



Original Article

Researching the Factors Influencing the Satisfaction of Master Students at VNU School of Interdisciplinary Studies

Do Huy Thuong^{1,*}, Nguyen Thi Phuong Hong²

¹*VNU School of Interdisciplinary Studies, 144 Xuan Thuy Str., Cau Giay Dist., Hanoi, Vietnam*

²*Hanoi College of Electronics-Refrigeration, 10 Nguyen Van Huyen Str., Cau Giay Dist., Hanoi, Vietnam*

Received 14 August 2019

Revised 12 September 2019; Accepted 12 September 2019

Abstract: Improving quality in order to keep up with the trend in the world is a vital task of training institutions today. Training institutions need to grasp market needs and satisfy the requirements of customers - learners. Managers in education need to apply market strategies that are being used by manufacturing and business enterprises and be aware that training institutions as service providers are responsible for satisfying the needs of learners. This study is implemented to provide information about the factors affecting master students' satisfaction of the training service at the VNU School of Interdisciplinary Studies (VNU-SIS). The research then proposes a number of solutions to improve the satisfaction level of the master students at VNU SIS in the coming time.

Keywords: Training service quality, satisfaction, master students.

* Corresponding author.

E-mail address: thuonghuydo@yahoo.com

<https://doi.org/10.25073/2588-1108/vnueab.4257>



Nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người học với dịch vụ đào tạo tại Khoa Các khoa học liên ngành - Đại học Quốc gia Hà Nội

Đỗ Huy Thương^{1,*}, Nguyễn Thị Phương Hồng²

¹Khoa Các khoa học liên ngành, Đại học Quốc gia Hà Nội, 144 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

²Trường Cao đẳng Điện tử - Điện lạnh Hà Nội, Số 10, Nguyễn Văn Huyền, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

Nhận ngày 14 tháng 8 năm 2019

Chỉnh sửa ngày 12 tháng 9 năm 2019; Chấp nhận đăng ngày 12 tháng 9 năm 2019

Tóm tắt: Nâng cao chất lượng để bắt kịp với xu hướng thế giới là nhiệm vụ sống còn của các cơ sở đào tạo hiện nay. Các cơ sở đào tạo cần phải nắm bắt nhu cầu thị trường và đáp ứng nhu cầu của khách hàng - người học. Theo đó, các nhà quản lý giáo dục cần phải vận dụng các chiến lược thị trường đang được sử dụng bởi các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh và cần phải nhận thức được vai trò của cơ sở đào tạo là cung cấp dịch vụ, có trách nhiệm thỏa mãn nhu cầu của người học [1, 2]. Nghiên cứu này sẽ cung cấp thêm thông tin về các yếu tố tác động đến sự hài lòng của học viên cao học đối với dịch vụ đào tạo tại Khoa Các khoa học liên ngành - Đại học Quốc gia Hà Nội (gọi tắt là Khoa), từ đó đưa ra một số giải pháp để nâng cao mức độ hài lòng của nhóm đối tượng này đối với dịch vụ đào tạo tại Khoa trong thời gian tới.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ đào tạo, sự hài lòng, học viên cao học.

1. Cơ sở lý thuyết, mô hình và giả thuyết nghiên cứu

1.1. Cơ sở lý thuyết

a. 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 chất đó nên hiện nay có rất nhiều khái niệm khác nhau về chất lượng. Chất lượng được hiểu theo các cách

khác nhau, tùy theo hướng tiếp cận. Mỗi cách hiểu đều có cơ sở khoa học nhằm giải quyết mục tiêu, nhiệm vụ nhất định trong thực tế. Theo Parasuraman và cộng sự (1988), chất lượng dịch vụ 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 [3]. Như vậy, có thể hiểu chất lượng dịch vụ là sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng được đo bằng hiệu số giữa chất lượng kỳ vọng và chất lượng đạt được.

b. Chất lượng dịch vụ đào tạo

Về bản chất, 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

* Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: thuonghuydo@yahoo.com

<https://doi.org/10.25073/2588-1108/vnueab.4257>

cách tiếp cận. Ở mỗi góc độ, người ta nhìn nhận chất lượng theo những khía cạnh khác nhau. Sinh viên, nhà tuyển dụng, giáo viên, nhà quản lý giáo dục, chính phủ và cơ quan tài trợ, các cơ quan kiểm duyệt, kiểm định, các nhà chuyên môn đánh giá đều có khái niệm riêng về chất lượng dịch vụ đào tạo. Mỗi đối tượng đưa ra các khái niệm về chất lượng dịch vụ đào tạo theo cách nhìn nhận của mình. Chúng ta có thể thấy một số khái niệm thường được đề cập như: Chất lượng dịch vụ đào tạo 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. Harvey và Green (1993) đã đề cập đến năm khía cạnh của chất lượng dịch vụ đào tạo: Chất lượng dịch vụ đào tạo 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 đánh giá về đồng tiền (trên khía cạnh đánh giá để đầu tư); là sự chuyển đổi (chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác) [4]. Trong số các định nghĩa trên, định nghĩa “chất lượng dịch vụ đào tạo là đáp ứng nhu cầu của khách hàng (người sử dụng lao động được đào tạo)” đang được các tổ chức đảm bảo chất lượng sử dụng phổ biến ở Hoa Kỳ, Anh và khu vực Đông Nam Á.

c. Sự hài lòng của khách hàng

Theo Kotler và Armstrong (2012), sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với kỳ vọng của người đó [5]. Kỳ vọng ở đây được xem là mong ước 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 hài lòng phụ thuộc vào sự khác biệt giữa kết quả nhận được và sự kỳ vọng. 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.

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

Trong giáo dục, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng đã được khẳng định qua nhiều nghiên cứu. Athiyaman (1997) đã chỉ ra các khía cạnh của chất lượng dịch vụ được sinh viên cảm nhận là trang thiết bị thư viện, chương trình đào tạo, trang thiết bị giải trí, trang thiết bị máy tính, đội ngũ nhân sự của cơ sở đào tạo và chất lượng giảng dạy [6]. Hill (1995) xác định 14 khía cạnh để đo lường chất lượng dịch vụ được sinh viên cảm nhận bao gồm trang thiết bị thư viện, dịch vụ đại lý du lịch, dịch vụ nhà ở, dịch vụ nghề nghiệp, hiệu sách, dịch vụ tư vấn, dịch vụ y tế, hỗ trợ tài chính và sự tham gia của sinh viên vào khóa học [7]. Nghiên cứu của Snipes và Thomson (1999) khảo sát ý kiến sinh viên tại 6 trường đại học có quy mô vừa và nhỏ ở 3 bang của Hoa Kỳ 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) [8]. Sự cảm thông và quan tâm của giảng viên đối với sinh viên là yếu tố quan trọng nhất cho đánh giá chất lượng. Nghiên cứu của Nguyễn Thành Long (2006) tại Trường Đại học An Giang sử dụng thang đo biến thể của thang đo SERVQUAL là SERVPERF đánh giá chất lượng đào tạo thông qua đánh giá của sinh viên tại trường đại học này. Kết quả 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 [9]. Trần Xuân Kiên (2006) 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, theo đó 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 gồm: (1) sự nhiệt tình của đội ngũ cán bộ và giảng viên; (2) khả năng thực hiện cam kết; (3) cơ sở vật chất; (4) đội ngũ giảng viên và (5) sự quan tâm của nhà trường tới sinh viên [10]. Nguyễn Thị Thắm (2010) 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 [11]. 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: (1) sự phù hợp và mức độ đáp ứng của chương trình đào tạo, (2) trình độ và sự tận tâm của giảng viên, (3) kỹ năng chung mà sinh viên đạt được sau khóa học, (4) mức độ đáp ứng từ phía nhà trường, (5) trang thiết bị phục vụ học tập và điều kiện học tập. Từ các kết quả 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.

Tuy nhiên, đến nay chưa có nghiên cứu nào được tiến hành với đối tượng người học là học viên cao học tại Khoa Các khoa học liên ngành. Đối tượng học viên cao học có một số đặc điểm rất khác so với sinh viên. *Thứ nhất*, độ tuổi của đối tượng này cao hơn nhiều so với sinh viên. Qua khảo sát của nhóm nghiên cứu, có đến 73,2% học viên cao học của Khoa trong độ tuổi 26-35; 14,3% từ 36-40 tuổi; 8,4% trong độ tuổi 22-25 và 4,2% trên 41 tuổi. Hay nói cách khác, có đến 91,6% học viên cao học tại Khoa thuộc nhóm độ tuổi từ 26 trở lên. Do đó, phần lớn những học viên này đều đã có gia đình và con cái. *Thứ hai*, đa số đối tượng này là những người đang đi làm, nên họ có những nhận xét, đánh giá đầy đủ hơn so với sinh viên. Do đó, ngoài việc tích lũy kiến thức, kinh nghiệm và kỹ năng, đối tượng này cũng rất chú trọng đến việc tạo dựng các mối quan hệ với giảng viên và bạn bè trong khóa học nhằm tìm kiếm cơ hội hợp tác phát triển công việc hiện tại hoặc tìm kiếm những cơ hội nghề nghiệp mới. *Thứ ba*, hình thức học tập đối với học viên cao học cũng khá linh hoạt, thường theo hình thức không tập trung, vì đối tượng này chủ yếu là những người đang đi làm như đã nói ở trên. Do đó, đối tượng học viên cao học không quan tâm đến các hoạt động ngoại khóa và chỗ ở trong ký túc xá như sinh viên. *Thứ tư*, mặc dù là những người đang

đi làm và có thu nhập, nhưng phần lớn đối tượng này làm trong các cơ quan Nhà nước với mức thu nhập trung bình. Khảo sát của nhóm nghiên cứu cho thấy 73,3% học viên cao học của Khoa đang làm việc trong các cơ quan nhà nước, trong khi đó có 11,1% làm việc trong các doanh nghiệp tư nhân và chỉ có 6,3% làm việc cho doanh nghiệp nước ngoài và tổ chức phi chính phủ. Số còn lại (9,2%) làm việc cho hộ kinh doanh cá thể và tự kinh doanh. Do đó, những đối tượng này cũng rất quan tâm đến học phí và các hỗ trợ tài chính cũng như các khoản chi phí khác ngoài học phí khi tham gia theo học một chương trình thạc sĩ.

1.2. Mô hình nghiên cứu (Hình 1)

1.3. Giả thuyết nghiên cứu

Nghiên cứu đưa ra các giả thuyết:

H1: Chương trình đào tạo có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng chung của học viên

H2: Đội ngũ giảng viên có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng chung của học viên

H3: Cơ sở vật chất có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng chung của học viên

H4: Hỗ trợ đào tạo có tác động tích cực đến sự hài lòng chung của học viên

H5: Học phí có tác động tích cực đến sự hài lòng chung của học viên

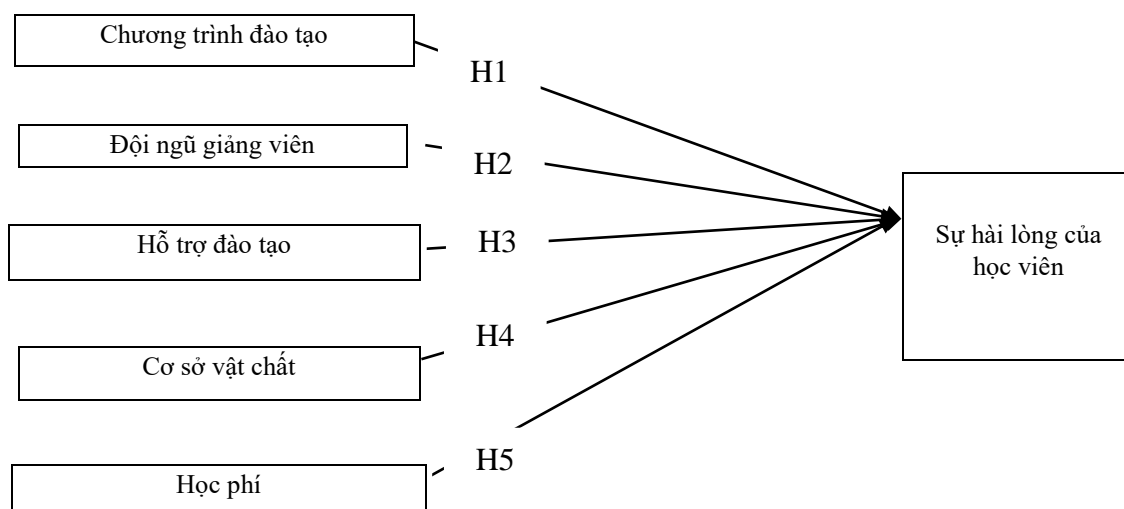
2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định tính và định lượng. Dữ liệu phục vụ cho việc phân tích thống kê được lấy từ dữ liệu điều tra 207 học viên thông qua bảng hỏi được thiết kế sẵn. Mô hình lý thuyết cơ sở để thiết kế thang đo là mô hình SERVPERF của Cronin và Taylor (1992) [12] với một số điều chỉnh cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. Bảng hỏi hoàn chỉnh gồm 2 phần. Phần 1 là thông tin chung của người học. Phần 2 là 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 với biến - tổng (Corrected Item - Total Correlation).

2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu.

Đối tượng được khảo sát ở đây là những học viên đã tốt nghiệp các chương trình thạc sĩ của Khoa trong thời gian khảo sát từ tháng 1/2019 đến tháng 4/2019. Mẫu nghiên cứu được thu thập theo hai hình thức: (1) phát phiếu điều tra giấy, với 45 phiếu phát đi và thu về được 30 phiếu hợp lệ; (2) điền theo mẫu online Google

Docs, thu được 180 phiếu trong đó có 177 phiếu hợp lệ; tổng hai hình thức là 207 phiếu. Phương thức khảo sát là hỏi trực tiếp các học viên của hai chương trình thạc sĩ Biến đổi khí hậu từ khóa 1 đến khóa 6 và thạc sĩ Khoa học Bền vững từ khóa 1 đến khóa 4 (318 học viên tính đến tháng 4/2019).



Hình 1. Mô hình nghiên cứu.
 Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

Bảng 1. Câu hỏi khảo sát

Mã	Nội dung câu hỏi	Tham khảo
<i>Chương trình đào tạo</i>		
CTĐT1	Anh/chị hiểu rõ mục tiêu của chương trình đào tạo mà mình theo học	
CTĐT2	Khối lượng kiến thức các học phần cơ sở và chuyên ngành được phân bổ một cách hợp lý	
CTĐT3	Chương trình mà anh/chị theo học đáp ứng được yêu cầu công việc hiện tại của anh/chị	Athiayaman (1997),
CTĐT4	Kiến thức được cập nhật thường xuyên và sát với thực tế	Beverly và cộng sự
CTĐT5	Kiến thức và kỹ năng được trang bị đủ để làm cơ sở cho việc tiếp tục học lên bậc đào tạo tiến sĩ	
CTĐT6	Chương trình đào tạo trang bị đầy đủ các kỹ năng, công cụ nghiên cứu cho anh/chị	
CTĐT7	Chương trình đào tạo mà anh/chị theo học đáp ứng được các yêu cầu về chuẩn kiến thức và kỹ năng của ngành học	
<i>Đội ngũ giảng viên</i>		
GV1	Giảng viên có kiến thức chuyên sâu và cập nhật về học phần mà giảng viên đảm nhiệm giảng dạy	
GV2	Giảng viên sử dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy khác nhau giúp học viên hiểu bài một cách dễ dàng	
GV3	Giảng viên thường xuyên áp dụng công nghệ thông tin trong dạy học	Snipes và

GV4	Giảng viên cung cấp và hướng dẫn sử dụng tài liệu học tập, tham khảo cần thiết cho mỗi học phần	Thomson (1999)
GV5	Giảng viên tuân thủ giờ giấc giảng dạy theo kế hoạch	
GV6	Giảng viên có thái độ thân thiện và sẵn lòng chia sẻ kinh nghiệm với học viên	
GV7	Giảng viên nhiệt tình hướng dẫn học viên trong quá trình thực hiện luận văn	
GV8	Giảng viên đánh giá kết quả học tập của học viên chính xác và khách quan	
<i>Cơ sở vật chất</i>		
CSVC1	Phòng học đáp ứng được yêu cầu học tập của học viên	
CSVC2	Số lượng học viên trong một lớp học là phù hợp	Harvey và
CSVC3	Các ứng dụng tiên ích trực tuyến, truy cập mạng Internet hỗ trợ hiệu quả cho việc giảng dạy và học tập	Green (1993), Nguyễn Thị Thắm (2010)
CSVC4	Tài liệu học tập, nghiên cứu do giảng viên cung cấp cho mỗi học phần phong phú, đa dạng	
CSVC5	Thư viện chung của ĐHQGHN có đủ chỗ cho học viên học tập và nghiên cứu	
CSVC6	Tài liệu học tập, nghiên cứu trong thư viện phong phú và đa dạng	
<i>Hỗ trợ đào tạo</i>		
HTĐT1	Anh/chị được phổ biến đầy đủ về quy chế đào tạo	Snipes và
HTĐT2	Cán bộ quản lý đào tạo xử lý các vấn đề của học viên một cách nhanh chóng, kịp thời	Thomson, Nguyễn Thành Long (2006), Trần Xuân Kiên (2006)
HTĐT3	Cán bộ quản lý đào tạo có thái độ đúng đắn và tôn trọng học viên	
HTĐT4	Cán bộ quản lý đào tạo nhiệt tình giúp đỡ, hỗ trợ học viên trong các trường hợp cần thiết	
HTĐT5	Sắp xếp thời khóa biểu cho các học phần, thực địa liên ngành và bảo vệ luận văn hợp lý, khoa học	
HTĐT6	Tổ chức seminar, hội thảo khoa học định kỳ rất cần thiết cho học viên	
<i>Học phí</i>		
HP1	Học phí tương xứng với chất lượng đào tạo và cơ sở vật chất	
HP2	Anh/chị có thể chi trả được mức học phí một cách dễ dàng	Hill (1995)
HP3	Anh/chị hài lòng với các khoản phụ phí	
<i>Sự hài lòng chung của học viên</i>		
SHL1	Anh/chị hài lòng với chương trình đào tạo mà mình đã theo học	
SHL2	Anh/chị hài lòng với đội ngũ giảng viên của Khoa	Nguyễn Thị Thắm (2010)
SHL3	Anh/chị hài lòng với cơ sở vật chất của Khoa	
SHL4	Anh/chị hài lòng với sự hỗ trợ đào tạo của Khoa	
SHL5	Anh/chị hài lòng với các khoản phí trong chương trình đào tạo	

Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả

2.2. Phương pháp phân tích dữ liệu

Dữ liệu nghiên cứu được làm sạch và tiến hành phân tích. Đầu tiên là các thang đo được đánh giá tính nhất quán nội tại bằng hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan biến tổng. Tiêu chuẩn được lựa chọn đánh giá sự tin cậy của thang đo là hệ số Cronbach's Alpha > 0,7 và hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 [13]. Tiếp theo là phân tích khám phá nhân tố được sử dụng để rút gọn các biến. Tiêu chuẩn trong nghiên cứu này được lựa chọn là hệ số KMO > 0,5; Kiểm định Barlett có p-value < 0,05; Hệ số tải nhân tố > 0,6; Tổng phương sai giải thích > 50% [14]. Phương pháp rút nhân tố được sử dụng là phương pháp thành phần chính với phép xoay Varimax để thu được số nhân tố

nhỏ nhất [15]. Tiếp theo là điểm đánh giá trung bình, độ lệch chuẩn và phân tích tương quan được sử dụng để đánh giá mức độ cảm nhận của học viên về dịch vụ đào tạo và mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng của học viên. Cuối cùng, để đánh giá mối quan hệ nhân quả, chúng tôi sử dụng phân tích hồi quy với các biến tiềm ẩn bằng phương pháp tổng bình phương nhỏ nhất (OLS) và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu ở mức ý nghĩa thống kê 5%.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát thang đo với 35 biến quan sát ban đầu cho thấy tất cả các

nhân tố trong mô hình và biến phụ thuộc “sự hài lòng của học viên” đều đạt tính nhất quán nội tại. Hệ số Cronbach’s Alpha đều lớn hơn 0,7 (nhỏ nhất với nhân tố Học phí có $\alpha = 0,821$), hệ số tương quan với biến tổng của các biến quan sát trong từng nhân tố đều lớn hơn 0,3 (Bảng 2). Các biến quan sát được tiếp tục đưa vào phân tích khám phá nhân tố ở bước tiếp theo.

3.2. Kết quả phân tích khám phá nhân tố

Hệ số KMO là một chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích khám phá nhân tố. Phân tích khám phá nhân tố (với phép trích nhân tố được sử dụng là Principal Components và phép quay Equamax) cho thấy 6 nhóm nhân tố được trích rút ra với tổng phương sai trích là

72,191% (> 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 $\geq 0,6$ và các biến có hệ số tải không đạt mức tối thiểu ($\leq 0,6$), gồm các biến: CSV1, CSV2, CSV3, CSV4, GV5, GV7, GV8, CTĐT1, CTĐT2, HTĐT5, còn lại 20 biến quan sát. Sau khi loại bỏ 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 là 72,191% cho biết 5 nhân tố rút trích giải thích được 72,191% sự biến thiên của dữ liệu điều tra. Như vậy, thang đo sau khi đánh giá sơ bộ gồm 6 nhân tố: Hỗ trợ đào tạo, Giảng viên, Chương trình đào tạo, Học phí và Cơ sở vật chất (Bảng 3).

Bảng 2. Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo

Nhân tố	Tương quan biến tổng nhỏ nhất	Cronbach’s Alpha	Số biến quan sát
Chương trình đào tạo	,358	,828	7
Đội ngũ giảng viên	,556	,885	8
Cơ sở vật chất	,580	,841	6
Hỗ trợ đào tạo	,591	,896	6
Học phí	,630	,821	3
Sự hài lòng chung của học viên	,556	,832	5

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS và tổng hợp của nhóm tác giả

Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá biến độc lập

	Nhóm nhân tố				
	1	2	3	4	5
HTĐT4	,871				
HTĐT3	,863				
HTĐT2	,848				
HTĐT1	,675				
HTĐT6	,631				
GV2		,778			
GV1		,774			
GV3		,761			
GV4		,753			
GV6		,605			
CTĐT6			,757		

CTĐT3	,724
CTĐT4	,700
CTĐT7	,680
CTĐT5	,674
HP2	,814
HP3	,750
HP1	,731
CSV5	,899
CSV6	,852
KMO	,877
p-value (Barlett)	,000
Tổng phương sai giải thích	72,191

** Tương quan ở mức ý nghĩa 1%

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS và tổng hợp của nhóm tác giả

Phân tích khám phá nhân tố với các biến độc lập trong mô hình sau khi loại bỏ đi các biến có hệ số tải nhân tố thấp cho thấy: Hệ số KMO đạt 0,877 và kết quả kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê ($p\text{-value} = 0 < 0,05$), các hệ số tải nhân tố của từng nhân tố hình thành đều lớn hơn 0,6; tổng phương sai giải thích 72,191% ($> 50\%$) đạt yêu cầu (Bảng 3). 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 với dữ liệu nghiên cứu.

Kết quả phân tích EFA cho biến phụ thuộc (SHL) được thể hiện qua 5 tiêu chí được kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha và tiếp tục được đưa vào phân tích nhân tố. Kết quả được trình bày ở Bảng 4 gồm: (1) Kiểm định tính thích hợp của mô hình ($0,5 < KMO = 0,824 < 0,1$); (2) Kiểm định Bartlett's về sự tương quan của các biến quan sát ($Sig = 0,000 < 0,05$) chứng tỏ các biến có liên quan chặt chẽ với nhau; (3) Tổng phương sai trích = 60,306% ($> 50\%$) đạt yêu cầu và hệ số tải nhân tố của các biến đều lớn hơn 0,05. Các điều kiện ban đầu đã được đáp ứng và kết quả phân tích nhân tố khám phá là hoàn toàn phù hợp. Như vậy, 5 tiêu chí ban đầu đã được gom thành một nhóm nhân tố chung (Bảng 4).

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố cho biến phụ thuộc (SHL)

	Hệ số nhân tố tải
SHL1	0,833
SHL5	0,810
SHL4	0,809
SHL2	0,720
SHL3	0,702
Hệ số Cronbach's Alpha	0,832
Giá trị riêng biệt	3,015
Độ biến thiên được giải thích (%)	60,306
Hệ số KMO = 0,824; Sig = 0,000	

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS và tổng hợp của nhóm tác giả

3.3. Mức độ hài lòng, cảm nhận của học viên về dịch vụ đào tạo và mối tương quan giữa các nhân tố trong mô hình

Kết quả phân tích điểm trung bình (mean) về mức độ hài lòng của học viên và cảm nhận của học viên về các nhân tố dịch vụ đào tạo đều trên mức 3 trong thang đo Likert 5 điểm và độ lệch chuẩn (SD) nhỏ hơn 1. Trong đó, học viên đánh giá cao nhất ở nhân tố "Hỗ trợ đào tạo" (HTĐT) (Mean = 4,3507; SD = 0,52996) và đánh giá thấp nhất ở nhân tố "Cơ sở vật chất" (CSV) (Mean = 3,8841; SD = ,70785). Phân tích tương quan cho thấy các nhân tố dịch vụ

đào tạo đều có quan hệ với sự hài lòng của học viên ($r \neq 0$), các biến độc lập cũng có tương quan với nhau (Bảng 5). Do đó, cần kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến khi phân tích hồi quy.

Kết quả phân tích hồi quy và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu:

Để đánh giá mối quan hệ nhân quả giữa các nhân tố chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của học viên, chúng tôi sử dụng phân tích hồi quy với kết quả thu được như sau (Bảng 6):

Kết quả cho thấy kiểm định F có p-value = $0,000 < 0,05$ chứng tỏ rằng có tối thiểu một biến trong mô hình có ảnh hưởng tới biến phụ thuộc (SHL). Hệ số R_2 hiệu chỉnh = 0,708 chứng tỏ các nhân tố trong chất lượng dịch vụ giải thích được 70,8% sự thay đổi về mức hài lòng của học viên. Hệ số phóng đại phương sai (VIF) < 10 , không xảy ra hiện tượng đa cộng

tuyến. Thống kê t của CSVC (Cơ sở vật chất) có p-value $> 0,05$ (nhỏ nhất với biến CSVC là 0,87), điều này cho thấy nhân tố này không có sự tác động tới sự hài lòng của học viên. Như vậy, chấp nhận các giả thuyết H1, H2, H3 và H5; bác bỏ giả thuyết H4.

Phương trình hồi quy cuối cùng được viết lại như sau (theo hệ số chuẩn hóa):

$$Y = 0,306 HP + 0,228 GV + 0,277 HTĐT + 0,188 CTĐT$$

Mức độ ảnh hưởng của các nhân tố chất lượng dịch vụ tới sự hài lòng của học viên là khác nhau. Trong đó, ảnh hưởng lớn nhất thuộc về nhân tố “Học phí” ($\beta = 0,306$), tiếp theo là “Hỗ trợ đào tạo” ($\beta = 0,277$) và “giảng viên” ($\beta = 0,228$). Nhân tố ảnh hưởng ít nhất là “Chương trình đào tạo” ($\beta = 0,188$) Hình 2.

Bảng 5. Ma trận tương quan và điểm đánh giá cho từng nhân tố

Code	Mean	SD	CTĐT	GV	HTĐT	CSV	HP	SHL
CTĐT	3,9469	,56781	1					
GV	4,3507	,52996	,559**	1				
HTĐT	4,4512	,52573	,412**	,405**	1			
CSV	3,8841	,70785	,382**	,365**	,323**	1		
HP	4,2576	,66111	,395**	,415**	,577**	,393**	1	
SHL	4,3324	,53141	,600**	,624**	,674**	,459**	,687**	1

** Tương quan ở mức ý nghĩa 1%

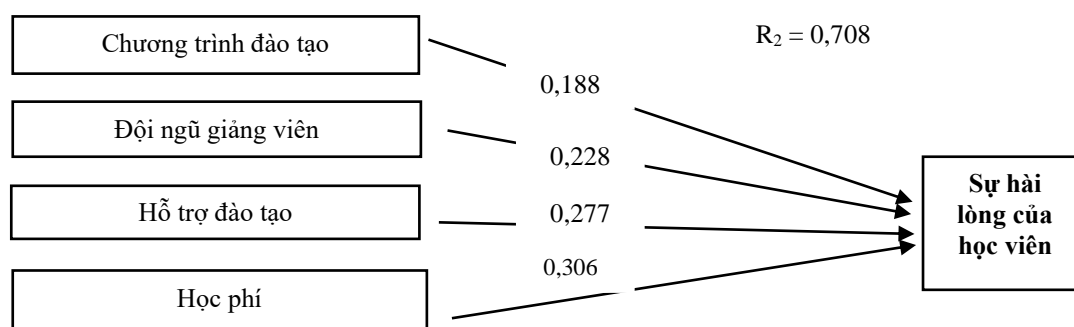
Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS và tổng hợp của nhóm tác giả

Bảng 6. Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	p-value.	Thống kê đa cộng tuyến		R_2 hiệu chỉnh (F)	p-value
	β	SE	Beta			Dung sai	VIF		
(Hằng số)	-,135	,213		-,632	,528				
CTĐT	,176	,045	,188	3,930	,000	,618	1,617	0,708	0,000
GV	,228	,049	,228	4,705	,000	,605	1,654		
HTĐT	,280	,049	,277	5,668	,000	,592	1,688		
CSV	,056	,032	,074	1,720	,087	,758	1,319		
HP	,246	,039	,306	6,244	,000	,592	1,691		

* Biến phụ thuộc: SHL

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS và tổng hợp của nhóm tác giả



Hình 2. Tác động của chất lượng dịch vụ đào tạo tới sự hài lòng của học viên.

Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

Như vậy, sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa phụ thuộc vào 4 nhóm yếu tố (theo mức độ quan trọng từ cao đến thấp dựa vào hệ số Beta): Học phí, Hỗ trợ đào tạo, Giảng viên và Chương trình đào tạo.

4. Giải pháp nâng cao sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo

Qua nghiên cứu thực nghiệm ở trên cho thấy sự hài lòng của học viên cao học đối với dịch vụ đào tạo tại Khoa phụ thuộc vào 4 nhân tố theo mức độ quan trọng từ cao xuống thấp như sau: Học phí, Hỗ trợ đào tạo, Giảng viên và Chương trình đào tạo. Như vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo trong thời gian tới, Khoa cần thực hiện một số giải pháp như sau:

Thứ nhất, Khoa cần có chính sách tăng cường việc kết nối với các tổ chức, doanh nghiệp để có nhiều nguồn hỗ trợ học bổng hơn nữa cho những học viên có thành tích học tập xuất sắc. Đồng thời với đó là tăng cường giúp học viên tham gia vào các đề tài, dự án mà Khoa và các giảng viên của Khoa đang thực hiện. Điều này không chỉ giúp học viên có cơ hội áp dụng những kiến thức và kỹ năng được học vào thực tế mà còn giúp học viên có thêm nguồn thu nhập để trang trải cho các khoản chi phí học tập và các chi phí khác, qua đó giúp học viên giảm bớt gánh nặng tài chính khi tham gia vào chương trình đào tạo tại Khoa.

Thứ hai, nâng cao khả năng, thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên trong Khoa là điều cần thiết để kịp thời giải quyết những yêu cầu của học viên. Điều đó sẽ giúp nâng cao sự hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa trong thời gian tới.

Thứ ba, ngoài việc phát triển đội ngũ cán bộ giảng viên cơ hữu, Khoa cần chú ý đến việc tổ chức các hội nghị, hội thảo tập huấn cho giảng viên tham gia giảng dạy về mục tiêu, triết lý của các chương trình đào tạo liên ngành của Khoa. Mặc dù hầu hết các giảng viên đều được đánh giá cao có kiến thức chuyên sâu về lĩnh vực giảng dạy và phương pháp giảng dạy phù hợp, nhưng không phải tất cả các giảng viên đều có nhận thức giống nhau về tư duy và cách tiếp cận liên ngành. Đáng chú ý, Khoa cần đẩy mạnh hơn nữa việc thu hút các chuyên gia từ các doanh nghiệp và các tổ chức, cơ sở đào tạo nước ngoài tham gia giảng dạy cho các chương trình. Qua đó, học viên không chỉ học hỏi được kiến thức thực tế mà còn có cơ hội tiếp cận với các chuyên gia ngoài nước khi tham gia chương trình đào tạo.

Thứ tư, để nâng cao sự hài lòng của học viên, Khoa cần đặc biệt chú ý đến việc điều chỉnh, bổ sung và cập nhật các học phần kiến thức cũng như những nội dung về kỹ năng, phương pháp nghiên cứu và các ứng dụng công nghệ thông tin vào nghiên cứu trong chương trình đào tạo để giúp học viên thực hiện luận văn cũng như áp dụng vào công việc của mình.

Bên cạnh đó, Khoa cần phải đẩy mạnh các mối quan hệ với các doanh nghiệp, tổ chức bên ngoài để tạo điều kiện cho học viên có nhiều cơ hội nghiên cứu thực địa, tiếp xúc với môi trường thực tế liên quan đến các lĩnh vực trong chương trình đào tạo.

5. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, nghiên cứu chưa đề cập đến đặc điểm cá nhân như giới tính, các chuyên ngành theo học, niên khóa, nơi sinh sống, thu nhập, nghề nghiệp khác nhau có ảnh hưởng khác nhau đến sự hài lòng của học viên. Vì vậy, hướng nghiên cứu tiếp theo có thể là thực hiện kiểm định khác biệt trung bình để xem có mối quan hệ giữa đặc điểm cá nhân và sự hài lòng của học viên.

Tài liệu tham khảo

- [1] H. Nadiri, J. Kandampully, K. Hussain, Student's perception of service quality in higher education, *Total Quality Management and Business Excellence* 20 (5) (2009) 523-535.
- [2] K.M. Elliott, D. Shin, Student satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept, *Journal of Higher Education Policy and Management* 24 (2) (2002) 197-209.
- [3] A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry, Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing* 64 (1988) 12-40.
- [4] L. Harvey, D. Green, Defining Quality, aAssessment and Evaluation in Higher Education, 18 (1993) 9-34.
- [5] P. Kotler, G. Armstrong, Principles of Marketing, 14th Edition, Global Edition, Pearson Prentice Hall, 2012.
- [6] A. Athiyaman, Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education, *European Journal of Marketing*, edition 31 (7) (1997) 528-540.
- [7] Hill, M. Frances, Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer, *Quality assurance in education* 3 (3) (1995) 10-21.
- [8] R.L. Snipes, N. Thomson, An empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in higher education, *Academy of Educational Leadership Journal* 3 (1999) 39-57.
- [9] 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.
- [10] 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, Luận văn Thạc sĩ, Viện Đảm bảo Chất lượng, Đại học Quốc gia Hà Nội, 2006.
- [11] 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, Luận Văn Thạc sĩ, Viện Đảm bảo Chất lượng, Đại học Quốc gia Hà Nội, 2010.
- [12] J.J. Cronin, S.A. Taylor, Measuring service quality: A re-examination and extension, *Journal of Marketing* 56 (3) (1992) 55-68.
- [13] J. Hair, W. Black, B. Babin, R. Anderson, R. Tatham, *Multivariate Data Analysis*, 6th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2006.
- [14] Nunally, Bernstein, *Psychometric Theory*, 3rd edition, Mc Graw - Hill, New York, 1994.
- [15] Hoàng Trong, Chu Nguyễn Mộc Ngọc, Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, NXB Hồng Đức, TP. Hồ Chí Minh, 2008.
- [16] A. Beverly, Browne et al., Student as Customer: Factors affecting Satisfaction and Assessments of Institutional Quality, *Journal of Marketing for Higher Education* 8 (3) (1998) 1-14.
- [17] C. Grönroos, Defining Marketing: A Market-Oriented Approach, *European Journal of Marketing* 23 (1989) 52-60.
- [18] B.E. Haves, *Measuring Customer Satisfaction: Development and Use of Questionnaires*. Wisconsin: ASQC Press, 1992.