

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

Phạm Thị Liên *

*Khoa Quốc tế - Đại học Quốc gia Hà Nội,
144 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam*

Tóm tắt

Nếu trước đây, giáo dục được xem đơn thuần như một hoạt động sự nghiệp đào tạo con người mang tính phi thương mại, phi lợi nhuận thì ngày nay, dưới tác động của các yếu tố bên ngoài và đặc biệt là sự tác động của nền kinh tế thị trường, giáo dục đã được coi như một “dịch vụ giáo dục” mà ở đó khách hàng (sinh viên, phụ huynh) có thể đầu tư và lựa chọn một nhà cung cấp dịch vụ (các trường học) mà họ cho là phù hợp nhất. Để tồn tại và phát triển, các trường học cần chú trọng vào chất lượng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng của người học. Thông tin về sự hài lòng của sinh viên sẽ giúp nhà trường có những điều chỉnh kịp thời giúp nâng cao chất lượng đào tạo. Bài viết này đưa ra mô hình các thành phần ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo và mức độ tác động của các thành phần đó đến sự hài lòng của sinh viên, nghiên cứu trường hợp Trường Đại học Kinh tế (ĐHKT) - Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN).

Nhận ngày 21 tháng 8 năm 2015, Chính sửa ngày 4 tháng 12 năm 2016, Chấp nhận đăng ngày 26 tháng 12 năm 2016

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, chất lượng đào tạo, sự hài lòng của người học.

1. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

1.1. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một phạm trù rất rộng và phức tạp, phản ánh tổng hợp các nội dung kinh tế, kỹ thuật và xã hội. Do tính phức tạp đó nên hiện nay có rất nhiều khái niệm khác nhau về chất lượng, có thể nhận thấy, tùy theo hướng tiếp cận mà khái niệm chất lượng được hiểu theo các cách khác nhau, mỗi cách hiểu đều có cơ sở khoa học nhằm giải quyết mục tiêu, nhiệm vụ nhất định trong thực tế. Theo ISO 8402, chất lượng là “Tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng đó khả năng

thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn” [1]. Chất lượng dịch vụ theo Parasuraman và các tác giả (1988) [2] là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ. Có thể hiểu chất lượng dịch vụ là sự thỏa mãn khách hàng được đo bằng hiệu số giữa chất lượng mong đợi và chất lượng đạt được.

1.2 Chất lượng dịch vụ đào tạo

Về bản chất, chất lượng dịch vụ giáo dục - 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. Ở mỗi vị trí, người ta nhìn nhận về chất lượng ở những khía cạnh khác nhau. Các sinh viên, nhà tuyển dụng, đội ngũ tham gia giảng dạy hoặc không giảng dạy, chính phủ và cơ quan tài trợ, các cơ

*ĐT.: 84-983820460
Email: lienpt@vnu.edu.vn

quan kiểm duyệt, kiểm định, các nhà chuyên môn đánh giá đều có định nghĩa riêng của họ cho khái niệm chất lượng đào tạo. Mỗi quan điểm khác nhau đưa ra khái niệm về chất lượng đào tạo khác nhau. Một số khái niệm thường được đề cập gồm: Chất lượng là sự phù hợp giữa các tiêu chuẩn (thông số kỹ thuật); Chất lượng là sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng (người sử dụng lao động được đào tạo); và chất lượng với tư cách là hiệu quả của việc đạt mục đích của trường học.

Green và Harvey (1993) [3] đã đề cập đến năm khía cạnh của chất lượng giáo dục: chất lượng là sự vượt trội (hay sự 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 khách hàng); là sự đáng giá về đồng tiền (trên khía cạnh đánh giá để đầu tư); là sự chuyển đổi (sự chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác). Trong số các định nghĩa trên, định nghĩa “chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu” đang được nhiều tổ chức đảm bảo chất lượng ở các nước như Hoa Kỳ, Anh quốc và Đông Nam Á sử dụng.

1.3. Sự hài lòng của khách hàng

Theo Oliver (1985) [4], sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn. Định nghĩa này có hàm ý rằng sự thỏa mãn chính là sự hài lòng của người tiêu dùng trong việc tiêu dùng sản phẩm hoặc dịch vụ do nó đáp ứng những mong muốn của họ, bao gồm cả mức độ đáp ứng trên mức mong muốn và dưới mức mong muốn.

Theo Kotler (2012) [5], sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó. Kỳ vọng ở đây được xem là ước mong hay mong đợi của con người. Nó bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó và thông tin bên ngoài như quảng cáo, thông tin truyền miệng của bạn bè, gia đình...

Như vậy, mức độ thỏa mãn là hàm của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng. Khách hàng có thể có cảm nhận một trong ba

mức độ thỏa mãn sau: Nếu kết quả thực hiện kém hơn so với kỳ vọng thì khách hàng sẽ không hài lòng; nếu kết quả thực hiện tương xứng với kỳ vọng thì khách hàng sẽ hài lòng; nếu kết quả thực tế vượt quá sự mong đợi thì khách hàng rất hài lòng và thích thú.

2. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học

Nhiều nhà nghiên cứu nhận định rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ cùng chiều với nhau. Nghiên cứu thực chứng về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng tại các công ty kế toán của Mehmet Aga và Okan Veli Safakli (2007) [6] đã chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ, hình ảnh công ty và giá của dịch vụ có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng của khách hàng. Bên cạnh đó, theo nghiên cứu của Brady và Robertson (2001) [7] về các nhà hàng đồ ăn nhanh ở Mỹ và Mỹ Latinh, kết quả phân tích đã chứng minh rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có một mối quan hệ nhất định. Ngoài ra, De Ruyter và cộng sự (1997) [8] đã tiến hành nghiên cứu đối với các ngành dịch vụ chăm sóc sức khỏe để xác định mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Kết quả cho thấy, chất lượng dịch vụ được xem như tiền đề dẫn tới sự hài lòng của khách hàng.

Trong lĩnh vực giáo dục, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng cũng được khẳng định qua nhiều nghiên cứu. Chua (2004) [9] đã nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo đại học theo nhiều quan điểm/góc nhìn khác nhau: sinh viên, phụ huynh, giảng viên và người sử dụng lao động. Kết quả cho thấy, trong hầu hết các thành phần của mô hình SERVQUAL (đồng cảm, năng lực đáp ứng, tin cậy, phương tiện hữu hình, năng lực phục vụ), sinh viên, phụ huynh và người sử dụng lao động đều kỳ vọng cao hơn những gì họ nhận được. Riêng các giảng viên, sự khác biệt giữa cảm nhận và kỳ vọng xuất hiện ở hai thành phần gồm phương tiện hữu hình và

năng lực phục vụ. Trong một nghiên cứu khác, Snipes, R. L. và N. Thomson (1999) [10] tìm hiểu các nhân tố tác động đến chất lượng cảm nhận trong đào tạo đại học của sinh viên qua điều tra ý kiến sinh viên 6 trường đại học có quy mô vừa và nhỏ tại 3 bang của Hoa Kỳ. Kết quả phân tích dữ liệu hồi đáp cho thấy từ 5 thành phần lý thuyết của SERVQUAL chỉ còn 3 thành phần đủ tin cậy và có giá trị phân biệt: (1) cảm thông; (2) năng lực đáp ứng và tin cậy; (3) phương tiện hữu hình (môi trường học tập, làm việc). Sự cảm thông và quan tâm của giảng viên đến sinh viên là yếu tố quan trọng nhất cho đánh giá chất lượng.

Nghiên cứu của Nguyễn Thành Long (2006) [11] tại Trường Đại học An Giang sử dụng thang đo biên thể của thang đo SERVQUAL là SERVPERF đánh giá chất lượng đào tạo qua đánh giá của sinh viên tại trường đại học này. Trong đó, hoạt động đào tạo được xem như một dịch vụ dưới đánh giá của khách hàng là sinh viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy: các yếu tố giảng viên, cơ sở vật chất và sự tin cậy vào nhà trường là ba yếu tố quan trọng nhất của chất lượng đào tạo. Nghiên cứu đã chỉ ra, giảng viên là thành phần quan trọng nhất tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Hai thành phần có tác động đáng kể tiếp theo là cơ sở vật chất và sự tin cậy vào nhà trường.

Tác giả Trần Xuân Kiên (2006) [12] đã nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của 260 sinh viên tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên. Kết quả kiểm định mô hình lý thuyết cho thấy 5 thành phần tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Trong đó, thành phần tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên là sự nhiệt tình của đội ngũ cán bộ và giảng viên, thứ hai là khả năng thực hiện cam kết, thứ ba là cơ sở vật chất, thứ tư là đội ngũ giảng viên và cuối cùng là sự quan tâm của nhà trường tới sinh viên.

Nguyễn Thị Thắm (2010) [13] khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại Trường Đại học Khoa học Tự nhiên - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy sự hài lòng của sinh

viên phụ thuộc các nhân tố theo mức độ ảnh hưởng giảm dần như sau: trước tiên là sự phù hợp và mức độ đáp ứng của chương trình đào tạo, tiếp đến là trình độ và sự tận tâm của giảng viên, kỹ năng chung mà sinh viên đạt được sau khóa học, mức độ đáp ứng từ phía nhà trường, cuối cùng là trang thiết bị phục vụ học tập và điều kiện học tập.

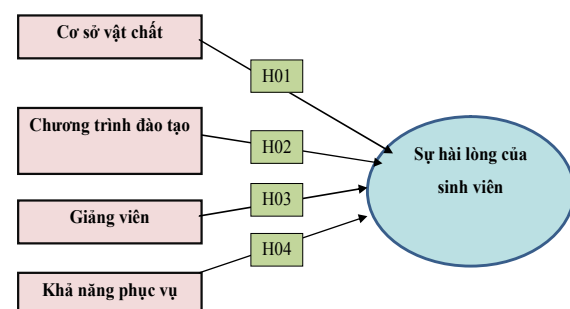
Từ kết quả của những nghiên cứu trên, có thể nói, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ chặt chẽ, cùng chiều với nhau mà trong đó, chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng tác động đến sự hài lòng của khách hàng. Như vậy, khi khách hàng đánh giá càng cao về các thành phần của chất lượng dịch vụ thì mức độ hài lòng chung của họ về chất lượng dịch vụ càng cao và ngược lại.

3. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học

Sau khi nghiên cứu mô hình và tổng quan về tình hình nghiên cứu liên quan đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng nói chung cũng như khách hàng trong ngành giáo dục nói riêng, chúng tôi dự kiến sử dụng khung phân tích với bốn yếu tố phổ biến của chất lượng dịch vụ đào tạo tác động đến sự hài lòng của sinh viên như sau:

Trong đó:

Cơ sở vật chất: Biểu hiện bên ngoài của cơ sở vật chất bao gồm phòng học, thiết bị giảng dạy thiết bị thực hành, tài liệu học tập...



Hình 1. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người học.

Chương trình đào tạo: Mục tiêu đào tạo, chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo với các môn học trong chương trình...

Giáo viên: Kiến thức, kinh nghiệm, sự cảm thông với sinh viên của giảng viên.

Khả năng phục vụ: Năng lực và chất lượng phục vụ của cán bộ nhân viên hỗ trợ sinh viên.

Dựa trên việc phân tích lý thuyết và các nghiên cứu trước đó, một số giả thuyết được đặt ra cho mô hình như sau:

- Giả thuyết H01: Cơ sở vật chất càng tốt thì mức độ hài lòng của sinh viên càng cao.

- Giả thuyết H02: Chất lượng chương trình đào tạo càng tốt thì mức độ hài lòng của sinh viên càng cao.

- Giả thuyết H03: Đội ngũ giảng viên càng tốt thì mức độ hài lòng của sinh viên càng cao.

- Giả thuyết H04: Khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên trong trường càng tốt thì mức độ hài lòng của sinh viên càng cao.

4. Phân tích mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội

4.1. Phương pháp nghiên cứu

Sau khi xây dựng mô hình, bảng khảo sát được thiết kế với mục đích thu thập những đánh giá từ sinh viên về chất lượng dịch vụ họ nhận được tại Trường ĐHKT - ĐHQGHN cũng như những đánh giá của họ về mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ. Phần chính của bảng hỏi bao gồm 28 biến quan sát, trong đó 24 biến quan sát dùng để đo đánh giá của sinh viên về 4 thành phần chất lượng dịch vụ (chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, giảng viên, khả năng phục vụ), 4 biến còn lại đo mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng đào tạo tại trường, ngoài ra còn có 4 biến dùng để theo dõi các yếu tố nhân khẩu học của sinh viên. Cụ thể, các thang đo này được thể hiện trong Bảng 1. Các chỉ số này được đánh giá theo thang điểm từ 1 đến 5, trong đó:

1 = Hoàn toàn không đồng ý

2 = Không đồng ý

3 = Không có ý kiến

4 = Đồng ý

5 = Hoàn toàn đồng ý

Dữ liệu được thu thập thông qua việc sử dụng phiếu khảo sát online gửi đến sinh viên Trường ĐHKT - ĐHQGHN. Do nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích dữ liệu là phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy bội nên kích thước mẫu cần ít nhất 5 mẫu trên 1 biến quan sát (Hair và cộng sự, 1998) [14]. Theo đó, với bảng câu hỏi 28 biến quan sát, nghiên cứu cần thu thập kích thước mẫu tối thiểu là 140 mẫu. Để thu được số mẫu như vậy, bảng câu hỏi online đã được gửi tới tất cả các sinh viên thuộc các khoa khác nhau thông qua email.

Sau khi thu thập được 160 mẫu, các dữ liệu được mã hóa, làm sạch và xử lý trên phần mềm SPSS16.0; Quá trình phân tích dữ liệu được tiến hành bao gồm: thống kê mô tả; Đánh giá độ tin cậy của thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha; Phân tích nhân tố khám phá (EFA); Phân tích hồi quy bội.

Bảng 1. Thang đo mức độ hài lòng của sinh viên

STT	Biến quan sát
Cơ sở vật chất	
11	Giáo trình/tài liệu học tập của mỗi môn học được thông báo đầy đủ, đa dạng
22	Phòng học đáp ứng được nhu cầu học tập trên lớp của sinh viên
33	Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo phong phú, đa dạng
44	Thư viện đảm bảo không gian, chỗ ngồi đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên
55	Lớp học có số lượng sinh viên hợp lý
66	Các ứng dụng trực tuyến ích trực tuyến – truy cập Internet, website phục vụ hiệu quả công tác giảng dạy và học tập
Giảng viên	
77	Giảng viên có trình độ cao, sâu rộng về chuyên môn giảng dạy
88	Giảng viên có phương pháp truyền đạt tốt, dễ hiểu
99	Giảng viên thường xuyên sử dụng công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy
110	Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy

STT	Biên quan sát
111	Giảng viên có thái độ gần gũi và thân thiện với sinh viên
112	Giảng viên sẵn sàng chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm với sinh viên
113	Giảng viên đánh giá kết quả học tập chính xác và công bằng
114	Sinh viên được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy và chỉ tiêu đánh giá kết quả học tập
Chương trình đào tạo	
115	Chương trình đào tạo có mục tiêu chuẩn đầu ra rõ ràng
116	Chương trình đào tạo được thông báo đầy đủ cho sinh viên
117	Chương trình đào tạo đáp ứng các yêu cầu phát triển nghề nghiệp sau này của sinh viên
118	Chương trình đào tạo được cập nhật thường xuyên
119	Các môn học được sắp xếp và thông báo đầy đủ cho sinh viên
Khả năng phục vụ	
220	Cán bộ quản lý (ban giám hiệu, ban chủ nhiệm khoa) giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của sinh viên
221	Nhân viên hành chính có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng sinh viên
222	Các thông tin trên website của trường đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên
223	Hoạt động tư vấn học tập, nghề nghiệp đáp ứng tốt nhu cầu tìm hiểu, lựa chọn và học tập của sinh viên
224	Sự hỗ trợ và giúp đỡ nhiệt tình của giáo vụ khoa, chuyên viên đào tạo và thanh tra khi cần
Đánh giá chung	
225	Chương trình đào tạo đáp ứng những mong đợi của cá nhân bạn
226	Kiến thức có được từ chương trình học giúp cho sinh viên tự tin về khả năng tìm việc làm sau khi ra trường
227	Học phí đóng vào tương xứng với chất lượng đào tạo nhận được
228	Bạn có hài lòng về chương trình đào tạo cũng như môi trường học tập của Trường ĐHK - ĐHQGHN

Ngoài ra trong bảng hỏi còn bao gồm các câu hỏi về nhân khẩu học.

4.2. Kết quả nghiên cứu

Sau khi gửi bảng khảo sát, 160 bảng trả lời được thu về, trong đó có 160 mẫu đầy đủ và hợp lệ. Đối tượng tham gia trả lời câu hỏi khảo sát phần lớn là nữ (chiếm 80,625%). Bên cạnh đó, điều đáng lưu ý là số sinh viên Khoa Quản trị Kinh doanh tham gia trả lời câu hỏi khảo sát chiếm phần lớn (34,375%), sinh viên các khoa khác chiếm tỷ lệ ít hơn.

Kết quả phân tích thống kê mô tả cho thấy, các giá trị trung bình của từng biến số đều nằm trong khoảng từ 3 đến 4 (trên thang đo 5). Điều này mang ý nghĩa khác nhau cho từng yếu tố, tuy nhiên có thể thấy là mức độ đánh giá trung bình của sinh viên đối với các thành phần của chất lượng đào tạo là khá cao. Các phương sai của các biến đều nhỏ (tất cả đều nhỏ hơn 1,5), cho thấy những người trả lời điều tra đều trả lời khá gần với giá trị trung bình của các biến này. Hầu hết các độ lệch chuẩn đều nhỏ hơn 1,2 cho thấy sự biến thiên khá nhỏ, hầu hết những người trả lời đều có quan điểm khá tương đồng về vấn đề được hỏi (chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên).

Kết quả phân tích Cronbach Alpha cho thấy, 4 thành phần của thang đo chất lượng đào tạo đều có độ tin cậy lớn hơn 0,6. Như vậy, thang đo thiết kế trong nghiên cứu khoa học có ý nghĩa trong thống kê và đạt hệ số tin cậy cần thiết. Cụ thể: (i) Thành phần cơ sở vật chất có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,747; (ii) Thành phần giảng viên có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,875; (iii) Thành phần chương trình đào tạo có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,812; (iv) Thành phần khả năng phục vụ có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,802; ngoài ra còn có thành phần đánh giá về sự hài lòng của sinh viên đó là thành phần đánh giá chung có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,750. Vì vậy, 4 thành phần trong chất lượng đào tạo được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá EFA.

Kết quả phân tích nhân tố cho thang đo chất lượng dịch vụ cho thấy, hệ số KMO báo cáo có giá trị 0,871 lớn hơn 0,5 chứng tỏ sự thích hợp của EFA. Kết quả EFA thu được 4 thành phần tại Eigenvalues là 1,027. Nghiên cứu đi đến kết luận thang đo được chấp nhận, 24

biến quan sát được nhóm lại thành 5 nhân tố, tổng phương sai trích là 61,316 cho biết 5 nhân tố này giải thích được 61,316% biến thiên của các biến quan sát.

Như vậy, mô hình nghiên cứu ban đầu qua kết quả phân tích hệ số Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, 4 thành phần đề xuất đều đạt yêu cầu và có ý nghĩa trong thống kê. Các thành phần trên sẽ được sử dụng trong phân tích kiểm định tiếp theo.

Kết quả phân tích các hệ số hồi quy trong mô hình cho thấy, mức ý nghĩa của các thành phần cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, khả năng phục vụ đều có Sig. < 0,05, trừ thành phần giảng viên có Sig. = 1,123 > 0,05. Do đó, ta có thể nói rằng các biến độc lập đều có tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ngoại trừ biến giảng viên là không có tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Các thành phần cơ sở vật chất, chương trình đào tạo và khả năng phục vụ đều có ý nghĩa trong mô hình và tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên, do các hệ số hồi quy của các thành phần đó đều mang dấu dương. Giá trị hồi quy chuẩn của các biến độc lập trong mô hình có giá trị báo cáo lần lượt: cơ sở vật chất là 0,330; chương trình đào tạo là 0,346; khả năng phục vụ là 0,244.

Qua kết quả phân tích hồi quy ta có phương trình:

$$DG = 0,318CSVC + 0,357CTDT + 0,226PV + 0,789 + \varepsilon$$

Mô hình trên giải thích được 54,1% sự thay đổi của biến DG là do các biến độc lập trong mô hình tạo ra, còn lại 45,9% biến thiên được giải thích bởi các biến khác nằm ngoài mô hình.

Mô hình cho thấy các biến độc lập trừ biến giảng viên đều ảnh hưởng thuận chiều đến mức độ thỏa mãn của sinh viên ở độ tin cậy 95%. Kết quả giá trị hồi quy chuẩn (Standardized

Coefficients Beta) cho thấy tầm quan trọng của từng biến độc lập đối với biến phụ thuộc. Giá trị Beta tại Bảng 2.12 cho biết mức độ ảnh hưởng giữa 3 biến độc lập và biến phụ thuộc, giá trị hồi quy chuẩn của cơ sở vật chất ảnh hưởng 33% đến sự hài lòng; giá trị hồi quy chuẩn của chương trình đào tạo ảnh hưởng 34,6% đến sự hài lòng; giá trị hồi quy chuẩn của khả năng phục vụ ảnh hưởng 24,4% đến sự hài lòng.

4.3. Kết quả kiểm định các giả thuyết và mô hình

Bảng 4 cho thấy, các giả thuyết H01, H02, H04 đều được chấp nhận, chất lượng của chương trình đào tạo có thể đo lường bằng các yếu tố: cơ sở vật chất, giảng viên, chương trình đào tạo và khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên trong trường; và khi tăng các yếu tố chương trình đào tạo, cơ sở vật chất và khả năng phục vụ sẽ làm gia tăng mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo, hay nói cách khác, khi cảm nhận của sinh viên về chất lượng đào tạo tăng lên thì sự hài lòng cũng tăng theo. Ngược lại, giả thuyết H03 không được chấp nhận vì yếu tố giảng viên không giải thích được mức độ hài lòng của sinh viên bởi nó không có tác động đến sự hài lòng của sinh viên.

Tuy nhiên, yếu tố giảng viên có thể ảnh hưởng đến sự không hài lòng của sinh viên. Đây có thể được xem như yếu tố ngẫu định, bắt buộc mà sinh viên đều mong đợi, nghiêm nhiên cơ sở đào tạo phải đáp ứng.

Từ những phân tích trên, ta có thể kết luận mô hình lý thuyết thích hợp với dữ liệu nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu được chấp nhận (giả thuyết H01, H02, H04). Kết quả kiểm định mô hình lý thuyết được minh họa qua Hình 2.

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy bội

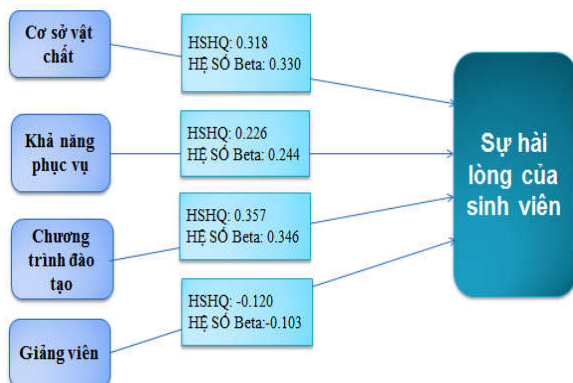
Mô hình	R	R bình phương	R bình phương hiệu chỉnh	Ước lượng sai số chuẩn	Durbin-Watson
1	0,735	0,541	0,529	0,47468	1,679

Các hệ số

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	
	B	Sai số chuẩn	Beta			
1	Constant	0,789	0,270		2,924	0,004
	CSVC	0,318	0,075	0,330	4,245	0,000
	GV	-0,120	0,077	-0,103	-1,550	0,123
	CTDT	0,357	0,082	0,346	4,339	0,000
	PV	0,226	0,065	0,244	3,510	0,001

Bảng 4. Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết

Giả thuyết	Kết quả kiểm định
H01: Cơ sở vật chất càng tốt thì mức độ hài lòng của sinh viên càng cao	Chấp nhận
H02: Chất lượng của chương trình đào tạo càng tốt thì mức độ hài lòng của sinh viên càng cao	Chấp nhận
H03: Đội ngũ giảng viên càng tốt thì mức độ hài lòng của sinh viên càng cao	Không chấp nhận
H04: Khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên trong trường càng tốt thì mức độ hài lòng của sinh viên càng cao	Chấp nhận



Hình 2. Kết quả kiểm định mô hình lý thuyết.

Hình 2 cho thấy tầm quan trọng của các thành phần phụ thuộc vào giá trị tuyệt đối của hệ số hồi quy đã chuẩn hóa. Thành phần nào có giá trị tuyệt đối càng lớn thì càng ảnh hưởng nhiều đến mức độ hài lòng. Do đó, ta thấy sự hài lòng chịu tác động nhiều nhất từ thành phần chương trình đào tạo ($Beta = 0,346$); quan trọng thứ hai là thành phần cơ sở vật chất ($Beta = 0,330$); quan trọng cuối cùng là thành phần khả năng phục vụ ($Beta = 0,244$). Và thành phần giảng viên có hệ số Beta là $-0,103$ mang dấu âm, do đó nó không thể hiện mối quan hệ

dương với sự hài lòng của sinh viên. Điều này có thể do đội ngũ giảng viên tại Trường ĐHKT - ĐHQGHN có trình độ chuyên môn giỏi, phương pháp giảng dạy tốt nên dù có hài lòng hay chưa hài lòng với chất lượng đào tạo thì sinh viên vẫn đánh giá cao về đội ngũ giảng viên của trường. Một yếu tố khác có thể dẫn đến kết quả này, đó là do mẫu phân tích chưa đủ lớn. Để khẳng định được mối quan hệ giữa giảng viên đối với chất lượng đào tạo, chắc chắn cần có thêm nhiều nghiên cứu nữa.

4.4. Hàm ý cho nghiên cứu và kiến nghị

Qua kết quả nghiên cứu có thể thấy được các thành phần của chất lượng đào tạo có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của người học. Trong đó, các yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên theo thứ tự giảm dần lượt là: chương trình đào tạo; khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên trong trường; và cuối cùng là cơ sở vật chất. Dựa vào kết quả thu được, ta có thể dễ dàng nhận thấy, cần tập trung nhất vào củng cố và nâng cao chương trình đào tạo, tiếp đó là nâng cao, cải thiện khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên trong trường và cuối cùng

cần tập trung cải thiện về cơ sở vật chất để nâng cao chất lượng đào tạo để người học ngày càng hài lòng hơn.

Chương trình đào tạo là yếu tố ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của sinh viên trong khảo sát trên. Vì vậy, để nâng cao sự hài lòng của sinh viên, trường đại học cần đặc biệt chú ý đến việc nâng cao chất lượng chương trình đào tạo. Chương trình đào tạo phải phù hợp với yêu cầu người học, đáp ứng thị trường lao động và yêu cầu của xã hội. Ngoài ra, trường cần xây dựng các mối liên hệ với các công ty bên ngoài, tạo điều kiện cho sinh viên được tham quan, thực tập, tiếp xúc với môi trường thực tế; đồng thời mối liên hệ này cũng giúp trường nắm được các nhu cầu sử dụng lao động để từ đó thiết kế chương trình học sát với yêu cầu thực tế và thường xuyên cập nhật, đổi mới chương trình đào tạo cho phù hợp với nhu cầu nhân lực của xã hội và đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên.

Khả năng phục vụ của cán bộ nhân viên là yếu tố ảnh hưởng thứ hai đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Vì vậy, nâng cao khả năng, thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên trong trường là điều cần thiết để nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Đồng thời trường đại học cần có biện pháp nhằm nâng cao, cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị như phòng học, trang thiết bị học tập, thư viện đủ học liệu, tài liệu tham khảo và đa dạng về lĩnh vực chuyên ngành thỏa mãn được nhu cầu tham khảo, học tập và tra cứu của sinh viên...

Dựa trên các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ phổ biến trên thế giới (SERVQUAL, SERVPERF), bài viết đã đưa ra mô hình ứng dụng đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo và mối quan hệ của nó với mức độ hài lòng của sinh viên. Mô hình và các biến quan sát đề xuất có thể được sử dụng cho các cơ sở giáo dục trong việc đánh giá chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên, nhằm có kế hoạch sử dụng nguồn lực hiệu quả để cải tiến chất lượng đào tạo, nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên. Từ đó, các cơ sở giáo dục có thể tạo dựng được thương hiệu uy tín, tạo lợi thế cạnh tranh tốt và phát triển bền vững trong tương lai.

5. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu này có một số hạn chế sau: Thứ nhất, nghiên cứu này xem xét tác động của bốn thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo tới sự hài lòng của người học. Tuy nhiên các yếu tố này mới giải thích được 54,1% sự biến thiên về sự hài lòng của người học. Như vậy, có thể còn nhiều yếu tố khác có thể tác động đến sự hài lòng của người học chưa được nghiên cứu. Thứ hai, nghiên cứu chỉ thực hiện với người học của một trường đại học. Hai hạn chế này có thể là gợi ý cho các nghiên cứu tiếp theo nghiên cứu thêm các yếu tố khác có thể tác động đến chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học, và có thể mở rộng phạm vi nghiên cứu hơn nữa.

Tài liệu tham khảo

- [1] Quality management and quality assurance vocabulary (ISO 8402), 2000.
- [2] Parasuraman, A., V. A Zeithaml & L. L. Berry, "Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, 64 (1988) 1, 12-40.
- [3] Harvey, L., Green, D., "Defining Quality", *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18 (1993) 1, 9-34.
- [4] Oliver, R. L. & W. O. Bearden, "Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage", *Journal of Business Research*, 13 (1985), 235-246.
- [5] Kotler, P. and Armstrong, G. *Principles of Marketing*, 14th Edition, Global Edition, Pearson Prentice Hall, (2012).
- [6] Mehmet Aga & Okan Veli Safakli, "Empirical studies on service quality and customer satisfaction in the accounting firm", *Problems and Perspectives in Management*, 5 (2007) 3.
- [7] Brady & Robertson, "Research for fast food restaurant in American and Latin America", *Journal of Business Research*, 51 (2001).
- [8] De Ruyter, K., Bloemer, J. & Peeters, P., "Merging Service Quality and Service
- [9] Satisfaction: An Empirical Test of an Integrative Model", *Journal of Economic Psychology* 18 (1997), 387-406.

- [10] Chua, C., Perception of quality in higher education, AUQA Occasional Publication, 2004.
- [11] Snipes, R. L. & N. Thomson, “An empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in higher education”, Academy of Educational, Leadership Journal, 3 (1999) 1, 39-57. Available from: www.alliedacademies.org/education/aelj3-1.pdf.
- [12] Nguyễn Thành Long, “Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại trường Đại học An Giang”, Báo cáo nghiên cứu khoa học, Trường Đại học An Giang, 2006.
- [13] Trần Xuân Kiên, “Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên”, 2006.
- [14] Nguyễn Thị Thắm, “Khảo sát sự hài lòng của sinh viên với chương trình đào tạo Đại học Khoa học Tự nhiên - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, 2010.
- [15] Hair, J.F. Jr. , Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*, (5th Edition). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Training Quality and Student Satisfaction The Case of VNU University of Economics and Business

Pham Thi Lien

*VNU International School,
144 Xuan Thuy, Cau Giay, Hanoi, Vietnam*

Abstract: In the past, education was seen purely as a non-commercial, non-profit activity. Nowadays, under the influence of external factors and in particular the impact of the market economy, education is regarded as an “education service” in which customers (students and parents) can invest and choose a service provider (university) they think the best. Therefore, to survive and grow, universities should focus on service quality to improve student satisfaction. Information about student satisfaction will help universities make adjustments that can help improve the quality of training. This paper presents a model of the components that affect training service quality and the impact of those components on the student satisfaction in VNU University of Economics and Business.

Keywords: Service quality, training quality, student satisfaction.