

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN

● VŨ KHÁNH LINH - TRẦN THỊ PHƯƠNG THẢO - PHAN CÔNG THANH

TÓM TẮT:

Để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Văn Hiến, tác giả dựa vào mô hình nghiên cứu của các nghiên cứu trước có liên quan, từ đó xây dựng mô hình nghiên cứu và đo lường các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Với kích thước mẫu nghiên cứu là 320 và sử dụng phần mềm thống kê SPSS 20.0, kết quả nghiên cứu đã xác định có 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Văn Hiến, gồm: (1) Cơ sở vật chất, (2) Đội ngũ giảng viên, (3) Chương trình đào tạo, (4) Tổ chức đào tạo, (5) Công tác hành chính, (6) Chính sách học phí.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ đào tạo, sự hài lòng, Trường Đại học Văn Hiến.

1. Đặt vấn đề

Ở Việt Nam, chất lượng giáo dục là yếu tố hàng đầu mà các trường đại học hướng đến nhằm mang lại những lợi ích tốt nhất cho người học (sinh viên, học viên), từ đó, tạo ra uy tín cho các trường và cho ngành Giáo dục, mang lại lợi ích cho toàn xã hội như sứ mệnh mà ngành Giáo dục đang hướng tới.

Trong những năm gần đây, nhằm hướng đến tầm nhìn và hoàn thành sứ mệnh đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cho khu vực phía Nam, Trường Đại học Văn Hiến (VHU), đã từng bước

cải tiến nội dung và chương trình đào tạo, nâng cao chất lượng giảng dạy của giảng viên, cải tiến những dịch vụ liên quan đến người học, tạo môi trường học tập hiện đại cho sinh viên, tạo sân chơi tinh thần và nhân văn cho sinh viên trong quá trình học tập, chương trình hỗ trợ học phí, học bổng, giảm gánh nặng tài chính cho sinh viên nghèo, gia đình khó khăn và học giỏi, mang lại sự hài lòng cho người học khi đến với hệ thống giáo dục của nhà trường.

Tuy nhiên, trong quá trình đào tạo ở VHU, bên cạnh những yếu tố mang lại lợi ích thiết thực cho

sinh viên, sự hài lòng của người học được thỏa mãn, vẫn còn những yếu tố là điểm yếu mà Nhà trường cần nhận ra nhằm cải tiến ngày càng tốt hơn, mang lại sự hài lòng hơn. Những câu hỏi đặt ra là: Sinh viên hài lòng và chưa hài lòng với chất lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường vì những yếu tố nào? Nhà trường cần tập trung vào những cải tiến nào nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng cho sinh viên?. Để trả lời cho những vấn đề nêu trên, tác giả đã tiến hành khảo sát và sử dụng các phương pháp phân tích định lượng để giải quyết mục tiêu nghiên cứu này.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

- Chất lượng dịch vụ

Có nhiều định nghĩa khác nhau về chất lượng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ là khoảng cách chênh lệch giữa kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả khi sử dụng dịch vụ (Parasuraman & cộng sự, 1985, 1988). Chất lượng dịch vụ là nhận thức (cảm nhận) của người tiêu dùng về kết quả của dịch vụ (Cronin và Taylor, 1992). Chất lượng dịch vụ thể hiện trong quá trình tương tác giữa khách hàng và nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ (Svensson, 2002).

- Chất lượng dịch vụ đào tạo

Chất lượng dịch vụ đào tạo là một khái niệm mang tính tương đối và được hiểu theo nhiều cách khác nhau, tùy theo từng cách tiếp cận vấn đề.

Năm khía cạnh của chất lượng dịch vụ đào tạo, gồm: Chất lượng là sự vượt trội (hay 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 người học); là sự đánh giá về đồng tiền (đáng để đầu tư); là sự chuyển đổi (chuyển từ trạng thái này sang trạng thái khác) (Harvey và Green, 1993). Chất lượng dịch vụ đào tạo là tập hợp các yếu tố đầu vào, quy trình và đầu ra của hệ thống giáo dục để cung cấp các dịch vụ thỏa mãn hoàn toàn khách hàng nội bộ và bên ngoài nhằm đáp ứng các kỳ vọng hiện tại và tiềm ẩn của người học (Cheng và Tam, 1997).

- Sự hài lòng của khách hàng

Theo Phillip Kotler (2003), sự hài lòng là mức độ cảm nhận của khách hàng bắt nguồn từ việc so sánh những gì nhận được từ sản phẩm hay dịch vụ với những mong đợi (kỳ vọng) của khách hàng. Sự hài lòng của khách hàng có 3 mức độ. (1) không hài lòng khi kết quả thực tế bé hơn sự mong đợi (kỳ vọng). (2) hài lòng khi kết quả thực tế bằng với sự mong đợi (kỳ vọng) và (3) thích thú khi kết quả thực tế lớn hơn sự mong đợi (kỳ vọng). Sự hài lòng của khách hàng là một thái độ tổng thể của khách hàng đối với một nhà cung cấp dịch vụ, hoặc một nhà cung cấp dịch vụ, hoặc một cảm xúc phản ứng với sự khác biệt giữa những gì khách hàng dự đoán trước và những gì họ tiếp nhận, đối với sự đáp ứng một số nhu cầu, mục tiêu hay mong muốn (Hansemark và Albinsson, 2004).

- Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ là 2 khái niệm phân biệt nhưng có quan hệ gắn gũi với nhau. Chất lượng dịch vụ là khái niệm mang tính khách quan, nhận thức, đánh giá. Hài lòng là sự kết hợp của các thành phần mang tính chủ quan, dựa vào cảm giác, xúc cảm (Shemwell và cộng sự, 1998). Nghiên cứu của Zeithaml và Bitner (2000) lại cho rằng, đây là 2 khái niệm phân biệt. Sự thỏa mãn khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Trong khi đó, chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ.

2.2. Các nghiên cứu liên quan (Bảng 1)

Mô hình nghiên cứu

Dựa trên mô hình 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman & cộng sự, 1985, kết hợp với các công trình nghiên cứu liên quan đã có trước đây, tác giả xin đề xuất mô hình nghiên cứu của đề tài như Hình 1.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Kết quả hệ số Cronbach's Alpha

Hệ số Cronbach's Alpha là một phép kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau. Các biến có

Bảng 1. Tổng hợp các yếu tố của các công trình nghiên cứu liên quan

TT	Tên tác giả	Năm	Hướng nghiên cứu	Các yếu tố ảnh hưởng
1	Trần Thị Yến Phương	2017	Các nhân tố tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ trong đào tạo kỹ năng mềm tại Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai	(1) Giảng viên, (2) Cơ sở vật chất, (3) Chương trình đào tạo, (4) Môi trường học tập, (5) Chính sách học phí
2	Phạm Thị Liên	2016	Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội	(1) Cơ sở vật chất, (2) Chương trình đào tạo, (3) Giảng viên, (4) Khả năng phục vụ
3	Vasiliki G.V. và cộng sự	2015	Đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên tại Trường Đại học Quốc gia Hy Lạp	(1) Góc độ học thuật, (2) Các phương tiện, (3) Chương trình đào tạo, (4) Nhân viên, (5) Dịch vụ hỗ trợ
4	Lê Đức Tâm và Trần Danh Giang	2013	Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Xây dựng miền Trung	(1) Đội ngũ giảng viên, (2) Chương trình đào tạo, (3) Cơ sở vật chất, (4) Sự quan tâm của Nhà trường, (5) Công tác hành chính
5	Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu	2013	Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh Trường Đại học Cần Thơ giai đoạn 2012 - 2013	(1) Tác phong, thái độ của nhân viên, (2) Tác phong, năng lực của giảng viên, (3) Cơ sở vật chất, (4) Tổ chức đào tạo, (5) Thư viện, (6) Khu vực học tập, ứng dụng
6	Chuah Chin Wei và Subramaniam Sri Ramalu	2011	Sự hài lòng của sinh viên đối với trường đại học: Vấn đề chất lượng dịch vụ	(1) Phương tiện hữu hình, (2) Sự phản hồi, (3) Độ tin cậy, (4) Sự đảm bảo, (5) Sự cảm thông

Nguồn: Tác giả

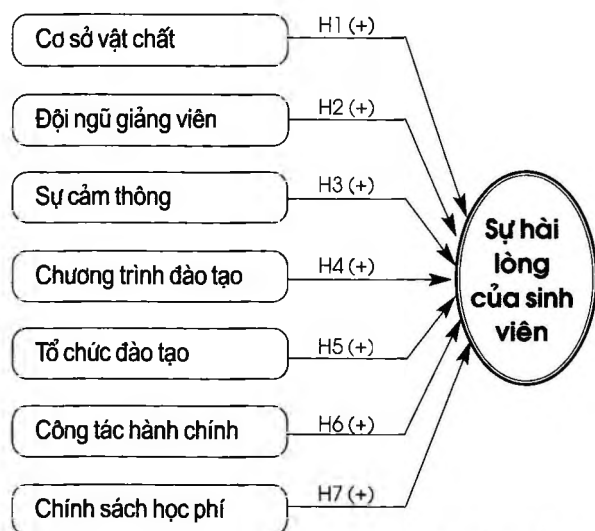
hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại. Đồng thời, thang đo sẽ được chọn khi hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 (Nunnally & Bernstein, 1994). Kết quả kiểm định thang đo lần cuối cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của các yếu tố luôn nằm trong khoảng từ 0,520 - 0,860, chứng tỏ thang đo đo lường được tương đối tốt và đạt tiêu chuẩn (>0,6), Sau khi loại bỏ 1 biến (CTDT6) do có hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến cao hơn giá trị Cronbach's Alpha hiện tại thì phân tích Cronbach's Alpha đã giữ lại 33 biến quan sát và

tiếp tục được đưa vào phân tích nhân tố EFA ở bước tiếp theo (Bảng 2).

3.2. Kết quả phân tích nhân tố EFA- Kết quả phân tích EFA cho biến độc lập

Hệ số KMO của mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Văn Hiến bằng 0,816 lớn hơn 0,5 nên phân tích nhân tố là phù hợp, giá trị Sig. = 0,000 trong kiểm định Bartlett nhỏ hơn 0,05 nên các biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Tác giả

Phương pháp rút trích các thành phần chính - Principal components đã trích được 7 nhân tố từ 33 biến quan sát, với phương sai trích là 69,908%, thỏa mãn yêu cầu phương sai trích phải lớn hơn 50%, tức là đã giải thích được 69,908% sự biến thiên của tập dữ liệu này. (Bảng 3)

- *Kết quả phân tích EFA cho biến phụ thuộc*

Kết quả phân tích yếu tố sự hài lòng, với KMO = 0,752, Sig. = 0,000 trong kiểm định Barlett <

0,05, một nhân tố được rút ra với tổng phương sai trích 57,642 %, giải thích được 57,642% sự biến thiên của tập dữ liệu, cho thấy tập dữ liệu này cũng thỏa mãn điều kiện phân tích. (Bảng 4)

3.3. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội

- *Đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính bội*

Kết quả tính toán cho thấy, mô hình có R² là 0,625 và R² điều chỉnh (R^{2a}) là 0,616. Nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính bội đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu là 62,5%, tức là mô hình đã giải thích được 62,5% phương sai của các yếu tố tác động đến sự hài lòng. Giá trị Sig. = 0,00 < 0,05 cho thấy kết quả hồi quy có thể chấp nhận - có ý nghĩa thống kê (đối với tổng thể).

- *Kiểm định độ phù hợp của mô hình*

Trị số thống kê F đạt giá trị 67,498 được tính từ R² của mô hình đầy đủ, với giá trị Sig. = 0,000 nhỏ hơn 0,05 cho thấy ta sẽ an toàn khi bác bỏ giả thuyết H₀, cho rằng tất cả các số hồi quy bằng 0. Điều này chứng minh mô hình hồi quy bội Sự hài lòng phù hợp với tập dữ liệu. (Bảng 5)

Giá trị Durbin - Watson = 1,050, nhỏ hơn 2, có nghĩa là các phần dư gần nhau có tương quan thuận. Như vậy, các phần dư không có tương quan chuỗi bậc nhất với nhau.

Bảng 6 cho thấy có 6 yếu tố ảnh hưởng đến

Bảng 2. Tóm tắt kết quả kiểm định Cronbach's Alpha mô hình nghiên cứu

TT	Yếu tố	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha	Số biến quan sát hợp lệ
1	Cơ sở vật chất (CSVC)	0,556 - 0,694	0,811	4
2	Đội ngũ giảng viên (DNGV)	0,664 - 0,782	0,864	4
3	Sự cảm thông (SCT)	0,520 - 0,775	0,786	4
4	Chương trình đào tạo (CTDT)	0,653 - 0,860	0,902	5
5	Tổ chức đào tạo (TCDT)	0,572 - 0,812	0,858	5
6	Công tác hành chính (CTHC)	0,630 - 0,708	0,810	3
7	Chính sách học phí (CSHP)	0,534 - 0,692	0,802	4
8	Sự hài lòng (SHL)	0,472 - 0,654	0,751	4

Nguồn: Số liệu tính toán từ kết quả điều tra của tác giả, năm 2021

Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Ma trận xoay nhân tố							
	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
CTDT1	0,883						
CTDT5	0,880						
CTDT2	0,862						
CTDT4	0,750						
CTDT3	0,639						
TCDT4		0,890					
TCDT3		0,842					
TCDT5		0,809					
TCDT1		0,679					
TCDT2		0,667					
DNGV2			0,845				
DNGV1			0,841				
DNGV4			0,718				
DNGV3			0,703				
CSHP4				0,817			
CSHP3				0,783			
CSHP1				0,689			
CSHP2				0,677			
CSVC1					0,842		
CSVC4					0,819		
CSVC3					0,622		
CSVC2					0,611		
SCT1						0,906	
SCT4						0,751	
SCT2						0,744	
SCT3						0,717	
CTHC2							0,874
CTHC3							0,811
CTHC1							0,743

Nguồn: Số liệu tính toán từ kết quả điều tra của tác giả, năm 2021

Bảng 4. EFA các biến phụ thuộc

Biến quan sát	Hệ số tải nhân tố
SHL1	0,837
SHL2	0,758
SHL4	0,740
SHL3	0,695

Nguồn: Số liệu tính toán từ kết quả điều tra của tác giả, năm 2021

Chất lượng dịch vụ đào tạo do sig. < 0,05 (loại ra 1 yếu tố không có ý nghĩa thống kê). Ngoài ra, hệ số phóng đại phương sai VIF của các nhân tố trong mô hình từ 1,052 - 1,526 nhỏ hơn 2, tức là không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Phương trình hồi quy tuyến tính các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Văn Hiến gồm 6 biến có dạng như sau:

$$\begin{aligned}
 SHL = & 0,192 * CSVC \\
 & + 0,257 * DNGV \\
 & + 0,267 * CTDT \\
 & + 0,197 * TCDT \\
 & + 0,106 * CTHC \\
 & + 0,170 * CSHP
 \end{aligned}$$

4. Kết luận

Qua phân tích các nhân tố khám phá và tiến hành phân tích hồi quy đa biến, có 6 yếu tố của biến độc lập có ý nghĩa thống kê, gồm: Cơ sở vật chất (CSVC), Đội ngũ giảng viên

nghe sinh viên trình bày những khó khăn trong quá trình học tập liên quan đến ngành đào tạo, cũng như các dịch vụ phục vụ quá trình đào tạo.

Giải quyết các vấn đề học vụ của sinh viên nhanh gọn.

- Về chính sách học phí

Chất lượng đào tạo và chất lượng dịch vụ phải tương xứng với học phí.

Công khai và minh bạch các khoản phụ thu ngoài học phí.

Chính sách học bổng, chính sách khuyến học để động viên sinh viên học tập tốt.

Tổ chức liên kết với các doanh nghiệp cấp học bổng cho sinh viên giỏi, sinh viên nghèo.

Cho sinh viên vay vốn học tập thông qua liên kết với ngân hàng ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Cheng, Y. C., & Tam, W. M. (1997). Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education*, 5, 22-31.
2. Chuah, C. W., & Subramaniam, S. R. (2011). Student Satisfaction towards the University: Does Service Quality Matters? *International Journal of Education*, 3 (2).
3. Cronin, L. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
4. Hansemark, O. C., & Albinson M. (2004). Customer Satisfaction and Retention: The Experiences of Individual with Employees. *Managing Service Quality*, 14 (1), 40-57.
5. Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18, 9-34.
6. Kotler, P. (2003). *Marketing Management, 11th Edition*. New Jersey, Prentice-Hall.
7. Lê Đức Tâm, Trần Danh Giang (2013). Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Xây dựng miền Trung. *Tạp chí Khoa học - Công nghệ Thủy sản*, 2, 149-154.
8. Nguyễn Thị Bảo Châu, Thái Thị Bích Châu (2013). Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh Trường Đại học Cần Thơ giai đoạn 2012 - 2013. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 28, 117-123.
9. Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). The Assessment of Reliability. *Psychometric Theory*, 3, 248-292.
10. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 4, 41-50.
11. 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, 12-40.
12. Phạm Thị Liên (2016). Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội*, 4, 81-89.
13. Shemwell, D. J., Yavas, U., & Bilgin, Z. (1998). Customer Service Provider Relationship: An Empirical Test of a Model of Service Quality, Satisfaction and Relationship-Oriented Outcome. *International Journal of Service Industry Management*, 9, 155-168.
14. Svensson, G. (2002). A triadic network approach to service quality. *Journal of Services Marketing*, 16, 158-179.
15. Trần Thị Yến Phương (2017). Các nhân tố tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ trong đào tạo kỹ năng mềm tại Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai. Luận văn thạc sỹ. Bình Dương, Trường Đại học Bình Dương

16. Vasiliki, G.V., Sotirios, G. D., & George, J. K. (2015). Students perceptions of service quality at a Greek higher education institute. *International Journal of Decision Sciences, Risk and Management*, 1, 80-122.

17. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Intergrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: McGraw-Hill.

Ngày nhận bài: 5/10/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 5/11/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 15/11/2021

Thông tin tác giả:

1. Cử nhân VŨ KHÁNH LINH

Trường Đại học Văn Hiến

2. ThS. TRẦN THỊ PHƯƠNG THẢO

Trường Đại học Văn Hiến

3. ThS. PHAN CÔNG THANH

Trường Đại học Văn Hiến

FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF STUDENTS WITH THE QUALITY OF TRAINING SERVICES PROVIDED BY VAN HIEN UNIVERSITY

● **VU KHANH LINH**¹

● **Master. TRAN THI PHUONG THAO**¹

● **Master. PHAN CONG THANH**¹

¹ Van Hien University

ABSTRACT:

Based on research models of previous studies on the factors affecting the satisfaction of students with the quality of training services, this study proposes a research model of factors affecting the satisfaction of students with the quality of training services provided by Van Hien University. By analyzing 320 samples with the use of SPSS Statistics 20.0, this study finds out that there are 6 factors affecting the satisfaction of students with the quality of training services provided by Van Hien University, namely (1) Facilities, (2) Teaching staff, (3) Training program, (4) Training organization, (5) Administrative work, (6) Tuition policy.

Keywords: training service quality, satisfaction, Van Hien University.