

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH, TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ

Lê Thị Mỹ Trang¹ và Đào Duy Huân^{2*}

¹Phòng Đào tạo, Trường Đại học Tây Đô

²Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô

Ngày nhận: 11/01/2020

Ngày phản biện: 03/02/2020

Ngày duyệt đăng: 16/4/2020

TÓM TẮT

Nghiên cứu nhằm khám phá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô. Số liệu trong nghiên cứu được thu thập từ kết quả khảo sát trực tiếp từ 320 sinh viên năm 3 và năm 4 của Khoa Quản trị kinh doanh. Kết quả mô hình SEM cho thấy có năm nhân tố tác động giảm dần là Chương trình đào tạo, Hoạt động hỗ trợ sinh viên, Hình ảnh của Khoa, Cơ sở vật chất và cuối cùng là Khả năng đáp ứng. Kết quả nghiên cứu này cũng cho thấy không có sự khác biệt về các nhân tố đặc điểm cá nhân (giới tính, ngành học, năm học) đối với cảm nhận của sinh viên về sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất các hàm ý quản trị, nhằm góp phần nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa Quản trị kinh doanh nói riêng và Trường đại học Tây Đô trong thời gian tới.

Từ khóa: Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, đào tạo, Trường Đại học Tây Đô

Trích dẫn: Lê Thị Mỹ Trang và Đào Duy Huân, 2020. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 08: 105-118.

*PGS.TS. Đào Duy Huân – Trưởng Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô

1. GIỚI THIỆU

Sự hài lòng của sinh viên (SV) đối với các cơ sở giáo dục có thể ảnh hưởng đến niềm tin của họ và những dự định trong tương lai (Cronin & Taylor 1992), đồng thời là một chỉ số của trường để đo lường mức độ đáp ứng nhu cầu của SV, hiệu quả, thành công và sự sinh tồn của các trường. Toàn cầu hóa là xu thế tất yếu của thời đại, hoạt động đó không chỉ diễn ra ở các lĩnh vực: Kinh tế, chính trị, khoa học công nghệ mà còn cả lĩnh vực giáo dục đào tạo (GDĐT). Nếu như trước đây, giáo dục được xem như một hoạt động sự nghiệp đào tạo con người mang tính phi thương mại, phi lợi nhuận thì theo thời gian do sự tác động của các yếu tố bên ngoài, đặc biệt là sự tác động của nền kinh tế thị trường đã dần thay đổi bản chất của hoạt động giáo dục không còn thuần túy là một phúc lợi công mà là dịch vụ công, chính xác hơn là đã hình thành một thị trường cung cấp “dịch vụ đào tạo” rõ nét. Trong quản lý chất lượng hiện đại, triết lý hướng đến khách hàng đóng vai trò quan trọng, là những yếu tố quyết định cho sự tồn tại và phát triển của các đơn vị kinh doanh nói chung và các đơn vị trong lĩnh vực giáo dục nói riêng là sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ - sản phẩm mà đơn vị cung ứng. Người tiêu dùng đánh giá Chất lượng dịch vụ của nhà cung ứng. Như vậy, trong lĩnh vực giáo dục việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo trước hết qua ý kiến sinh viên, thứ 2 là nơi sử dụng sinh viên. Việc nghiên cứu chủ đề này là cần thiết, để trường có chiến lược nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo, gia tăng thu hút

sinh viên đảm bảo tồn tại lâu dài và đạt được kết quả kiểm định chất lượng trường đại học.

Với mục đích trên nhằm góp phần cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Đại học Tây Đô nói chung và của Khoa Quản trị Kinh doanh nói riêng, đề tài nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô. Đồng thời đưa ra hàm ý quản trị, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo, để gia tăng sự hài lòng của sinh viên.

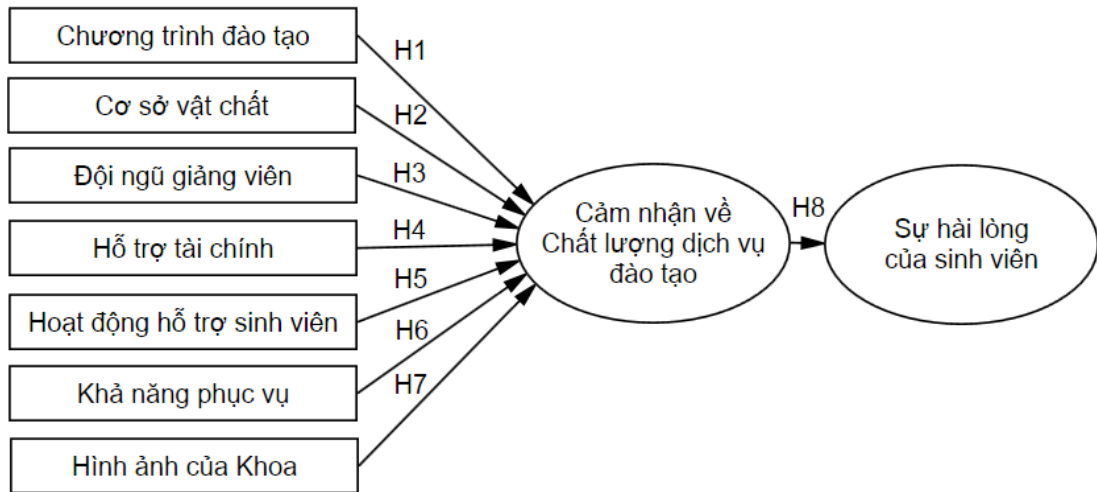
2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Trên cơ sở lược khảo các nghiên cứu trước của trường Đại học Piraeus, Hy Lạp; Nguyễn Văn Vũ An, Lê Quang Trung, Bùi Hoàng Nam (2014); Tạp chí khoa học số 14, tr. 54-62, Trường Đại học khoa học xã hội và nhân văn; và Trần Hữu Ái (2016): “Kiểm định quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự cảm nhận hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế, Trường Đại học Văn Hiến”. Kết quả cho thấy được mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo là khác nhau đối với từng trường, từng đối tượng khảo sát.

Việc khác nhau này phụ thuộc chủ yếu vào chất lượng dịch vụ đào tạo mà trường đó cung cấp cho đối tượng mà mình phục vụ. Từ cơ sở học thuyết về chất lượng dịch vụ đào tạo và các nghiên cứu trước liên quan, trên cơ sở kế thừa có chọn lọc các nhân tố ảnh hưởng đến

sự hài lòng, qua kết quả thảo luận nhóm chuyên gia nhóm tác giả kế thừa các nhân tố: Chương trình đào tạo, Cơ sở vật chất, Đội ngũ giảng viên, Hỗ trợ tài chính, Hoạt động hỗ trợ sinh viên, Hình

ảnh của khoa, đồng thời đề xuất các nhân tố thuộc đặc điểm của Khoa Quản trị kinh doanh là Khả năng phục vụ, để đề xuất mô hình nghiên cứu như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đề tài sử dụng phương pháp định tính thông qua phỏng vấn chuyên gia, phỏng vấn nhóm chuyên sâu và khảo sát 20 đáp viên để xác định và điều chỉnh thang đo. Nghiên cứu sử dụng phương pháp định lượng, khảo sát 320 đáp viên tổng số phiếu khảo sát được phát ra là, tổng thể toàn bộ sinh viên học năm thứ 3 (2020) và năm thứ 4 (2019) gồm hai lớp Quản trị du lịch và Lễ hành và bốn lớp Quản trị kinh doanh tại Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô.

Nghiên cứu ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính trong đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo, các bước tiến hành phân tích gồm:

- Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach’s Alpha. Hệ số Alpha được phát triển bởi Cronbach (1951) nhằm đo lường tính nhất quán nội tại (internal consistency) của các biến trong cùng một nhóm. Theo đó, hệ số Cronbach’s Alpha có thể được dùng để đánh giá độ tin cậy của thang đo và loại các biến không phù hợp ra khỏi mô hình.

- Phân tích nhân tố khám phá (exploratory factor analysis – EFA) nhằm đánh giá giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của từng biến trong các nhóm nhân tố;

- Phân tích nhân tố khẳng định (confirmatory factor analysis – CFA) nhằm kiểm định tính đại diện của các

biến quan sát (measured variables) đối với các nhân tố (constructs);

- Kiểm định giả thuyết và đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đối với sự hài lòng và mối quan hệ giữa cảm nhận về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên bằng mô hình cấu trúc tuyến tính (structural equation modeling – SEM).

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thống kê mô tả đặc điểm của mẫu quan sát

Khảo sát được tiến hành từ tháng 11/2019 đến tháng 01/2020, phương pháp thu thập dữ liệu là gửi bản câu hỏi trực tiếp đến sinh viên. Mẫu tổng thể toàn bộ sinh viên học năm thứ 3 (2020) và năm thứ 4 (2019), tại Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô, kết quả thu được là 320 phiếu khảo sát hợp lệ.

Bảng 2. Thống kê mẫu quan sát

	Thông tin mẫu	Tần số	Tỷ lệ %	Tổng %
Giới tính	Nam	141	44,1	100
	Nữ	179	55,9	
Nghành học	Quản trị du lịch và lữ hành	95	29,7	100
	Quản trị kinh doanh	225	70,3	
Năm học	Học năm thứ 3	120	37,5	100
	Học năm thứ 4	200	62,5	

(Nguồn: Kết quả khảo sát sinh viên, 2020)

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

Hệ số α của Cronbach là một phép kiểm định về mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Các nhà nghiên cứu về thang đo như Nunnally (1978), Peterson (1994), Slater (1995), George and Mallery (2003) cho rằng, hệ số Cronbach's Alpha > 0,6 là có thể sử

dụng được, thang đo tốt nhất trong khoảng từ 0,8 đến 1. Ngoài ra, các biến có hệ số tương quan biến tổng < 0,3 sẽ bị loại khỏi mô hình nghiên cứu. Kết quả xử lý dữ liệu nghiên cứu đã cho thấy các thang đo đều đạt được độ tin cậy (Cronbach's Alpha > 0,6); các giá trị trung bình nằm trong khoảng (3,41 – 4,20) cho thấy sinh viên nhìn chung đang hài lòng và nhân tố hài lòng nhất là Khả năng phục vụ.

Bảng 3. Kết quả kiểm định thang đo

Stt	Mã hóa	Thang đo	Cronbach's Alpha	Trung bình
1	CT	Chương trình đào tạo (5 biến)	0,925	3,663
2	CS	Cơ sở vật chất (5 biến)	0,907	3,764
3	GV	Đội ngũ giảng viên (5 biến)	0,933	3,563
4	HT	Hỗ trợ tài chính (5 biến)	0,883	3,732
5	HD	Hoạt động hỗ trợ sinh viên (5 biến)	0,890	3,794
6	KN	Khả năng phục vụ (5 biến)	0,942	3,976
7	HA	Hình ảnh của Khoa (4 biến)	0,878	3,724
8	CL	Chất lượng dịch vụ đào tạo (4 biến)	0,879	3,600
9	HL	Sự hài lòng của sinh viên (4 biến)	0,882	3,718

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2020)

3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến độc lập

Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's trong bảng kiểm định KMO và Bartlett's cho thấy, giá trị KMO = 0,866 nằm

trong khoảng từ 0,5 đến 1, chứng tỏ nhân tố khám phá này là phù hợp. Kiểm định Bartlett's, giá trị Sig.= 0,000 < 0,05, chứng tỏ các biến có tương quan với nhau trong nhân tố.

Bảng 4. Ma trận đặc xoay các nhân tố

	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
KN3	0,901						
KN5	0,888						
KN4	0,877						
KN1	0,855						
KN2	0,848						
GV1		0,885					
GV4		0,872					
GV2		0,862					
GV3		0,861					
GV5		0,826					
CT5			0,884				
CT4			0,848				
CT3			0,831				
CT2			0,828				
CT1			0,778				
CS2				0,870			
CS4				0,845			
CS1				0,842			
CS3				0,840			
CS5				0,748			
HD5					0,835		
HD3					0,826		
HD4					0,804		
HD1					0,799		
HD2					0,768		
HT3						0,858	
HT1						0,822	
HT4						0,808	
HT2						0,777	
HT5						0,721	
HA3							0,873
HA4							0,844
HA2							0,837
HA1							0,818

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2020)

3.4. Kiểm định thông số Eigenvalues cho biến độc lập

Thông số Eigenvalues ≥ 1 mới được giữ lại trong mô hình phân tích. Kết quả phân tích cho thấy giá trị Eigenvalue = 1,988 ≥ 1 và trích được bảy nhân tố

mang ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất. Chỉ số tổng bình phương hệ số tải nhân tố tích lũy (Cumulative) là 68,966% $\geq 50\%$ cho thấy mô hình EFA là phù hợp. Do đó cả bảy nhân tố được giữ lại trong mô hình nghiên cứu.

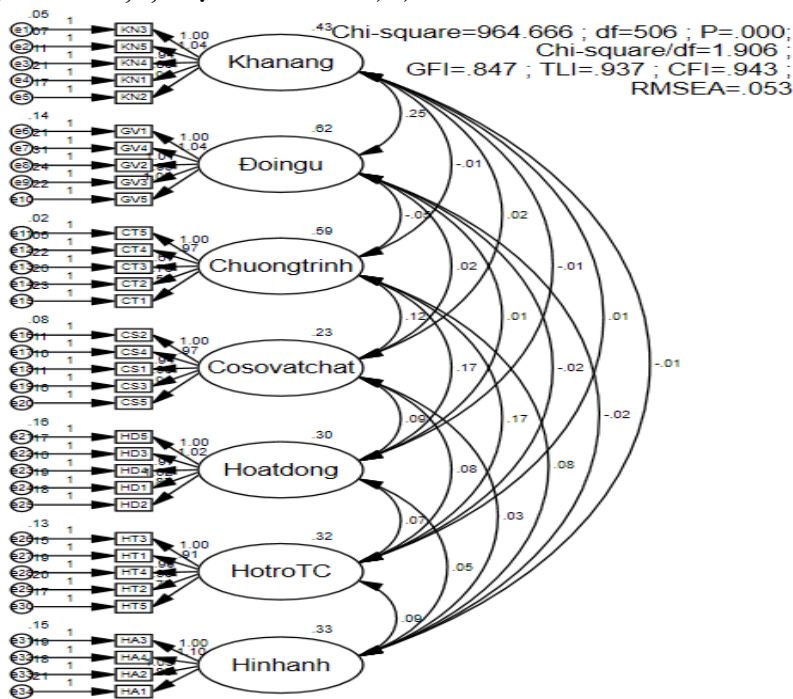
3.5. Phân tích nhân tố khẳng định CFA và mô hình SEM

Phân tích nhân tố khẳng định CFA là một trong các kỹ thuật thống kê của mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM). Phương pháp CFA và mô hình cấu trúc tuyến tính SEM được sử dụng để kiểm định các thang đo có đạt yêu cầu của một thang đo tốt không, mức độ phù hợp mô hình với thông tin thị trường, thông qua các chỉ tiêu: Chỉ số Chi-square điều chỉnh theo bậc tự do (CMIN/df); CMIN/df có thể ≤ 3 ; chỉ số thích hợp so sánh CFI (Comparative Fit Index); chỉ số Tucker & Lewis TLI (Tucker & Lewis Index) TLI, CFI $\geq 0,9$, Hệ số GFI $> 0,8$;

chỉ số RMSEA (Root Mean Square Error Approximation) $RMSEA \leq 0,06$ là tốt; $RMSEA \leq 0,08$ là phù hợp với dữ liệu thực tế.

3.5.1. Phân tích CFA cho biến độc lập

Các chỉ số: Chi-square = 1,906 < 2 là tốt. Các hệ số đều $> 0,9$: TLI = 0,937; CFI = 0,943; Hệ số GFI = 0,847 > 0,8 là sử dụng được; hệ số RMSEA = 0,53 < 0.6 là tốt. Kết quả phân tích cho thấy trọng số CFA của các biến quan sát đều lớn hơn 0.5 khẳng định tính đơn hướng và giá trị hội tụ của thang đo trong mô hình nghiên cứu.



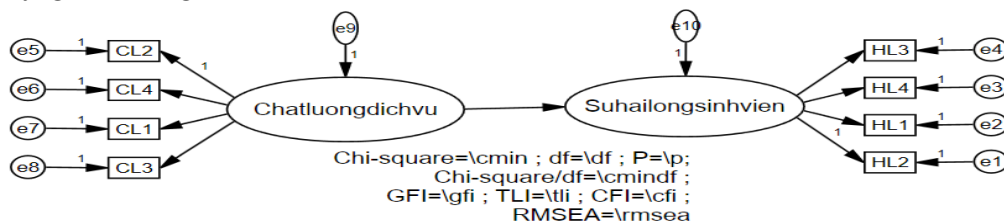
Hình 2. Kết quả đo lường mô hình tới hạn cho biến độc lập

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2020)

3.5.2. Phân tích CFA cho biến phụ thuộc trung gian và biến phụ thuộc

Kết quả kiểm định KMO và Bartlett’s cho thấy, giá trị KMO = 0,847, nằm trong khoảng từ 0,5 đến 1, chứng tỏ nhân tố khám phá này là phù hợp. Kiểm định Bartlett’s, giá trị Sig.= 0,000 < 0,05, đáp ứng nhu cầu, kết quả phân tích cho thấy giá trị Eigenvalue = 2,097 ≥ 1

và trích được hai nhân tố mang ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất với hệ số tải nhân tố tích lũy (Cumulative) là 65,342% ≥ 50%. Các thông số: Chi-square = 1,985 < 2 là tốt; Các hệ số đều lớn hơn 0,9: TLI = 0,980; CFI = 0,986; Hệ số GFI = 0,977 là tốt, hệ số RMSEA = 0,56 < 0,6 là tốt nên dữ liệu đạt độ tin cậy để chạy mô hình SEM.



Hình 3. Kết quả đo lường mô hình tới hạn cho biến phụ thuộc

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2020)

3.5.3. Kiểm định mô hình lý thuyết

Kết quả SEM cho thấy mô hình đạt độ phù hợp, theo (bảng 4) thì nhân tố Đội ngũ giảng viên có P = 0,456 > 0,05, Hỗ trợ tài chính có P = 0,647 > 0,05 nên

không có ý nghĩa thống kê. Các biến quan sát còn lại có ý nghĩa thống kê vì < 0,05. Giá trị tuyệt đối C.R < 1,96 có thể nói độ lệch chuẩn là nhỏ, kết luận mô hình ước lượng có thể tin cậy được.

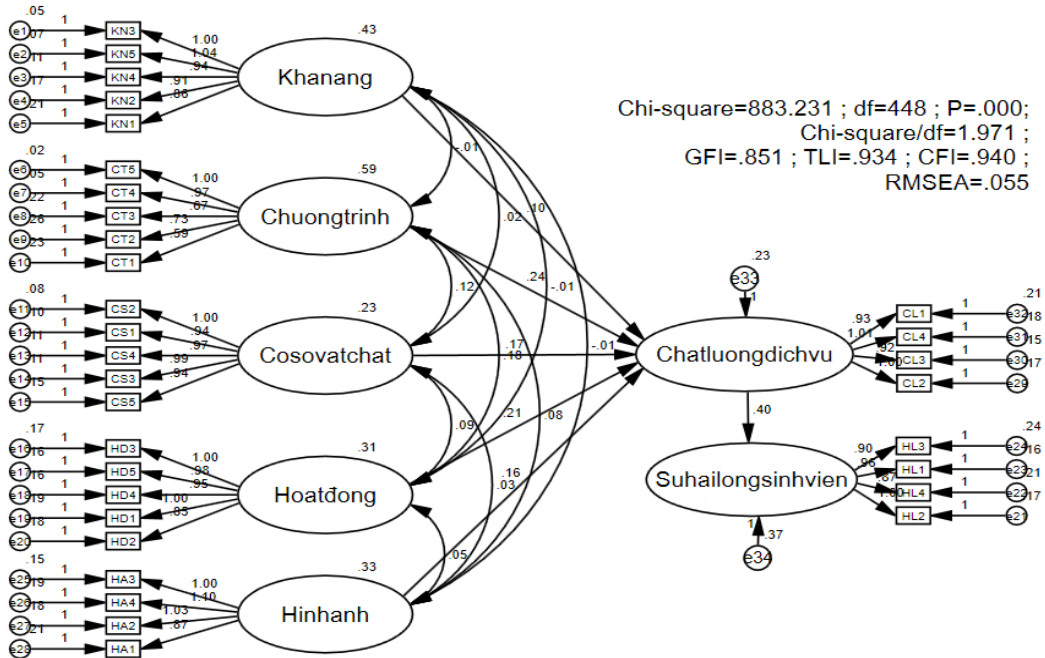
Bảng 5: Kết quả kiểm định Bootstrap lần 1

Mối quan hệ giữa các khái niệm	Chưa chuẩn hóa					Đã chuẩn hóa
	Hệ số hồi quy	S.E.	C.R.	P	Hệ số hồi quy	
Chatluongdichvu <--- Khanang	0,117	0,054	2,153	0,031	0,132	
Chatluongdichvu <--- Doingu	-0,034	0,046	-0,745	0,456	-0,046	
Chatluongdichvu <--- Chuongtrinh	0,227	0,047	4,796	***	0,301	
Chatluongdichvu <--- Cosovatchat	0,160	0,072	2,222	0,026	0,133	
Chatluongdichvu <--- Hoatdong	0,216	0,068	3,197	0,001	0,203	
Chatluongdichvu <--- HotroTC	0,029	0,064	0,458	0,647	0,029	
Chatluongdichvu <--- Hinhanh	0,156	0,059	2,659	0,008	0,154	
Suhailongsinhvien <--- Chatluongdichvu	0,398	0,070	5,704	***	0,357	

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2020)

Sau khi loại bỏ biến Đội ngũ giảng viên, Hỗ trợ tài chính, không có ý nghĩa thống kê thì mô hình đạt được: Bậc tự do = 883, Các thông số Chi-square

= 1,971 < 2 là tốt; Các hệ số lớn hơn 0,9 là TLI = 0,934 ; CFI = 0,940; Hệ số GFI=0,851 > 0,8 và hệ số RMSEA= 0,55 < 0,6 là sử dụng tốt.



Hình 4. Kết quả nghiên cứu đạt được

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2020)

Các trọng số đã chuẩn hóa (Bảng 5) trị tuyệt đối của các trọng số này càng lớn thì khái niệm độc lập tương ứng tác động càng mạnh đến khái niệm phụ thuộc. Các nhân tố có tác động đến sự

hài lòng là: Chương trình đào tạo, Hoạt động hỗ trợ, Hình ảnh của Khoa, Cơ sở vật chất và cuối cùng là Khả năng đáp ứng.

Bảng 5. Kết quả kiểm định Bootstrap lần 2

Mối quan hệ giữa các khái niệm			Chưa chuẩn hóa				Đã chuẩn hóa
			Hệ số hồi quy	S.E.	C.R.	P	Hệ số hồi quy
Chatluongdichvu	<---	Khanang	0,098	0,04 7	2,098	0,03 6	0,110
Chatluongdichvu	<---	Chuongtrinh	0,236	0,04 5	5,203	***	0,313
Chatluongdichvu	<---	Cosovatchat	0,165	0,07 1	2,328	0,02 0	0,138
Chatluongdichvu	<---	Hoatdong	0,210	0,06 6	3,165	0,00 2	0,200
Chatluongdichvu	<---	Hinhanh	0,163	0,05 6	2,878	0,00 4	0,162
Suhailongsinhvien	<---	Chatluongdichvu	0,399	0,07 0	5,706	***	0,358

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát, 2020)

- Mối quan hệ giữa biến Khả năng đáp ứng và Chất lượng dịch vụ có P-value = 0,036 < 0,05 cho thấy nhân tố Khả năng đáp ứng có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với độ tin cậy 95%.

- Mối quan hệ giữa biến Chương trình đào tạo và Chất lượng dịch vụ có P-value = 0,0001 < 0,01 cho thấy nhân tố Chương trình đào tạo có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với độ tin cậy 99%.

- Mối quan hệ giữa biến Cơ sở vật chất và Chất lượng dịch vụ có P-value = 0,020 < 0,05 cho thấy nhân tố Cơ sở vật chất có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với độ tin cậy 95%.

- Mối quan hệ giữa biến Hoạt động hỗ trợ sinh viên và Chất lượng dịch vụ có P-value = 0,002 < 0,01 cho thấy nhân tố Hoạt động hỗ trợ sinh viên có ảnh hưởng

đến sự hài lòng của sinh viên với độ tin cậy 99%.

- Mối quan hệ giữa biến Hình ảnh của Khoa và Chất lượng dịch vụ có P-value = 0,004 < 0,01 cho thấy nhân tố Hình ảnh của Khoa có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với độ tin cậy 99%.

- Mối quan hệ giữa Chất lượng dịch vụ và Sự hài lòng có P-value = 0,0001 < 0,01 cho thấy nhân tố Chất lượng dịch vụ đào tạo có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với độ tin cậy 99% và cứ 0,07 đơn vị Chất lượng dịch vụ thì có tác động đến 0.399 đơn vị sự hài lòng của sinh viên.

4. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

4.1. Kết luận

Nghiên cứu đã xây dựng và kiểm chứng mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với năm nhân tố đại diện theo mức độ ảnh hưởng từ mạnh đến yếu là nhân tố về: Chương

trình đào tạo, Hoạt động hỗ trợ sinh viên, Hình ảnh của Khoa, Cơ sở vật chất và cuối cùng là Khả năng đáp ứng. Kết quả nghiên cứu này cũng cho thấy không có sự khác biệt về các nhân tố đặc điểm cá nhân (giới tính, ngành học, năm học) đối với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo. Như vậy, kết quả đạt được trong nghiên cứu đã thỏa mãn các mục tiêu đặt ra.

4.2. Hàm ý quản trị

Dựa trên kết quả phân tích và tình hình thực tế, nhóm tác giả đưa ra một số khuyến nghị để nhà trường tập trung vào những nhân tố có tác động mạnh nhất tới lựa chọn của sinh viên như sau:

4.2.1. Về Chương trình đào tạo

Đây là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến cảm nhận của sinh viên. Để cải thiện nhân tố chương trình đào tạo nhà trường cần chú ý một số khía cạnh như sau: Cân đối tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành trong chương trình đào tạo của từng ngành học, từng môn học. Căn cứ vào nhu cầu thực tiễn định kỳ đánh giá chương trình đào tạo để có những thiết kế bổ xung, sao cho chương trình đảm bảo tính hội nhập và tiên tiến hướng tới đào tạo những gì xã hội cần. Chương trình phải hướng đến đào tạo hợp lý ba vấn đề (kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm, tùy theo từng ngành khác nhau và tỷ lệ, kiến thức, kỹ năng khác nhau) và cần giải quyết đồng bộ các bước: Thiết kế lại chương trình đào tạo theo định hướng hướng nghiệp; phát triển tài liệu giảng dạy; tổ chức đánh giá quá trình đào tạo, đảm bảo tính liên thông và mềm dẻo.

4.2.2. Về Hoạt động hỗ trợ sinh viên

Thành lập bộ phận tư vấn học đường, trung tâm hỗ trợ sinh viên để kịp thời giải quyết những khó khăn, vướng mắc, đồng cảm với sinh viên, đồng thời là nơi giới thiệu cho sinh viên đi thực tập hay giới thiệu việc làm khi sinh viên ra trường. Tăng cường tổ chức các hoạt động đối thoại với sinh viên để kịp thời nắm bắt được tâm tư, ý kiến của sinh viên. Tạo môi trường sinh hoạt ở lớp thân thiện bằng cách đổi mới phương pháp học tập truyền thống sang phương pháp học nhóm thảo luận, thuyết trình. Tổ chức các lớp học thuật, các câu lạc bộ như: Võ thuật, vẽ, khiêu vũ,... tạo điều kiện cho sinh viên có nhiều cơ hội giao lưu với nhiều bạn bè. Nâng cao chất lượng của các cuộc giao lưu văn nghệ, cuộc thi tài năng, và các hội nghị cấp khoa (hội nghị học tốt, gặp gỡ cựu sinh viên,...) để thu hút sinh viên tham gia.

4.2.3. Về Hình ảnh của Khoa

Để nâng cao thương hiệu, tên tuổi của nhà trường, cần tăng cường công tác quảng bá hình ảnh của trường trên các phương tiện thông tin đại chúng, đồng thời tăng cường mở rộng hơn nữa mối quan hệ giữa nhà trường với các doanh nghiệp, tổ chức, và nhà tuyển dụng thông qua việc tổ chức hội thảo, giao lưu, tư vấn việc làm, phát triển chương trình giảng dạy... Với hoạt động này sinh viên sẽ nhận thức rõ hơn vị trí của chuyên ngành mình đang học cũng như tính thời sự của chương trình mà nhà trường đang giảng dạy cho sinh viên. Đoàn thanh niên, tích cực hoạt động hơn bên mảng tư vấn nghề nghiệp và nên kết

hợp với Trung tâm tư vấn việc làm của trường để cập nhật liên tục và giới thiệu việc làm cho các sinh viên năm 3. Tổ chức thường xuyên các lớp đào tạo ngoài giờ về tin học và tiếng Anh để sinh viên đạt chuẩn trước khi ra trường.

4.2.4. Về Cơ sở vật chất

Đôi với kết quả nghiên cứu này theo đánh giá của sinh viên đây cũng là nhân tố quan trọng và có ảnh hưởng lớn. Đầu tư và nâng cao hiệu quả hoạt động của thư viện, trang Website của nhà trường. Trang bị các dụng cụ, máy móc vật tư cho các phòng thí nghiệm. Ưu tiên nguồn lực xây dựng cho được các mô hình rèn nghề và thực tập nghề nghiệp của sinh viên. Đẩy mạnh Xã hội hóa về xây dựng mô hình rèn nghề, thực tập trong trường. Nhà trường nên chú trọng đến việc nâng cao hơn nữa chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ và hệ thống mạng internet để sinh viên có thể truy cập, tìm kiếm thông tin tốt hơn, phục vụ nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên.

4.2.5. Khả năng đáp ứng

Nhân tố khả năng đáp ứng là nhân tố ít quan trọng nhất theo đánh giá của sinh viên. Bộ phận quản lý, phục vụ đào tạo phải tăng cường hơn công tác truyền thông, thông tin đến sinh viên được nhanh chóng, chính xác, đó là những thông tin về phương pháp học tập, phổ biến quy chế, quy trình và thủ tục, tạo ra sự thuận tiện cao nhất cũng như xây dựng ý thức tự giác chấp hành trong sinh viên. Đây chính là cơ sở để bảo đảm việc thực thi đầy đủ và hiệu quả các quy định của nhà trường, góp phần vào việc xây dựng ý thức và thái độ học tập tốt

trong sinh viên. Để cải thiện cảm nhận về nhân tố này nhà trường cần thực hiện: Căn cứ tiềm lực của từng khoa, ngành phát triển quy mô đào tạo một cách hợp lý để nâng cao chất lượng đào tạo. Các khoa cần xây dựng cơ chế phối kết hợp với các trung tâm xác định rõ trách nhiệm, quyền lợi của các bên tham ra để sử dụng có hiệu quả nguồn lực hiện có.

4.3. Hạn chế của nghiên cứu

Nghiên cứu chỉ tập trung tại một Khoa vì vậy chưa có cơ sở so sánh mức độ cảm nhận giữa các sinh viên thuộc các khoa khác. Cỡ mẫu nghiên cứu còn tương đối nhỏ và một số nhân tố khác có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Từ những hạn chế trên, nhóm tác giả đề xuất một số hướng nghiên cứu cho những nghiên cứu tiếp theo như sau: Mở rộng phạm vi nghiên cứu so sánh giữa nhóm ngành khác nhau, sinh viên giữa các khoa khác nhau. Mở rộng cỡ mẫu nghiên cứu và xem xét đưa thêm những nhân tố mới vào mô hình nghiên cứu để cải thiện khả năng giải thích của mô hình hiện tại.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Anantha Raj, A., Arokiasamy, 2012. Literature Review: Service Quality in Higher Education Institutions in Malaysia, International Journal of Contemporary Business Studies, Vol: 3, No: 4.
2. Angappapillai, A.B., Annapoorani, C.K., Afro, 2012. Asian Journal of Social Sciences, Quality in higher education: An empirical investigation, Volume 3, No: 3,4.

3. Babar Zaheer Butt và Kashif ur Rehman, 2010. A study examining the student satisfaction in higher education. Article in Procedia - Social and Behavioral Sciences 2(2):5446-5450.

4. Dương Tấn Tân và Phạm Thị Ngọc Ái, 2010. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên năm 3 và năm 4 tại trường Đại học kinh tế, Đại học Đà Nẵng. Tuyển tập báo cáo Hội nghị Sinh viên Nghiên cứu Khoa học lần thứ 7 Đại học Đà Nẵng năm 2010.

5. Đào Duy Huân, Nguyễn Tiến Dũng, Võ Minh Sang, 2015. Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh. NXB Đại Học Cần Thơ.

6. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS tập 1 & tập 2. NXB Hồng Đức.

7. Lê Thị Thúy Hằng, 2013. Sự hài lòng của giảng viên và sinh viên Khoa quản trị kinh doanh và Khoa công nghệ thông tin đối với công tác tổ chức đào tạo tại trường Đại học Quốc tế - Đại học Quốc Gia Thành Phố Hồ Chí Minh. Luận văn thạc sỹ Quản lý giáo dục, Chuyên ngành Đo lường và Đánh giá trong giáo dục.

8. Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2008. Nghiên cứu Khoa học Marketing - Ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

9. Oliver, R, 1997. Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer, McGraw-Hill, New York.

10. Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1991. Refinement and reassessment of SERVQUAL scale. Journal of Retailing, Vol.67:420-50.

EVALUATING STUDENT SATISFACTION ON QUALITY OF TRAINING SERVICES AT THE FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION OF TAY DO UNIVERSITY

Le Thi My Trang¹ and Dao Duy Huan²

¹Department of Academic Affairs, Tay Do University

²Faculty of Business Administration, Tay Do University

(Email: lmtrang@tdu.edu.vn)

ABSTRACT

The study aimed to find out factors affecting students' satisfaction with the training service at the Faculty of Business Administration, Tay Do University. The data for this research was collected from 320 juniors and seniors students of Faculty of Business Administration. The data was analyzed by using the software SPSS 24.0 and AMOS24.0. The result showed that five factors affecting the student satisfaction were Curriculum, Student services, Reputation of the faculty, Learning facilities, and Ability to meet the students' requirements. The study also found that students' genders, majors, and the level studying years had no effect on their satisfaction level with the training service quality. From the results of this study, recommendations were suggested to improve the satisfaction of the students in the coming school years.

Keywords: *Satisfaction, service quality, Tay Do University*