có ý nghĩa ($\leq 0,5$) chứng tỏ thang đo phù hợp và có thể tin cậy.

4. Phân tích kết quả nghiên cứu**4.1. Phân tích thống kê mô tả****Hình 2.** Thống kê theo ngành học của sinh viên

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu sơ cấp của tác giả (2020)

Theo kết quả phân tích dữ liệu, số cựu sinh viên tham gia trong mẫu nghiên cứu là 368 người thuộc nhóm ngành kinh tế được chia theo bốn nhóm ngành là Quản trị kinh doanh (149 người chiếm 40,5%); Kế toán (145 người chiếm 39,4%); Tài chính - ngân hàng (22 người chiếm 6,0%); Kinh tế (52 người chiếm 14,1%) phù hợp với thực tế đào tạo tại Trường Đại học Mở Thành

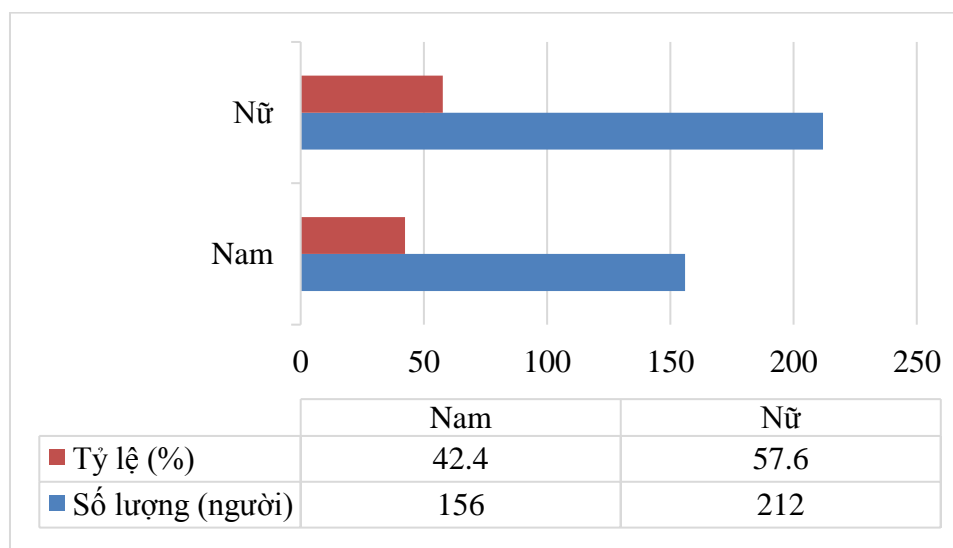
phố Hồ Chí Minh, khối ngành kinh tế phát triển khá tốt. Trong đó, ngành Quản trị kinh doanh và Kế toán luôn có thế mạnh trong công tác tuyển sinh do nhu cầu lớn từ thị trường lao động. Riêng ngành Tài chính - Ngân hàng chiếm tỷ trọng thấp nhất, chỉ chiếm 6% trong mẫu nghiên cứu do ngành này gặp nhiều khó khăn trong công tác tuyển sinh trong thời gian qua.



Hình 3. Thống kê mẫu theo nhóm tuổi của sinh viên

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu sơ cấp của tác giả (2020)

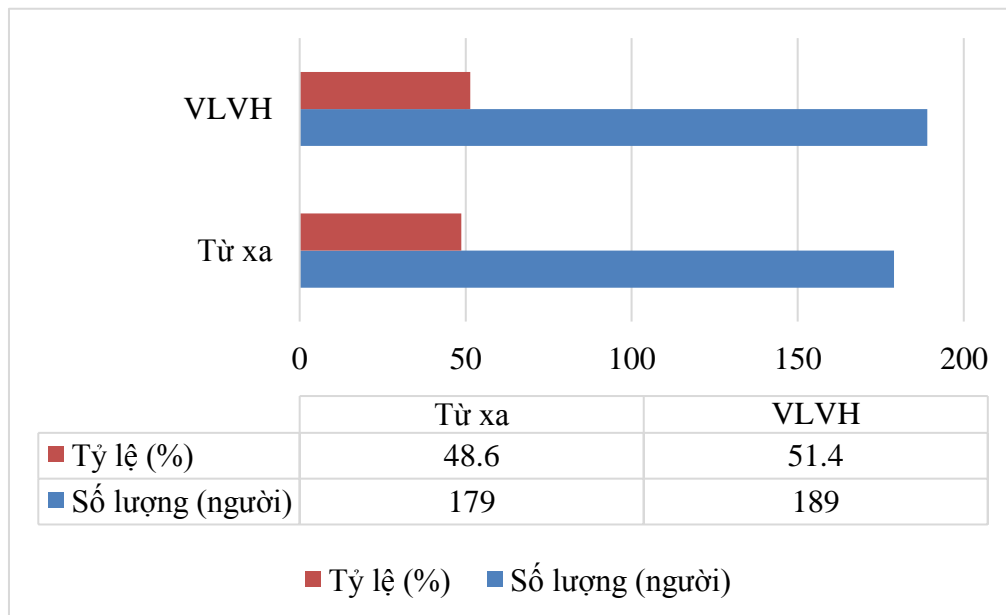
Tuổi của các đối tượng khảo sát trong nghiên cứu này là cựu sinh viên đã theo học hệ đào tạo từ xa và VLVH tại các cơ sở đào tạo và đơn vị liên kết của Nhà trường, các đối tượng được khảo sát tập trung ở các nhóm trên 25 tuổi. Nhóm tuổi của các đối tượng phần lớn là từ 25 đến 35 tuổi, hai nhóm này chiếm 62% mẫu khảo sát (xem Hình 3). Tuy nhiên, cũng có 13,6% là những người có độ tuổi trên 41 tuổi tham gia trong mẫu khảo sát. Thực tế cho thấy, đây là những người đã có việc làm, cần học tập để bổ sung kiến thức, bằng cấp hỗ trợ cho công việc của họ.



Hình 4. Thống kê mẫu theo giới tính

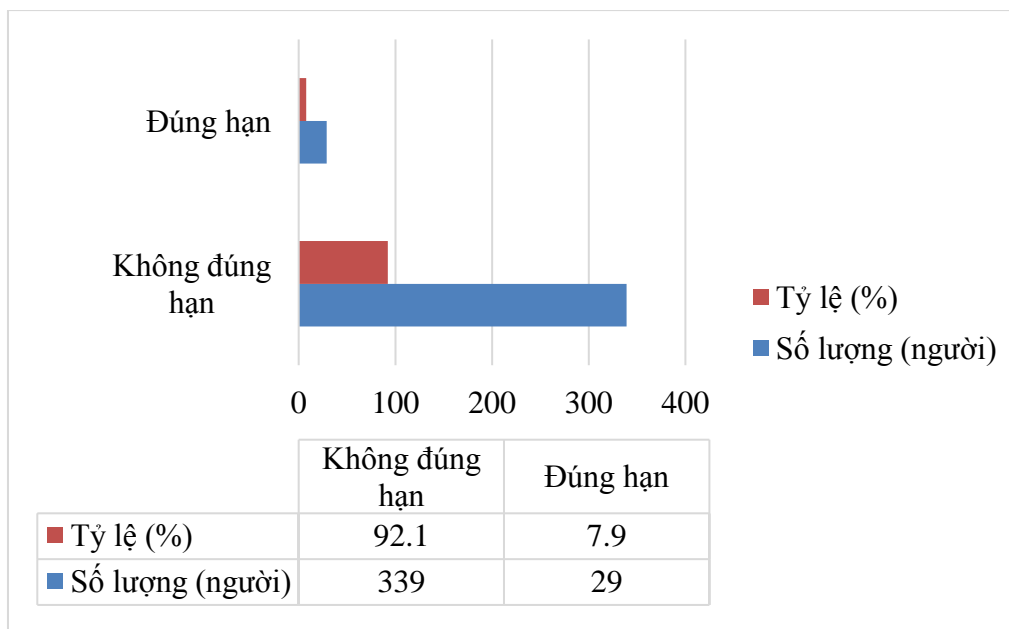
Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu sơ cấp của tác giả (2020)

Số mẫu đạt yêu cầu đưa vào phân tích dữ liệu là 368 trong đó có 156 nam và 212 nữ sinh viên đang theo học các nhóm ngành kinh tế tại trường (Hình 4). Trong đó, 179 sinh viên theo học hình thức đào tạo từ xa, 189 người theo học hình thức vừa làm vừa học (Hình 5).



Hình 5. Thống kê mẫu theo hình thức đào tạo

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu sơ cấp của tác giả (2020)



Hình 6. Thống kê mẫu theo thời gian tốt nghiệp

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu sơ cấp của tác giả (2020)

Trong số 368 người được khảo sát, số sinh viên tốt nghiệp đúng hạn chỉ có 29 người chiếm 7,9%, có đến 92,1% tốt nghiệp trễ hạn (Hình 6).

Bảng 4

Kết quả phân tích thống kê các biến trong mô hình

	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Chương trình đào tạo sát với yêu cầu công việc	1,00	5,00	4,21	0,88
Chương trình đào tạo có nhiều môn lựa chọn phù hợp yêu cầu công việc	1,00	5,00	4,16	0,87
Số lượng môn học vừa phải, bố trí khoa học, linh hoạt, dễ dàng đăng ký học	1,00	5,00	4,36	0,71
Nội dung chương trình học được cập nhật, đổi mới theo nhu cầu xã hội	1,00	5,00	4,32	0,77
Trình tự các môn học được tổ chức hợp lý	1,00	5,00	4,32	0,77
Kiểm tra, thi cử phù hợp với nội dung môn học	2,00	5,00	4,37	0,75
Tài liệu học tập (cung cấp kịp thời và nội dung phù hợp)	1,00	5,00	4,34	0,84
Trang web của Trung tâm Đào tạo từ xa thường xuyên cập nhật thông tin cần thiết và kịp thời	2,00	5,00	4,42	0,72
Diễn đàn E-learning, cơ sở học liệu của Trung tâm và Khoa được tổ chức tốt	1,00	5,00	4,22	0,83
Phòng học, thiết bị phục vụ lớp học đảm bảo tốt cho việc dạy và học	2,00	5,00	4,27	0,72
Các thông tin dễ tiếp cận (trang web, thông báo trên bảng, qua cán sự lớp).	1,00	5,00	4,30	0,80
Thái độ phục vụ của nhân viên Trung tâm Đào tạo từ xa	2,00	5,00	4,45	0,69
Chất lượng các dịch vụ của Trung tâm Đào tạo từ xa	2,00	5,00	4,37	0,73
Thái độ phục vụ của nhân viên nơi tổ chức lớp học	2,00	5,00	4,35	0,75
Chất lượng các dịch vụ của nơi tổ chức lớp học	2,00	5,00	4,26	0,81
Nhà trường giải quyết các vấn đề học vụ đối với học viên nhanh chóng, kịp thời	1,00	5,00	4,36	0,74
Khi người quen có nhu cầu học tập, sẽ giới thiệu đến học tại OU	1,00	5,00	4,25	0,90
Sẵn lòng giới thiệu người khác đến học tại OU	1,00	5,00	4,28	0,89
Tiếp tục chọn OU để đăng ký học tập nếu có điều kiện và nhu cầu	1,00	5,00	4,33	0,84
Số quan sát (listwise) = 368				

Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 điểm. Theo kết quả phân tích thống kê các biến trong mô hình, tất cả các biến quan sát có giá trị trung bình lớn hơn 4, phần lớn các sinh viên được khảo sát đều nghiên về hướng đồng ý với các phát biểu. Không có biến quan sát nào có độ lệch chuẩn cao (>1) cho thấy ý kiến của cựu sinh viên về các phát biểu khá tương đồng hay nói khác hơn là ý kiến của cựu sinh viên có sự tập trung cao.

Bảng 5

Tổng hợp kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Nhóm " Sự hài lòng của cựu sinh viên " có hệ số Cronbach' Alpha = 0.967 với số biến quan sát (n) =3	Hệ số tương quan biến tổng
Khi người quen có nhu cầu học tập, sẽ giới thiệu đến học tại OU	0,93
Sẵn lòng giới thiệu người khác đến học tại OU	0,89
Tiếp tục chọn OU để đăng ký học tập nếu có điều kiện và nhu cầu	0,99
Nhóm " Chương trình đào tạo " có hệ số Cronbach's Alpha = 0.945 với số biến quan sát (n) = 6	Hệ số tương quan biến tổng
Chương trình đào tạo sát với yêu cầu công việc	0,79
Chương trình đào tạo có nhiều môn lựa chọn phù hợp yêu cầu công việc	0,85
Số lượng môn học vừa phải, bố trí khoa học, linh hoạt, dễ dàng đăng ký học	0,82
Nội dung chương trình học được cập nhật, đổi mới theo nhu cầu xã hội	0,86
Trình tự các môn học được tổ chức hợp lý	0,84
Kiểm tra, thi cử phù hợp với nội dung môn học	0,87
Nhóm " Hệ thống hỗ trợ học tập " với hệ số Cronbach's Alpha = 0.966 với số biến quan sát (n) = 10	Hệ số tương quan biến tổng
Tài liệu học tập (cung cấp kịp thời và nội dung phù hợp)	0,70
Trang web của Trung tâm Đào tạo từ xa thường xuyên cập nhật thông tin cần thiết và kịp thời	0,79
Diễn đàn E-Learning, cơ sở học liệu của Trung tâm và Khoa được tổ chức tốt	0,85
Phòng học, thiết bị phục vụ lớp học đảm bảo tốt cho việc dạy và học	0,81
Các thông tin dễ tiếp cận (trang web, thông báo trên bảng, qua cán sự lớp)	0,88
Thái độ phục vụ của nhân viên Trung tâm Đào tạo từ xa	0,85
Chất lượng các dịch vụ của Trung tâm Đào tạo từ xa	0,87
Thái độ phục vụ của nhân viên nơi tổ chức lớp học	0,88
Chất lượng các dịch vụ của nơi tổ chức lớp học	0,89
Nhà trường giải quyết các vấn đề học vụ đối với học viên nhanh chóng, kịp thời	0,86

Phân tích Cronbach's Alpha tất cả các biến thuộc nhóm biến độc lập và phụ thuộc đều đạt yêu cầu là hệ số Cronbach's Alpha ≥ 0.8 và hệ số tương quan biến tổng đều ≥ 0.3 . Vì vậy, các thang đo trong mô hình đảm bảo độ tin cậy và đủ điều kiện để tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA).

Bảng 6

Kết quả phân tích EFA các biến độc lập

Biến quan sát	Nhóm nhân tố	
	1	2
Chương trình đào tạo sát với yêu cầu công việc	0,84	
Chương trình đào tạo có nhiều môn lựa chọn phù hợp yêu cầu công việc	0,87	
Số lượng môn học vừa phải, bố trí khoa học, linh hoạt, dễ dàng đăng ký học	0,80	
Nội dung chương trình học được cập nhật, đổi mới theo nhu cầu xã hội	0,80	
Trình tự các môn học được tổ chức hợp lý	0,83	
Kiểm tra, thi cử phù hợp với nội dung môn học	0,83	
Tài liệu học tập (cung cấp kịp thời và nội dung phù hợp)		0,53
Trang web của Trung tâm Đào tạo từ xa thường xuyên cập nhật thông tin cần thiết và kịp thời		0,72
Diễn đàn E-learning, cơ sở học liệu của Trung tâm và Khoa được tổ chức tốt		0,77
Phòng học, thiết bị phục vụ lớp học đảm bảo tốt cho việc dạy và học		0,69
Các thông tin dễ tiếp cận (trang web, thông báo trên bảng, qua cán sự lớp).		0,79
Thái độ phục vụ của nhân viên Trung tâm Đào tạo từ xa		0,84
Chất lượng các dịch vụ của Trung tâm Đào tạo từ xa		0,90
Thái độ phục vụ của nhân viên nơi tổ chức lớp học		0,91
Chất lượng các dịch vụ của nơi tổ chức lớp học		0,87
Nhà trường giải quyết các vấn đề học vụ đối với học viên nhanh chóng, kịp thời		0,86
<i>Phương pháp phân tích: Principal Component Analysis; Phương pháp xoay: Varimax with Kaiser Normalization.</i>		
<i>KMO = 0,945; Bartlett's Test^a with Sig. = 0,000; Tổng mức độ giải thích của mô hình = 75,434%; Eigenvalues = 1,215</i>		

Trong phân tích EFA hai nhóm biến độc lập, kết quả cho thấy phương sai trích = 75,434 > 50%, $KMO = 0,945 > 0,5$, hệ số tải nhân tố > 0,5, giá trị eigenvalue = 1,215 > 1 và kiểm định Bartlett's test có ý nghĩa ($\leq 0,5$) chứng tỏ thang đo phù hợp và có thể tin cậy.

Trong phân tích EFA nhóm biến phụ thuộc, kết quả cho thấy, phương sai trích = 91,440 > 50%, $KMO = 0,742 > 0,5$, hệ số tải nhân tố > 0,5, giá trị eigenvalue = 2,122 > 1 và kiểm định Bartlett's test có ý nghĩa ($\leq 0,5$) chứng tỏ thang đo phù hợp và có thể tin cậy.

Dựa vào kết quả phân tích EFA cho thấy, mô hình nghiên cứu như đề xuất ban đầu là phù hợp với tập dữ liệu, như vậy giữ nguyên mô hình nghiên cứu ban đầu.

Mô hình nghiên cứu tổng quát như sau:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Trong đó:

Y: là biến phụ thuộc đo bằng sự hài lòng của cựu sinh viên từ xa nhóm ngành kinh tế tại Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

b_0 : là hằng số hồi quy.

b_1, b_2 : hệ số hồi quy của từng nhóm nhân tố (nhóm biến độc lập)

X_1, X_2 : là các nhóm biến độc lập (2 nhóm nhân tố).

e: là sai số.

4.2. Kết quả hồi quy và các kiểm định mô hình

Bảng 7

Kết quả kiểm định mô hình

Mô hình	Hệ số hồi qui chưa chuẩn hóa (Hệ số B)	Hệ số hồi qui chuẩn hóa (Hệ số Beta)	Giá trị t	Giá trị Sig	VIF
Hằng số	-6.472E-17		0,000	1,000	1,000
H1 – Chương trình đào tạo	0,176***	0,176	3,750	0,000	1,000
H2 – Hệ thống hỗ trợ học tập	0,411***	0,411	8,775	0,000	1,000
$R^2 = 0,200$					
R^2 hiệu chỉnh = 0,195					
Hệ số Durbin Watson (DW) = 2,115					
Thống kê F (sig) = 45,529 (0,000)					
*, ** và *** tương ứng với mức ý nghĩa 10%, 5% và 1%					

Trị số Prob (F-statistic) = 0,000, Durbin-Watson = 2,115 và giá trị thống kê 45,529 (0,000) (Bảng 7) có thể kết luận rằng mô hình đưa ra phù hợp với dữ liệu thực tế (độ tin cậy 99%). Từ Bảng 7 cho thấy, mô hình hồi quy tuyến tính có phân tích phương sai ANOVA với độ tin cậy 100% (Sig = 0,00), đủ điều kiện có thể kết luận mô hình nghiên cứu đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu. Biểu đồ Histogram cho thấy phần dư có trị trung bình là 3,04E-18 và độ lệch chuẩn là 0,997, như vậy biến phụ thuộc có phân phối chuẩn. Kiểm định P-P-Plot cũ cho thấy phần dư có phân phối chuẩn và tuyến tính.

Nhóm “Chương trình đào tạo” có hệ số B = 0,176 với sig = 0,000 (mức ý nghĩa 1%). Như vậy, “Chương trình đào tạo” có tác động tích cực đến sự hài lòng của cựu sinh viên từ xa. “Chương trình đào tạo” được cải thiện tốt hơn một mức điểm thì sự hài lòng của sinh viên tăng lên 0,176 (với độ tin cậy 99% với giả định các yếu tố khác không đổi). Kết quả nghiên cứu phù hợp với kết quả của các nghiên cứu trước của Diamantis và Benos (2005), Jain và cộng sự (2013), Bùi Ngọc Ánh và Đào Thị Hồng Hân (2013).

Nhóm “Hệ thống hỗ trợ học tập” có hệ số B = 0,411 với sig = 0,000 (mức ý nghĩa 1%). Như vậy, “Hệ thống hỗ trợ học tập” có tác động tích cực đến sự hài lòng của cựu sinh viên từ xa. “Hệ thống hỗ trợ học tập” được cải thiện tốt hơn một mức điểm thì sự hài lòng của sinh viên tăng lên 0,411 (với độ tin cậy 99% với giả định các yếu tố khác không đổi). Kết quả nghiên cứu phù hợp với kết quả của các nghiên cứu trước của: Diamantis và Benos (2005), Gamage và cộng sự (2008); Bùi Ngọc Ánh và Đào Thị Hồng Hân (2013).

5. Thảo luận kết quả nghiên cứu và khuyến nghị

5.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu được thiết kế có hai nhóm biến độc lập, nhằm xác định mức độ tác động đến sự hài lòng của cựu sinh viên từ xa về chất lượng dịch vụ đào tạo. Kết quả nghiên cứu cho thấy, chương trình đào tạo và hệ thống hỗ trợ học tập có ảnh hưởng 19,6% đến sự hài lòng của cựu sinh viên từ xa. Kết quả kiểm định cho thấy, các hệ số kiểm định đều đạt yêu cầu, như vậy thang đo sử dụng trong nghiên cứu là phù hợp đảm bảo độ tin cậy.

Trong hai nhóm biến độc lập thì “hệ thống hỗ trợ học tập” có ảnh hưởng mạnh hơn “chương trình đào tạo” thể hiện qua hệ số B của nhóm hệ thống hỗ trợ học tập bằng 0,411, lớn hơn hệ số B của nhóm “chương trình đào tạo” là 0,176.

5.2. Khuyến nghị

Như vậy nhằm tăng mức độ hài lòng của sinh viên thì Nhà trường cần chú trọng hai nhóm yếu tố “chương trình đào tạo” và “hệ thống hỗ trợ học tập”, đặc biệt là nhóm “hệ thống hỗ trợ học tập” vì hệ số B của nhóm này cao hơn. Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh và Trung tâm Đào tạo từ xa cần cải tiến các dịch vụ hỗ trợ nhằm nâng cao chất lượng hỗ trợ người học. Hiện nay Trung tâm Đào tạo từ xa đã cải tiến quy trình cung cấp tài liệu đến sinh viên kịp thời, tuy nhiên định kỳ cần kết hợp với các khoa chuyên ngành để rà soát lại danh mục tài liệu học tập phù hợp đề cương môn học mới tạo thuận lợi cho sinh viên và giảng viên. Trang web của Trung tâm Đào tạo từ xa phải thường xuyên cập nhật thông tin cần thiết và kịp thời đến người học, đồng thời triển khai hệ thống quản lý học tập LMS một cách đồng bộ như đào tạo chính quy nhằm tăng cường sự tương tác giữa giảng viên và sinh viên trong quá trình học tập. Để có thể làm được điều này, Nhà trường cần yêu cầu và khuyến khích giảng viên giảng dạy hệ từ xa và VLVH (đặc biệt là các giảng viên thỉnh giảng) chuẩn bị bài giảng đa phương tiện và sử dụng LMS trong giảng dạy. Ngoài ra, nhằm nâng cao chất lượng hỗ trợ người học, nhân viên của Trung tâm Đào tạo từ xa và các đơn vị liên kết cần nắm rõ các thông tin cần thiết nhằm tư vấn và hướng dẫn tốt cho người học, bởi lẽ đây chính là bộ phận trực tiếp tiếp xúc với sinh viên. Khi sinh viên có các vấn đề học vụ cần giải quyết, các bộ phận có liên quan cần hợp tác giải quyết triệt để, hạn chế tắc mắc, khiếu kiện nhằm tăng sự hài lòng của người học.

Hiện nay, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ra Thông tư 27/2019/TT-BGDĐT về việc quy định nội dung chính ghi trên văn bằng và phụ lục văn bằng giáo dục đại học. Theo đó, trong nội dung chính ghi trên văn bằng sẽ không có thông tin hình thức đào tạo là “Chính quy” hoặc một trong các hình thức “Vừa làm Vừa học”, “Học từ xa”, “Tự học có hướng dẫn” như quy định cũ mà mục này sẽ ghi trong phần phụ lục văn bằng. Điều này vừa là cơ hội đồng thời cũng là thách thức cho nhà trường trong đào tạo từ xa, bởi lẽ việc không phân biệt đào tạo chính quy và tại chức chỉ thực hiện được khi quy trình và chất lượng đào tạo giống nhau từ khâu tuyển sinh đầu vào, quản lý đào tạo, chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra, cách thức thi cử, đánh giá... Tuy nhiên trên thực tế, hai loại hình đào tạo này hiện vẫn có khoảng cách lớn do cách thức tuyển sinh, quản lý đào tạo, quan niệm của xã hội và người sử dụng lao động. Chính vì thế các nhân tố thuộc nhóm “chương trình đào tạo”, cần phải được quan tâm và hợp tác chặt chẽ của các khoa chuyên môn trong việc thường xuyên nghiên cứu nhu cầu của thị trường lao động và nhu cầu người học để rà soát chương trình đào tạo theo hướng có nhiều môn lựa chọn phù hợp yêu cầu công việc, đặc biệt là các môn tự chọn để người học có thêm cơ hội chọn môn học phù hợp với yêu cầu công việc của họ. Phương pháp giảng dạy của giảng viên cũng phải phù hợp đối tượng người học, bởi lẽ thực tế cho thấy sinh viên theo học hình thức đào tạo từ xa và VLVH thường là người đã đi làm và có kinh nghiệm thực tế, do vậy không thể sử dụng phương pháp giảng dạy như thường dùng cho hệ chính quy. Số lượng môn học vừa phải, bố trí khoa học, linh hoạt, dễ dàng đăng ký học phần, đồng thời phải đảm bảo

trình tự và yêu cầu môn học tiên quyết khi thiết kế thời khóa biểu. Bên cạnh đó, đối với sinh viên hình thức đào tạo từ xa, Nhà trường cũng cần lưu ý về lịch trình và phương pháp tổ chức kiểm tra, thi cử phù hợp với chuẩn đầu ra của môn học và kế hoạch học tập của sinh viên.

Đào tạo từ xa là một thế mạnh đặc thù của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh với phương châm “mở” ra cơ hội học tập, lĩnh hội kiến thức đến với mọi người. Sự hài lòng của người học chính là mục tiêu phấn đấu của Nhà trường bằng chính sự nỗ lực cải tiến và hoàn thiện các nhân tố nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, góp phần nâng cao uy tín, vị thế của Nhà trường trong hệ thống giáo dục Việt Nam.

Tài liệu tham khảo

- Bùi, N. A. & Đào, T. H. V. (2013). Khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội”, NCKH, Đại học Kinh tế - Đại học Quốc dân Hà Nội.
- Diamantis, G. V., & Benos, V. K. (2007). Measuring student satisfaction with their studies in an international and European studies department’. *Operational Research*, 7(1), 47–59.
- Gamage, D.T., Suwanabroma, J., Ueyama, T., Hada, S., & Sekikawa, E. (2008). The impact of quality assurance measures on student services at the Japanese and Thai private universities. *Quality Assurance in Education*, 16(2), 181-98.
- Groth, J., & R. Dye, R. (1999). Service quality: guidelines foe marketers. *Managing Service Quality*, 9(5), 337-351
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*, (5th Edition). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hoàng, T. & Chu, N. M. N. (2006). Giá trị dịch vụ và chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học nhìn từ góc độ sinh viên: Trường hợp Đại học Kinh tế Tp.HCM, Đề tài nghiên cứu cấp trường, MS: CS-2005-09 Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2004). *Principles of marketing* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Luu, T. T. & Ngô, T. H. (2013). Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại trung tâm học liệu Trường Đại học Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 27, 75-81.
- Nguyễn, K. H. & Nguyễn, P. T. (2017). Nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Tân Trào. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Tân Trào*, 6, 59-63.
- Nguyễn, T. L. (2006). Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại Trường Đại học An Giang. *Thông tin Khoa học Đại học An Giang*, 27, 19-23.
- Nguyễn, T. B. C. & Thái, T. B. C. (2013). Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo của Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh trường Đại học Cần Thơ giai đoạn năm 2012 – 2013. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 28, 117-123
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple itemscaleformeasuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37.
- Phạm, T. L. (2016). Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học – Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, ĐHQG Hà Nội. *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và kinh doanh*, 32(4), 81-89.