



ISSN: 1859-3100

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TP HỒ CHÍ MINH  
**TẠP CHÍ KHOA HỌC**

KHOA HỌC GIÁO DỤC

Tập 14, Số 4 (2017): 171-182

Email: tapchikhoahoc@hcmue.edu.vn; Website: http://tckh.hcmue.edu.vn

HO CHI MINH CITY UNIVERSITY OF EDUCATION  
**JOURNAL OF SCIENCE**

EDUCATION SCIENCE

Vol. 14, No. 4 (2017): 171-182

# CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO: MỘT NGHIÊN CỨU TỪ CỰU SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NÔNG LÂM TP HỒ CHÍ MINH

Võ Văn Việt\*

Trường Đại học Nông Lâm TP Hồ Chí Minh

Ngày Tòa soạn nhận được bài: 11-9-2015; ngày phân biên đánh giá: 24-4-2016; ngày chấp nhận đăng: 27-4-2017

## TÓM TẮT

Nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước đã cho thấy rằng sự tồn tại và thành công của các trường đại học phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ và nỗ lực của nhà trường trong việc nâng cao sự hài lòng của sinh viên (SV) về chất lượng dịch vụ đào tạo. Quan điểm về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng đã được vận dụng trong lĩnh vực giáo dục và đã thu hút sự quan tâm của lãnh đạo các trường. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV và đề xuất các giải pháp để cải thiện sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo.

**Từ khóa:** chất lượng dịch vụ, cựu sinh viên, sự hài lòng.

## ABSTRACT

**Factors affecting satisfaction of service quality:**

**A survey from alumni - Nong Lam University**

Many studies have been reported that long term survival and success of the universities depends on their quality of services and the effort to meet customers' satisfaction. The concept of service quality and customer satisfaction has been implemented in educational sector and withdrew school administrators' attentions. This study aimed at analysing factors that affecting student satisfaction and proposing suggestions to improving the level of students' satisfaction on training quality.

**Keywords:** satisfaction, alumni, service quality.

## 1. Mở đầu

Nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của sự phát triển xã hội là nhiệm vụ quan trọng quyết định sự tồn tại, thành công, sức cạnh tranh của các trường đại học hiện nay trên thế giới, trong đó có Việt Nam. Hơn nữa, sự thành công của một cơ sở giáo dục đại học hiện nay ít nhiều tuân thủ theo các quy luật

thị trường. Để tồn tại trong một thế giới không ngừng thay đổi, các trường đại học phải nắm bắt thị trường, phải hướng đến và đáp ứng nhu cầu khách hàng – sinh viên. Nadiri, H., Kandampully, J & Hussain, K. (2009) cho rằng các nhà quản lý giáo dục cần phải vận dụng các nguyên tắc và chiến lược thị trường đang được sử dụng bởi các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh. Do vậy,

\* Email: vietvovan@yahoo.com

các trường đại học đã nhận thức được vai trò của mình là một ngành dịch vụ, có trách nhiệm thỏa mãn sự mong đợi và nhu cầu của SV (Elliott & Shin, 2002). Haves (1992) đã đưa ra các yếu tố về chất lượng dịch vụ giáo dục như thư viện, trang thiết bị phục vụ thực hành, chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy của giảng viên, các dịch vụ hành chính phục vụ sinh viên... Các trường học phải tìm hiểu những mong đợi và suy nghĩ của SV về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, từ đó có thể phục vụ đúng nhu cầu của họ. Grönroos (1989) cho rằng các chính sách tiếp thị nên hướng vào việc phát triển một mối quan hệ lâu bền với “khách hàng” bởi vì họ là nguồn lực vô giá của trường đại học.

Làm thế nào để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo? Nhiều tài liệu cho thấy các trường đại học ngày nay quan tâm nhiều đến tầm quan trọng của sự hài lòng của sinh viên - khách hàng. Thêm vào đó, nhiều nghiên cứu cũng cho thấy sự hài lòng của SV có tác động tích cực đến sự khích lệ trong học tập, số lượng tuyển sinh mới và thậm chí là kêu gọi tài trợ. Theo Elliott & Shin (2002), việc quan tâm đến sự hài lòng của SV không chỉ giúp các trường đại học thay đổi để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của sinh viên, mà còn giúp nâng cao vị thế, uy tín, hiệu quả hoạt động của trường.

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm góp phần cung cấp thêm thông tin về các yếu tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng – sinh viên, một nhân tố quan trọng trong quá trình nâng cao chất lượng đào tạo của các trường đại học.

## 2. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện với hai mục tiêu chính: *thứ nhất* xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cựu SV với chất lượng dịch vụ đào tạo của trường thông qua việc kiểm chứng các giả thuyết về những mối tương quan; *thứ hai* đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng, qua đó nâng cao chất lượng đào tạo, các dịch vụ phục vụ SV và vị thế của trường.

## 3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định lượng. Dữ liệu phục vụ cho việc phân tích thống kê được lấy từ dữ liệu điều tra toàn bộ 3393 SV tốt nghiệp vào năm 2009 và 2011 thông qua bảng câu hỏi được thiết kế sẵn. Mô hình lý thuyết là cơ sở để thiết kế thang đo là mô hình SERVPERF của tác giả Cronin & Taylor (1992) với một số điều chỉnh cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. Bảng câu hỏi hoàn chỉnh được thiết kế gồm 2 phần chính: Phần 1: Phần thông tin chung của cựu SV; Phần 2: Đánh giá sự hài lòng theo thang đo Likert 5 điểm từ điểm 1 (rất không hài lòng) đến điểm 5 (rất hài lòng). Độ tin cậy của thang đo được kiểm định bằng hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) (xem Bảng 1).

### Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Để kiểm định độ tin cậy của thang đo, nghiên cứu sử dụng hai chỉ số thống kê là (1) Hệ số Cronbach's Alpha và (2) hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation).

Hệ số Cronbach's Alpha là hệ số cho phép đánh giá xem nếu đưa các biến quan sát nào đó thuộc về một biến nghiên cứu

(biên tiềm ẩn, nhân tố) thì nó có phù hợp không. Hair et al (2006) đưa ra quy tắc đánh giá như sau:

- Hệ số Cronbach's Alpha < 0,6: Thang đo nhân tố là không phù hợp (có thể trong môi trường nghiên cứu đối tượng không có cảm nhận về nhân tố đó);
- Hệ số Cronbach's Alpha 0,6 – 0,7: Chấp nhận được với các nghiên cứu mới;
- Hệ số Cronbach's Alpha 0,7 – 0,8: Chấp nhận được;
- Hệ số Cronbach's Alpha 0,8 – 0,95: Tốt;

- Hệ số Cronbach's Alpha  $\geq 0,95$ : Chấp nhận được nhưng không tốt, nên xem xét các biến quan sát có thể có hiện tượng “trùng biến”.

Hệ số tương quan biến tổng là hệ số cho biết mức độ liên kết giữa một biến quan sát trong nhân tố với các biến còn lại. Nó phản ánh mức độ đóng góp vào giá trị khái niệm của nhân tố một biến quan sát cụ thể. Tiêu chuẩn để đánh giá một biến có thực sự đóng góp giá trị vào nhân tố hay không là hệ số tương quan biến tổng phải lớn hơn 0,3. Nếu biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 thì phải loại nó ra khỏi nhân tố đánh giá.

**Bảng 1. Kết quả kiểm định Cronbach alpha**

| Biến quan sát  | Trung bình thang đo nếu loại biến | Phương sai thang đo nếu loại biến | Tương quan biến-tổng | Cronbach's Alpha nếu loại biến |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| Bạn được cung cấp hoặc phổ biến về chương trình đào tạo của ngành                                    | 19,54                             | 25,248                            | 0,616                | 0,873                          |
| Chương trình đào tạo có mục tiêu rõ ràng, đáp ứng yêu cầu về chuẩn kiến thức, kỹ năng                | 19,49                             | 24,699                            | 0,687                | 0,867                          |
| Bạn được cung cấp hoặc phổ biến về điều kiện tốt nghiệp, điều kiện dự thi kết thúc học phần, môn học | 19,32                             | 25,576                            | 0,559                | 0,878                          |
| Bạn hiểu rõ về mục tiêu đào tạo, chương trình đào tạo của ngành mà mình đang theo học                | 19,35                             | 24,882                            | 0,637                | 0,871                          |
| Khối lượng kiến thức các môn cơ sở và chuyên ngành là hợp lý   | 19,47                             | 24,543                            | 0,654                | 0,870                          |
| Kiến thức cơ sở và chuyên ngành đáp ứng được yêu cầu công việc hiện tại của Anh (chị)                | 19,50                             | 24,306                            | 0,678                | 0,868                          |
| Kiến thức được cập nhật và sát với thực tế   | 19,52                             | 23,996                            | 0,587                | 0,877                          |
| Kiến thức được trang bị đủ để làm cơ sở cho việc tiếp tục học lên hoặc tự học                        | 19,42                             | 24,833                            | 0,674                | 0,869                          |
| Đã được trang bị đầy đủ kỹ năng tự học, tự nghiên cứu  | 19,48                             | 24,786                            | 0,632                | 0,872                          |
| <b>Yếu tố chương trình đào tạo: Alpha=0,884</b>  |                                   |                                   |                      |                                |

|   |       |         |       |       |
|---|-------|---------|-------|-------|
| Kiến thức chuyên môn của giảng viên đáp ứng nhu cầu hiểu biết của sinh viên   | 22,31 | 30,119  | 0,596 | 0,901 |
| Phương pháp dạy học của giảng viên dễ hiểu  | 22,40 | 29,521  | 0,690 | 0,896 |
| Giảng viên phát huy được tính tích cực chủ động của sinh viên   | 22,44 | 29,273  | 0,688 | 0,896 |
| Giảng viên áp dụng hiệu quả các phương pháp dạy học hiện đại  | 22,43 | 28,969  | 0,706 | 0,894 |
| Giảng viên sử dụng nhiều hình thức khác nhau để kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của sinh viên  | 22,38 | 29,109  | 0,704 | 0,895 |
| Việc đánh giá kết quả học tập của SV là khách quan, khoa học  | 22,39 | 29,337  | 0,667 | 0,897 |
| Giảng viên có dành thời gian ngoài giờ lên lớp để giúp đỡ SV học tập  | 22,62 | 28,563  | 0,652 | 0,898 |
| Giảng viên chú trọng tính hướng nghiệp cho SV   | 22,46 | 28,658  | 0,676 | 0,896 |
| Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học cho SV  | 22,46 | 29,703  | 0,653 | 0,898 |
| Giảng viên là tấm gương sáng về đạo đức, và tri thức cho SV noi theo  | 22,31 | 29,694  | 0,623 | 0,899 |
| <b>Yếu tố giảng viên: alpha=0,906</b>   |       |         |       |       |
| SV được tạo điều kiện để tham gia công tác Đảng/Đoàn/Hội  | 47,23 | 132,193 | 0,604 | 0,947 |
| SV được đảm bảo các chính sách xã hội   | 47,21 | 131,146 | 0,637 | 0,947 |
| Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hoá, văn nghệ của sinh viên  | 47,56 | 129,879 | 0,585 | 0,948 |
| Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu thể dục thể thao của sinh viên   | 47,12 | 131,386 | 0,644 | 0,946 |
| Nhà trường có sân thể thao, hội trường để phục vụ cho các nhu cầu về thể thao, văn nghệ của sinh viên   | 47,17 | 130,846 | 0,689 | 0,946 |
| <b>Yếu tố hoạt động ngoại khóa: alpha=0,948</b>   |       |         |       |       |
| Nhà trường có định kì tổ chức các buổi nói chuyện ngoại khóa về tình hình thời sự, chính trị, kinh tế, xã hội trong nước và trên thế giới cho người học | 47,10 | 131,357 | 0,639 | 0,947 |
| Nhà trường có biện pháp để khuyến khích người học tích cực tham gia các hoạt động rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức và lối sống                    | 47,29 | 130,088 | 0,661 | 0,946 |

|   |       |         |       |       |
|---|-------|---------|-------|-------|
| Nhà trường quan tâm, khuyến khích người học tham gia vào sinh hoạt trong các tổ chức Đoàn, hội  | 47,20 | 130,484 | 0,702 | 0,946 |
| Các hoạt động của tổ chức Đoàn, Hội trong trường có tác dụng tốt đối với việc rèn luyện chính trị tư tưởng, đạo đức, lối sống của người học | 47,22 | 129,912 | 0,723 | 0,945 |
| Nhà trường cung cấp, hỗ trợ các phương tiện, kinh phí cho các hoạt động ngoại khóa của sinh viên  | 47,02 | 132,414 | 0,596 | 0,947 |
| Trường có đủ phòng thực hành, thí nghiệm phục vụ cho việc học tập của anh (chị)   | 47,29 | 129,832 | 0,709 | 0,945 |
| Phòng thực hành, thí nghiệm của trường được trang bị đầy đủ các thiết bị cần thiết để bạn thực hành, thí nghiệm                             | 47,26 | 129,428 | 0,715 | 0,945 |
| Các dịch vụ hỗ trợ của trường có tác dụng tích cực và hữu ích đối với sinh viên   | 47,28 | 129,663 | 0,716 | 0,945 |
| Thư viện có đầy đủ tài liệu, sách, báo, tạp chí để tham khảo và học tập theo yêu cầu của chương trình đào tạo                               | 47,26 | 130,112 | 0,713 | 0,945 |
| Tổ chức phục vụ của Thư viện đáp ứng yêu cầu học tập của SV   | 47,25 | 129,488 | 0,702 | 0,946 |
| Phòng học đảm bảo yêu cầu về diện tích, ánh sáng, âm thanh  | 47,26 | 129,680 | 0,698 | 0,946 |
| Trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập được đáp ứng đầy đủ   | 47,21 | 130,234 | 0,681 | 0,946 |
| Có đủ phòng thực hành, thí nghiệm và trang thiết bị theo yêu cầu của chương trình đào tạo   | 47,25 | 129,945 | 0,708 | 0,945 |
| Cán bộ nhân viên các phòng/ ban có tinh thần thái độ phục vụ tốt, giải quyết kịp thời những yêu cầu của SV                                  | 47,28 | 129,881 | 0,705 | 0,946 |
| Kí túc xá của trường có đảm bảo phục vụ tốt cho nhu cầu ăn ở, sinh hoạt, học tập của anh (chị)  | 47,36 | 128,877 | 0,680 | 0,946 |

**Yếu tố các dịch vụ hỗ trợ: alpha=0,949**

Với thang đo 39 biến quan sát ban đầu, sau khi kiểm định bằng Cronbach alpha, tất cả các biến này đều thỏa mãn điều kiện, thang đo có độ tin cậy cao, nên

tất cả sẽ được sử dụng cho phân tích nhân tố khám phá.

Để đáp ứng mục tiêu nghiên cứu, dữ liệu được xử lý bằng phương pháp thống kê mô tả và thống kê suy luận để chứng minh các giả thuyết nghiên cứu. Mô hình hồi quy tuyến tính cũng được sử dụng để dự đoán sự tác động của các yếu tố nghiên cứu đến mức độ hài lòng của SV.

#### 4. Kết quả nghiên cứu

- **Kết quả phân tích nhân tố**

**Bảng 2.** Chỉ số KMO và kiểm định Bartlett

|  |                                    |           |
|--|------------------------------------|-----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin đo lường độ phù hợp của dữ liệu |                                    | 0,982     |
| Kiểm định Bartlett                                 | Kiểm định khi bình phương ước tính | 70357,079 |
|  | Bậc tự do                          | 741       |
|  | Mức ý nghĩa                        | 0,000     |

Phân tích nhân tố khám phá (với phép trích nhân tố được sử dụng là principal components và phép quay Equamax) cho thấy có 4 nhóm nhân tố được rút trích ra với tổng phương sai trích là 53,60% (>50%) đạt yêu cầu. Sau khi loại bỏ các biến quan sát không thỏa mãn điều kiện khác biệt về hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố  $\geq 0,30$  (để đảm bảo giá trị phân biệt giữa các nhân tố) và các biến có hệ số tải nhân tố không đạt được mức tối thiểu ( $<0,30$ ), gồm các biến: CTDT\_b30, CTDT\_b31, CTDT\_b32, CTDT\_b33, GV\_b34, GV\_b35, GV\_b42, GV\_b43, DV\_b53, DV\_b54, DV\_b57 ta còn 28 biến quan sát. Sau khi loại các biến không đạt yêu cầu, kết quả phân tích nhân tố EFA lần cuối được thể hiện ở Bảng 3. Tổng phương sai trích được là 54,82% cho

Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) là một chỉ tiêu dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Kết quả phân tích cho thấy hệ số KMO đạt 0,982 và kết quả Kiểm định Bartlett với mức ý nghĩa thống kê  $\text{sig}=0<0,05$  nên giả thuyết  $H_0$ : độ tương quan giữa các biến quan sát bằng không trong tổng thể bị bác bỏ (xem Bảng 2), tức là các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể. Các kết quả này cho thấy việc phân tích nhân tố là phù hợp.

biết các nhân tố rút trích ra giải thích được 54,89% biến thiên của dữ liệu điều tra. So với dự kiến thì xuất hiện thêm 1 nhóm nhân tố mới được tách ra từ nhân tố các dịch vụ, hoạt động hỗ trợ học tập. Như vậy, thang đo sau khi đánh giá sơ bộ bao gồm 4 nhân tố: chương trình đào tạo, giảng viên, cơ sở vật chất phục vụ học tập và hoạt động phong trào. (xem Bảng 3)

➤ **Phân tích tương quan** (xem Bảng 4)

Thực hiện việc tạo các biến mới đại diện cho từng nhóm biến (giá trị trung bình) với:

- CTDT (nhân tố chương trình đào tạo) đại diện cho CTDT\_b25, CTDT\_b26, CTDT\_b27, CTDT\_b28, CTDT\_b29;
- GV (nhân tố giảng viên) đại diện cho GV\_b36, GV\_b37, GV\_b38, GV\_b39, GV\_b40, GV\_b41;

- HDNK (nhân tố hoạt động ngoại khóa) đại diện cho DV\_b44, DV\_b45, DV\_b46, DV\_b47, DV\_b48, DV\_b49, DV\_b50, DV\_b51, DV\_b52;
- DVBT (nhân tố các dịch vụ hỗ trợ) đại diện cho DV\_b55, DV\_b56, DV\_b58, DV\_b59, DV\_b60, DV\_b61, DV\_b62, DV\_63.

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

| Biến số  | Nhóm nhân tố |       |       |       |
|--|--------------|-------|-------|-------|
|  | 1            | 2     | 3     | 4     |
| Bạn được cung cấp hoặc phổ biến về chương trình đào tạo của ngành                                    | 0,634        |       |       |       |
| Chương trình đào tạo có mục tiêu rõ ràng, đáp ứng yêu cầu về chuẩn kiến thức, kỹ năng...             | 0,705        |       |       |       |
| Bạn được cung cấp hoặc phổ biến về điều kiện tốt nghiệp, điều kiện dự thi kết thúc học phần, môn học | 0,594        |       |       |       |
| Bạn hiểu rõ về mục tiêu đào tạo, chương trình đào tạo của ngành mà mình đang theo học                | 0,657        |       |       |       |
| Khối lượng kiến thức các môn cơ sở và chuyên ngành là hợp lí   | 0,609        |       |       |       |
| Kiến thức cơ sở và chuyên ngành đáp ứng được yêu cầu công việc hiện tại của bạn                      | 0,618        |       |       |       |
| Giảng viên sử dụng nhiều hình thức khác nhau để kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của SV            |              | 0,627 |       |       |
| Việc đánh giá kết quả học tập của SV là khách quan, khoa học   |              | 0,605 |       |       |
| Giảng viên có dành thời gian ngoài giờ lên lớp để giúp đỡ SV học tập                                 |              | 0,693 |       |       |
| Giảng viên chú trọng tính hướng nghiệp cho SV  |              | 0,657 |       |       |
| SV được tạo điều kiện để tham gia công tác Đảng/Đoàn/Hội   |              |       | 0,613 |       |
| SV được đảm bảo các chính sách xã hội  |              |       | 0,608 |       |
| Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ của SV  |              |       | 0,711 |       |
| Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu hệ dục thể thao của sinh viên   |              |       | 0,724 |       |
| Nhà trường có sân thể thao, hội trường để phục vụ cho các nhu cầu về thể thao, văn nghệ của SV       |              |       | 0,632 |       |
| Trường có đủ phòng thực hành, thí nghiệm phục vụ cho việc học tập của bạn                            |              |       |       | 0,639 |

| Biến số   | Nhóm nhân tố |   |   |       |
|---|--------------|---|---|-------|
|   | 1            | 2 | 3 | 4     |
| Phòng thực hành, thí nghiệm của trường được trang bị đầy đủ các thiết bị cần thiết để bạn thực hành, thí nghiệm |              |   |   | 0,670 |
| Thư viện có đầy đủ tài liệu, sách, báo, tạp chí để tham khảo và học tập theo yêu cầu của chương trình đào tạo   |              |   |   | 0,650 |
| Tổ chức phục vụ của thư viện đáp ứng yêu cầu học tập của SV   |              |   |   | 0,672 |
| Phòng học đảm bảo yêu cầu về diện tích, ánh sáng, âm thanh  |              |   |   | 0,655 |
| Trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập được đáp ứng đầy đủ   |              |   |   | 0,673 |
| Có đủ phòng thực hành, thí nghiệm và trang thiết bị theo yêu cầu của chương trình đào tạo                       |              |   |   | 0,693 |
| Cán bộ nhân viên các phòng/ ban có tinh thần thái độ phục vụ tốt, giải quyết kịp thời những yêu cầu của SV      |              |   |   | 0,654 |

**Bảng 4.** Tương quan giữa các nhân tố

|      |                          | OS      | CTDT    | GV      | HDNK    | DVBT    |
|------|--------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| OS   | Hệ số tương quan Pearson | 1       | 0,666** | 0,633** | 0,598** | 0,782** |
|      | Mức ý nghĩa              |         | 0,000   | 0,000   | 0,000   | 0,000   |
|      | N                        | 3327    | 3250    | 3298    | 3306    | 3290    |
| CTDT | Hệ số tương quan Pearson | 0,666** | 1       | 0,622** | 0,576** | 0,650** |
|      | Mức ý nghĩa              | 0,000   |         | 0,000   | 0,000   | 0,000   |
|      | N                        | 3250    | 3258    | 3234    | 3239    | 3224    |
| GV   | Hệ số tương quan Pearson | 0,633** | 0,622** | 1       | 0,569** | 0,658** |
|      | Mức ý nghĩa              | 0,000   | 0,000   |         | 0,000   | 0,000   |
|      | N                        | 3298    | 3234    | 3303    | 3283    | 3266    |
| HDNK | Hệ số tương quan Pearson | 0,598** | 0,576** | 0,569** | 1       | 0,667** |
|      | Mức ý nghĩa              | 0,000   | 0,000   | 0,000   |         | 0,000   |
|      | N                        | 3306    | 3239    | 3283    | 3312    | 3276    |
| DVBT | Hệ số tương quan Pearson | 0,782** | 0,650** | 0,658** | 0,667** | 1       |



|             |       |       |       |       |      |
|-------------|-------|-------|-------|-------|------|
| Mức ý nghĩa | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |      |
| N           | 3290  | 3224  | 3266  | 3276  | 3294 |

\*\* . Tương quan ở mức ý nghĩa 0,01

*Ghi chú:* Biến OS: Sự hài lòng chung, CTDĐT: chương trình đào tạo, HDNK: hoạt động ngoại khóa, GV: giảng viên, DVBT: dịch vụ hỗ trợ.

Theo Bảng 4, các giá trị sig. đều nhỏ hơn 0,05; do vậy các cặp biến trong mô hình nghiên cứu có tương quan với nhau và có ý nghĩa thống kê. Như vậy, 4 biến độc lập là: Chương trình đào tạo, Giảng viên, Hoạt động ngoại khóa, Dịch vụ hỗ trợ sẽ được sử dụng để đưa vào mô hình phân tích hồi quy tuyến tính.

➤ **Phân tích hồi quy** (xem Bảng 6, 7, 8)

Để mô hình hóa quan hệ tuyến tính, trong đó diễn tả sự thay đổi của biến phụ thuộc Y (sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo) theo các biến độc lập Xi (Chương trình đào tạo, Giảng viên, Hoạt động ngoại khóa, Dịch vụ hỗ trợ) chúng tôi sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính đơn giản có dạng như sau:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

trong đó:

Y: biến phụ thuộc

Xi: là các biến độc lập

$\beta_0$ : là hệ số diễn tả tung độ gốc (hệ số chặn) của đường hồi quy tổng thể

$\beta_i$ : là thông số diễn tả độ dốc (hệ số góc) của đường hồi quy tổng thể

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy:

$R^2$  hiệu chỉnh = 0,668 = 66,8%, nghĩa là bốn biến độc lập (hay còn gọi là biến hồi quy-biến giải thích) (chương trình đào tạo, giảng viên, hoạt động ngoại khóa, dịch vụ hỗ trợ) giải thích 66,8% sự biến động của biến phụ thuộc sự hài lòng của SV. Hệ số

Durbin - Watson dùng để kiểm định tương quan chuỗi bậc nhất cho thấy mô hình không vi phạm khi sử dụng phương pháp hồi quy bội vì giá trị Durbin-Watson đạt được là 1,960 (lớn hơn 0 và nhỏ hơn 4) và chấp nhận giả thuyết không có sự tương quan chuỗi bậc nhất trong mô hình. Như vậy, mô hình hồi quy thỏa mãn các điều kiện cho việc rút ra các kết quả nghiên cứu.

Phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa

$$Y = 0,144 + 0,574 * DVBT + 0,238 * CTDĐT + 0,174 * GV + 0,059 * HDNK$$

Phương trình hồi quy chuẩn hóa:

$$Y = 0,535 * DVBT + 0,216 * CTDĐT + 0,114 * GV + 0,054 * HDNK$$

Như vậy, sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo của trường phụ thuộc vào 4 nhân tố, theo mức độ quan trọng từ cao đến thấp dựa vào hệ số Beta:

Các dịch vụ hỗ trợ, chương trình đào tạo, giảng viên và hoạt động ngoại khóa. Từ phương trình hồi quy này chúng ta có thể nhận xét rằng: nếu tăng mức độ hài lòng của SV với các dịch vụ hỗ trợ thêm 1 giá trị và cố định 3 nhân tố còn lại, thì sự hài lòng chung của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo sẽ tăng thêm 0,535 giá trị; nếu tăng mức độ hài lòng của SV với chương trình đào tạo thêm 1 mức và cố định 3 nhân tố còn lại, thì sự hài lòng chung của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo sẽ tăng thêm 0,216 giá trị; nếu tăng mức độ hài lòng của

SV với giảng viên thêm 1 mức và cố định 3 nhân tố còn lại, thì sự hài lòng chung của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo sẽ tăng thêm 0,114 giá trị; và nếu tăng mức độ hài lòng của SV với hoạt động ngoại khóa thêm 1 mức và cố định 3 nhân tố còn lại, thì sự hài lòng chung của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo sẽ tăng thêm 0,054 giá trị.

**Bảng 5. Tóm tắt mô hình**

| Mô hình | R                  | R bình phương | R bình phương hiệu chỉnh | Sai số chuẩn của ước lượng | Durbin-Watson |
|---------|--------------------|---------------|--------------------------|----------------------------|---------------|
| 1       | 0,818 <sup>a</sup> | 0,669         | 0,668                    | 0,39892                    | 1,960         |

a. Các yếu tố dự báo: (hằng số), DVBT, CTDT, HDNK, GV

b. Biến phụ thuộc: OS

**Bảng 6. ANOVA**

| Mô hình | Tổng bình phương | Bậc tự do | Bình phương trung bình | F       | Mức ý nghĩa |                    |
|---------|------------------|-----------|------------------------|---------|-------------|--------------------|
| 1       | Hồi quy          | 1021,118  | 4                      | 255,280 | 1604,132    | 0,000 <sup>b</sup> |
|         | Phần dư          | 505,743   | 3178                   | 0,159   |             |                    |
|         | Tổng             | 1526,861  | 3182                   |         |             |                    |

a. Biến phụ thuộc: OS

b. Các yếu tố dự báo: (hằng số), DVBT, CTDT, HDNK, GV

**Bảng 7. Các hệ số**

| Mô hình |           | Các hệ số chưa chuẩn hóa |              | Các hệ số chuẩn hóa | T       | Mức ý nghĩa |
|---------|-----------|--------------------------|--------------|---------------------|---------|-------------|
|         |           | B                        | Sai số chuẩn | Beta                |         |             |
| 1       | (Hằng số) | 0,144                    | 0,033        |                     | 40,350  | 0,000       |
|         | CTDT      | 0,238                    | 0,016        | 0,216               | 140,812 | 0,000       |
|         | GV        | 0,174                    | 0,022        | 0,114               | 70,790  | 0,000       |
|         | HDNK      | 0,059                    | 0,016        | 0,054               | 30,763  | 0,000       |
|         | DVBT      | 0,547                    | 0,016        | 0,535               | 330,217 | 0,000       |

a. Biến độc lập: OS

• **Giải pháp nâng cao sự hài lòng về chất lượng dịch vụ**

Dựa vào các phân tích ở trên, ta thấy sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ

đào tạo của trường phụ thuộc vào 4 nhân tố, theo mức độ quan trọng từ cao đến thấp như sau: các dịch vụ hỗ trợ học tập, chương trình đào tạo, giảng viên và hoạt

động ngoại khóa. Như vậy, nhà trường cần phải thực hiện một số giải pháp như sau:

- *Nhóm giải pháp về các hoạt động, dịch vụ hỗ trợ:* Trường cần đầu tư xây dựng đầy đủ các phòng học, phòng thực hành, phòng thí nghiệm và trang bị đầy đủ các thiết bị cần thiết để SV thực hành, thực tập. Cần đầu tư bổ sung, cập nhật sách báo, tài liệu tham khảo, tạp chí chuyên ngành theo yêu cầu của chương trình đào tạo để SV học tập, nghiên cứu. Đồng thời quan tâm đến công tác tổ chức phục vụ của thư viện, cải thiện thái độ, tinh thần phục vụ của nhân viên các phòng ban để giải quyết kịp thời những yêu cầu của SV.

*Nhóm giải pháp liên quan đến chương trình đào tạo:* Chương trình đào tạo cần cập nhật bổ sung định kỳ để các kiến thức cung cấp cho SV đáp nhu cầu của thị trường lao động. Bên cạnh đó, nhà trường cần có nhiều giải pháp thiết thực để phổ biến cho SV biết về mục tiêu đào tạo, chuẩn kỹ năng, kiến thức, điều kiện tốt nghiệp... của chương trình đào tạo.

*Nhóm giải pháp liên quan đến giảng viên:* Nhà trường cần có quy định cụ thể về việc giảng viên phải dành một khoảng thời gian nhất định ngoài giờ lên lớp để tư vấn hỗ trợ SV trong học tập. Hầu hết giảng viên đều được đánh giá cao về kiến thức và phương pháp giảng dạy, tuy nhiên nhà trường cần tổ chức tập huấn cho giảng viên cách thức để gắn kiến thức môn học riêng

lẻ với nghề nghiệp định hướng của SV.

*Nhóm giải pháp liên quan đến các hoạt động ngoại khóa:* Nhà trường cần tạo điều kiện, sân chơi, khuyến khích SV tham gia các hoạt động ngoại khóa nhằm giải tỏa sự căng thẳng trong học tập và trang bị các kỹ năng cần thiết để dễ dàng gia nhập vào thị trường lao động.

## 5. Kết luận

Việc nâng cao sự hài lòng của SV đã trở thành thách thức lớn đối với nhiều trường đại học và họ đã nhận thấy rằng sự hài lòng của SV là lợi thế cạnh tranh chính. Sự hài lòng cũng sẽ dẫn đến việc SV tiếp tục theo học, thu hút nhiều SV mới và ảnh hưởng tích cực đến công tác quảng bá của trường. Kết quả xử lý số liệu điều tra cho thấy có 4 nhóm nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên: các dịch vụ hỗ trợ, chương trình đào tạo, hoạt động ngoại khóa và giảng viên. Như vậy, để nâng cao sự hài lòng của sinh viên, nhà trường cần quan tâm đến một hệ thống các giải pháp từ việc thiết kế các chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu của xã hội, đến việc nâng cao chất lượng, phương pháp giảng dạy của đội ngũ giảng viên, đầu tư xây dựng các cơ sở vật chất phục vụ thực hành, thực tập và tổ chức các hoạt động ngoại khóa, nâng cao chất lượng của các hoạt động Đoàn, Hội, tạo sân chơi hữu ích cho sinh viên.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*. 56 (3), 55-68.
- Elliott, K. M. & Shin, D. (2002). Student satisfaction: an alternative approach to assessing this

- important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24 (2), 197-209.
- Grönroos, C. (1989). Defining Marketing: A Market-Oriented Approach. *European Journal of Marketing*, 23 (1989), 52–60.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., and Tatham, R. (2006), *Multivariate Data Analysis, 6th ed.* New Jersey: Prentice Hall
- Haves, B. E. (1992). *Measuring Customer Satisfaction: Development and Use of Questionnaires.* Wisconsin: ASQC Press.
- Nadiri, H., Kandampully, J & Hussain, K. (2009). Student's perception of service quality in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(5), 523-535.