

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOÀ BÌNH

ThS. Lâm Thị Thảo

Trường Đại học Hoà Bình

Tác giả liên hệ: lthao@daihochoabinh.edu.vn

Ngày nhận: 05/4/2024

Ngày nhận bản sửa: 12/8/2024

Ngày duyệt đăng: 24/12/2024

Tóm tắt

Nghiên cứu này áp dụng mô hình lý thuyết về chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Hoà Bình. Với dữ liệu thu thập được là 153 sinh viên từ năm 2017 đến nay (cụ thể, sinh viên Khoa 10, 11, 12, 13, 14, 15 của các ngành thuộc khối ngành Kinh tế là: Quản trị kinh doanh, Tài chính Ngân hàng, Kế toán, Luật kinh tế, Thương mại điện tử, Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng), nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS20.0 để phân tích số liệu. Bằng phương pháp ước lượng hồi quy bội, kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng có 3 nhân tố bao gồm: chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ của Trường. Trong đó, nhân tố Cơ sở vật chất ảnh hưởng tích cực nhất đến sự hài lòng của sinh viên.

Từ khóa: Sự hài lòng, sự hài lòng của sinh viên, chất lượng dịch vụ đào tạo.

Investigating Student Satisfaction with the Quality of Training Services at Hoa Binh University

MA. Lam Thi Thao

Hoa Binh University

Corresponding Author: lthao@daihochoabinh.edu.vn

Abstract

This study applies a theoretical model of service quality that impacts student satisfaction at Hoa Binh University. The data was collected from 153 students from 2017 to the present, specifically from cohorts 10, 11, 12, 13, 14, and 15 in the fields of economics, including Business Administration, Finance and Banking, Accounting, Economic Law, E-commerce, Logistics, and Supply Chain Management. The study utilized SPSS 20.0 software for data analysis. Through multiple regression estimation, the research findings reveal that three factors—educational programs, faculty members, and infrastructure—positively influence student satisfaction regarding the quality of services provided by the University. Particularly, the infrastructure factor has the most significant positive impact on student satisfaction.

Keywords: Satisfaction, student satisfaction, quality of training services.

1. Đặt vấn đề

Ngày nay, trong xu thế giáo dục đại học được xem như là một loại hình dịch vụ thì sinh viên là khách hàng tham gia trực tiếp vào toàn bộ quá trình dịch vụ và cũng là sản phẩm của giáo dục

đào tạo. Đây là một kênh thông tin quan trọng và khách quan, những ý kiến và thông tin cảm nhận của sinh viên về sự hài lòng đối với dịch vụ đào tạo có ý nghĩa vô cùng quan trọng, góp phần đánh giá dịch vụ hiện tại, giúp Ban lãnh đạo nhà trường

có sự điều chỉnh, thay đổi hợp lý nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo, tạo nên sự uy tín, thu hút được nhiều sinh viên vào trường.

Các nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo của trường đại học ngày càng được quan tâm hơn. AI - Rafai và các cộng sự sử dụng bảng hỏi có cấu trúc mặc định (structured questionnaire) dựa trên khái niệm gói dịch vụ để đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ (cả sự hài lòng tổng thể và sự hài lòng đối với từng dịch vụ). Kết quả khảo sát cho thấy sự hài lòng của sinh viên đối với ba trong sáu dịch vụ có tác động trực tiếp tích cực đáng kể đến sự hài lòng tổng thể: Kết quả học tập (22%); các câu lạc bộ chuyên môn của sinh viên (16%); và các chương trình đào tạo, trao đổi sinh viên (35%). Mặt khác, sự hài lòng của sinh viên đối với phòng học và phòng máy tính, hiệu suất của trợ giảng có tác động tích cực gián tiếp đến sự hài lòng tổng thể, thông qua biến trung gian là sự hài lòng đối với các câu lạc bộ chuyên môn của sinh viên với mức tác động lần lượt là 4% và 3% [1].

Để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Văn Hiến, Vũ Khánh Linh và các cộng sự [2] đã xây dựng mô hình nghiên cứu và đo lường các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Với kích thước mẫu nghiên cứu là 320 và sử dụng phần mềm thống kê SPSS20.0, kết quả nghiên cứu đã xác định 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Văn Hiến, gồm: (1) Cơ sở vật chất; (2) Đội ngũ giảng viên; (3) Chương trình đào tạo; (4) Tổ chức đào tạo; (5) Công tác hành chính; (6) Chính sách học phí. Trần Hữu Ái đã nghiên cứu đề tài “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” [3]. Kết quả nghiên cứu đã xác định thang đo chất lượng đào tạo của Khoa Kinh tế gồm 5 thành phần với 22 biến quan sát: (1) Cơ sở vật chất và phương tiện; (2) Sự tin cậy nhà trường; (3) Chất lượng giáo viên; (4) Chương trình đào tạo và (5) Môi trường giáo dục. Theo kết quả kiểm định các giả thuyết, chỉ có 4 nhân tố tác động trực tiếp và cùng chiều đến cảm nhận sinh viên, gồm các thang đo nhân tố:

Cơ sở vật chất và thiết bị; Chất lượng giáo viên, Chương trình đào tạo và Môi trường giáo dục. Nhân tố Sự tin cậy Nhà trường bị loại. Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phương và Vũ Thị Hồng Loan đã có bài nghiên cứu về “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm nghiệp” [4]. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 5 nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên gồm: (1) Cơ sở vật chất; (2) Mức độ tin cậy; (3) Khả năng đáp ứng; (4) Năng lực phục vụ và (5) Sự quan tâm. Từ những đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học về chất lượng dịch vụ đào tạo, nhà trường sẽ có những biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của mình.

2. Cơ sở lý luận và tổng quan nghiên cứu

2.1. Ảnh hưởng của chương trình đào tạo đến chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên

Có thể nói, giảng dạy là một trong những yếu tố quan trọng trong việc xác định chất lượng dịch vụ trong đào tạo và nội dung các môn học là một trong các thành phần của giảng dạy (Hill, 1995) [5]. Chương trình đào tạo đã được coi là một trong những yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng nhận thức của toàn thể sinh viên (Athyaman, 1997) [6]. Theo LeBlanc và Nguyen (1997), chương trình đào tạo liên quan đến sự phù hợp của chương trình học và nội dung khóa học được cung cấp cho người học và cuối cùng là phạm vi mà các mục tiêu của các chương trình học tập muốn hướng đến cho sinh viên [7]. Sau khi tham khảo từ các nghiên cứu trước, hỏi ý kiến chuyên gia, tham khảo ý kiến của sinh viên, tác giả đưa ra giả thuyết nhân tố chương trình đào tạo (H01) gồm 06 biến quan sát:

CTDT1: Các môn trong CTĐT có số tín chỉ phù hợp

CTDT2: CTĐT được thiết kế phù hợp với thực tế ngành nghề

CTDT3: CTĐT có chú trọng các môn tự chọn

CTDT4: CTĐT có sự cập nhật và điều chỉnh phù hợp với nhu cầu xã hội

CTDT5: CTĐT được thực hiện theo kế hoạch đã thông báo cho sinh viên

CTDT6: CTĐT có các môn kỹ năng mềm

2.2. Ảnh hưởng của đội ngũ giảng viên đến chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên

Lực lượng giảng viên (GV): Thể hiện qua việc giảng viên có trình độ chuyên môn sâu, có kỹ năng truyền đạt, có thái độ thân thiện, có cách đánh giá sinh viên công bằng... Giảng viên được xem là một trong những trụ cột chính trong nhà trường. Chất lượng đội ngũ giảng viên là sự phản ánh trực tiếp chất lượng giáo dục, bởi lẽ, giảng viên là nhân tố quyết định chất lượng giáo dục. Như vậy, một giảng viên giỏi có thể giúp cho sinh viên đạt kết quả tốt hơn trong học tập khi còn trên ghế nhà trường, cũng như sau khi tốt nghiệp ra trường. Sau khi tham khảo từ các nghiên cứu trước, hỏi ý kiến chuyên gia, tham khảo ý kiến của sinh viên, tác giả đưa ra giả thuyết nhân tố giảng viên (H02) gồm 07 biến quan sát:

GV1: GV có cách truyền đạt dễ hiểu, sinh động

GV2: GV có thường xuyên theo dõi và đánh giá học tập đối với sinh viên

GV3: GV thường xuyên sử dụng công nghệ trong việc giảng dạy

GV4: GV đảm bảo giờ lên lớp theo kế hoạch giảng dạy

GV5: GV có thái độ thân thiện với sinh viên

GV6: GV giải đáp thắc mắc của SV trong quá trình học tập

GV7: GV đánh giá kết quả học tập của SV công bằng

2.3. Ảnh hưởng của cơ sở vật chất đến chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên

Cơ sở vật chất (CSVC), bao gồm phòng học tập, các trang thiết bị phục vụ cho việc giảng dạy và học tập, các tiện ích về thư viện, kết nối Internet... Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy và học đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ đào tạo. Xây dựng cơ sở vật chất tạo điều kiện trực tiếp cho người học huy động mọi năng lực hoạt động nhận thức, tiếp cận thực tiễn, nâng cao khả năng tự đào tạo, rèn luyện kỹ năng học tập và lao động, nâng cao tính khách quan khoa học của kiến thức. Như vậy, cơ sở vật chất nói chung vừa là công cụ của luyện tập, vừa là đối tượng của nhận thức. Nó là một nhân tố không thể thiếu được trong cấu trúc toàn vẹn của quá trình giáo dục. Sau khi tham khảo

từ các nghiên cứu trước, hỏi ý kiến chuyên gia, tham khảo ý kiến của sinh viên, tác giả đưa ra giả thuyết nhân tố cơ sở vật chất (H03) gồm 06 biến quan sát:

CSVC1: Phòng học rộng rãi

CSVC2: Phòng học được trang bị đầy đủ thiết bị âm thanh, ánh sáng, đèn chiếu và điều hòa phục vụ giảng dạy và học tập

CSVC3: An ninh, trật tự trong trường được đảm bảo về mọi mặt

CSVC4: Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của SV

CSVC5: Tiện ích về Internet trong Trường hoạt động hiệu quả

CSVC6: Khuôn viên Trường xanh, sạch, đẹp, rộng rãi, thoáng đãng, nhiều cây xanh và hoa

2.4. Sự hài lòng của sinh viên

Sau khi tham khảo từ các nghiên cứu trước, hỏi ý kiến chuyên gia, tham khảo ý kiến của sinh viên, tác giả đưa ra giả thuyết về sự hài lòng như sau:

SHL1: Khóa học đào tạo SV một cách toàn diện từ kiến thức, kỹ năng và thái độ

SHL2: Khóa học giúp SV tự tin xin việc sau khi ra trường

SHL3: Khóa học có học phí phù hợp với chất lượng dịch vụ đào tạo

SHL4: Bạn hài lòng với chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Khoa Tài chính Ngân hàng và Kế toán, Khoa Luật, Trường Đại học Hòa Bình

SHL5: Bạn sẽ giới thiệu cho người thân học tại Trường

SHL6: Nếu có cơ hội chọn lại, bạn sẽ vẫn chọn học tại Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Khoa Tài chính Ngân hàng và Kế toán, Khoa Luật, Trường Đại học Hòa Bình

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính được tiến hành thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm vừa để khám phá, vừa để khẳng định, điều chỉnh, bổ sung nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Khoa Tài chính Ngân hàng và Kế toán, Khoa Luật. Nghiên cứu được tiến hành thông qua bảng câu hỏi đối với 15 sinh

viên đang học năm 3 và năm 4 Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Khoa Tài chính Ngân hàng và Kế toán, Khoa Luật. Kết quả nghiên cứu định tính sẽ là cơ sở cho việc thiết kế bảng câu hỏi cho nghiên cứu chính thức.

Sau khi đã tổng hợp các ý kiến của sinh viên, nhóm tác giả tiến hành phỏng vấn các chuyên gia là Lãnh đạo Trường, cán bộ phụ trách các phòng, Lãnh đạo các Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Khoa Tài chính Ngân hàng và Kế toán, Khoa Luật tại Trường Đại học Hòa Bình để điều chỉnh các biến trước khi lập bảng khảo sát chính thức sử dụng cho nghiên cứu định lượng.

3.2. Nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu đã thu thập dữ liệu sơ cấp thông qua khảo sát sinh viên của các Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Khoa Tài chính Ngân hàng và Kế toán và Khoa Luật. Bảng khảo sát được thiết kế trên Google form với 174 phiếu khảo sát được phát ra. Số lượng phiếu khảo sát hợp lệ là 153 phiếu chiếm 87,9%. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc cho rằng phân tích nhân tố khám phá (EFA) cần ít nhất 5 mẫu trên một biến quan sát [8]. Trong nghiên cứu này, có 25 biến

quan sát, vậy cỡ mẫu cần thiết cho phân tích nhân tố khám phá ít nhất là $n \geq 125 (25 \times 5)$. Vì vậy, số lượng phiếu khảo sát đủ điều kiện tiến hành phân tích trên SPSS20.0. Đề khảo sát ý kiến của người được hỏi, nghiên cứu sử dụng thang đo Likert với 5 mức độ: (1) Rất không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Trung lập; (4) Đồng ý; (5) Rất đồng ý. Mô hình phân tích bao gồm 3 nhóm thang đo tiềm năng (với 19 biến quan sát) ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên và một thang đo đại diện cho sự hài lòng của sinh viên (với 06 biến quan sát).

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thống kê mô tả

4.1.1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Bảng 1 cho thấy rằng hầu hết sinh viên tham gia trả lời khảo sát là nữ (chiếm 69,9%). Số lượng sinh viên của Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh tham gia khảo sát chiếm đa số (69,3%), trong đó, chuyên ngành Quản trị kinh doanh tham gia khảo sát chiếm đa số (66,7%). Bên cạnh đó, hầu hết sinh viên tham gia khảo sát là sinh viên có mức học lực khá (58,8%). Ngoài ra, 28,8% sinh viên khoá 10, đây là nhóm có quan tâm về chất lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường mạnh nhất.

Bảng 1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Đặc điểm	Phân loại	Tần số	Tỷ lệ (%)
1. Giới tính	Nữ	107	69,9
	Nam	46	30,1
2. Khoa	Kinh tế và Quản trị kinh doanh	106	69,3
	Tài chính Ngân hàng và Kế toán	41	26,8
	Luật	6	3,9
3. Chuyên ngành	Quản trị kinh doanh	102	66,7
	Tài chính Ngân hàng	14	9,2
	Kế toán	27	17,6
	Luật kinh tế	6	3,9
	Thương mại điện tử	3	2,0
	Logistics và quản lý chuỗi cung ứng	1	0,7
4. Học lực	Xuất sắc	2	1,3
	Giỏi	32	20,9
	Khá	90	58,8
	Trung bình khá	11	7,2
	Trung bình	6	3,9
	Khác	12	7,8
5. Khoá học	Xuất sắc	44	28,8
	Giỏi	13	8,5
	Khá	24	15,7
	Trung bình khá	24	15,7
	Trung bình	24	15,7
	Khác	24	15,7

Nguồn: Kết quả phân tích mẫu nghiên cứu khảo sát từ SPSS

4.1.2. Thống kê mô tả các biến trong mô hình

Bảng 2. Thống kê mô tả các biến trong mô hình

STT	Tên biến	Tần suất	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình
1	CSVC	153	2	5	3,75
2	CTDT	153	2	5	3,83
3	GV	153	2	5	4,03
4	SHL	153	3	5	3,94

Nguồn: Kết quả phân tích mẫu nghiên cứu khảo sát từ SPSS

3.3. Kiểm định thang đo

Kết quả phân tích Cronbach Alpha cho thấy, 3 nhân tố của thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo đều có độ tin cậy lớn hơn 0,6. Như vậy, thang đo thiết kế trong nghiên cứu đạt hệ số tin cậy cần thiết. Cụ thể: (i): Nhân tố chương trình đào tạo có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,849; (ii): Nhân tố đội ngũ giảng viên có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,893; (iii): Nhân tố cơ sở vật chất có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,803. Ngoài ra, thang đo về sự hài lòng của sinh viên có Cronbach Alpha đạt giá trị 0,931. Tất cả các thang đo trên đều có hệ số Cronbach Alpha lớn hơn 0,6; Đồng thời, các hệ số tương quan biến tổng của tất cả các biến đo lường của bốn thang đo đều lớn hơn 0,3 nên tất cả các biến này đều được sử dụng để phân tích EFA ở bước tiếp theo.

Sau 3 lần phân tích nhân tố cho thang đo chất lượng dịch vụ cho thấy kết quả, hệ số KMO có giá trị 0,855 thỏa mãn điều kiện $0,5 < KMO < 1$, chứng tỏ sự thích hợp của EFA. Kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa Sig. = 0,000 < 0,05; như vậy, các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Kết quả phân tích EFA thu được 4 thành phần tại Eigenvalues là 1,432; phương sai trích là 75,367%. Điều này có nghĩa là 75,36% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát. Tuy số biến quan sát đo lường 3 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng giảm từ 19 xuống còn 14 biến nhưng vẫn không làm thay đổi tính chất của mỗi nhân tố. Do đó, mô hình nghiên cứu và các giả thuyết ban đầu vẫn giữ nguyên. Bảng 3 thể hiện kết quả mô hình nghiên cứu sau hiệu chỉnh.

Bảng 3. Kết quả mô hình nghiên cứu sau hiệu chỉnh

STT	Nhân tố	Các biến quan sát	Loại
1	CTDT	CTDT1, CTDT3, CTDT5 (3 biến)	Độc lập
2	GV	GV1, GV3, GV4, GV5, GV6 (5 biến)	Độc lập
3	CSVC	CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC4, CSVC5, CSVC6 (6 biến)	Độc lập
4	SHL	SHL1, SHL2, SHL3, SHL4, SHL5, SHL6 (6 biến)	Phụ thuộc
Tổng số biến quan sát các biến độc lập: 14 biến.			
Tổng số biến quan sát các biến phụ thuộc: 6 biến.			

Nguồn: Kết quả phân tích mẫu nghiên cứu khảo sát từ SPSS

Kết quả phân tích các hệ số hồi quy trong mô hình cho thấy, các nhân tố (chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất) đều có ý nghĩa thống kê (Sig. < 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 với độ tin cậy 95%. Các biến CTDT (chương trình đào tạo); GV (đội ngũ giảng viên), CSVC (cơ sở vật chất) đều có ý nghĩa thống kê và tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên, do các hệ số hồi quy của các biến đó đều mang dấu dương. Để xác định mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập, hệ số hồi quy chuẩn hoá được sử dụng. Qua kết quả Bảng 2, ta thấy thứ tự tầm quan trọng

của các biến số ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên như sau: Cao nhất là “Cơ sở vật chất” (hệ số hồi quy chuẩn hoá là 0,378); tiếp đến là “Chương trình đào tạo” (hệ số hồi quy chuẩn hoá là 0,252) và “Giảng viên” (hệ số hồi quy chuẩn hoá là 0,192).

Phương trình hồi quy chuẩn hóa có dạng:

$$SHL = 0,252 * CTDT + 0,192 * GV + 0,378 * CSVC + \varepsilon$$

Hệ số phóng đại phương sai VIF đạt giá trị lớn nhất là 3,350 (nhỏ hơn 10) cho thấy các biến độc lập này không có quan hệ chặt chẽ với nhau nên không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra. Do đó, mối quan hệ giữa các biến độc lập không ảnh hưởng đáng kể đến kết quả giải thích của mô hình hồi quy.

Bảng 4. Thông kê phân tích các hệ số hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hoá		Hệ số chuẩn hoá	t	Sig.	Thông kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	TBeta			Dung sai	VIF
1	(hằng số)	0,627	0,265		2,366	0,019	
	CTDT	0,261	0,105	0,252	2,486	0,014	0,299
	GV	0,216	0,097	0,192	2,218	0,028	0,409
	CSVC	0,386	0,083	0,378	4,656	0,000	0,464

Nguồn: Kết quả phân tích mẫu nghiên cứu khảo sát từ SPSS

3.4. Kết quả kiểm định giả thuyết và mô hình

Bảng 4 cho thấy, các giả thuyết H01, H02, H03 đều được chấp nhận, chất lượng của dịch vụ đào tạo có thể đo lường bằng các yếu tố: chương trình đào tạo, giảng viên, cơ sở vật chất; và khi tăng các nhân tố chương trình đào tạo, giảng viên, cơ sở vật chất 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. 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, H03).

Bảng 5. Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết

STT	Nhân tố	Các biến quan sát	Loại
1	CTDT	CTDT1, CTDT3, CTDT5 (3 biến)	Độc lập
2	GV	GV1, GV3, GV4, GV5, GV6 (5 biến)	Độc lập
3	CSVC	CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC4, CSVC5, CSVC6 (6 biến)	Độc lập
4	SHL	SHL1, SHL2, SHL3, SHL4, SHL5, SHL6 (6 biến)	Phụ thuộc
Tổng số biến quan sát các biến độc lập: 14 biến.			
Tổng số biến quan sát các biến phụ thuộc: 6 biến.			

Nguồn: Kết quả phân tích mẫu nghiên cứu khảo sát từ SPSS

Kết quả phân tích mô hình hồi quy cho thấy, có 3 nhân tố tác động đến sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Khoa Tài chính Ngân hàng và Kế toán, Khoa Luật, Trường Đại học Hoà Bình. Nhân tố “Cơ sở vật chất” tác động mạnh nhất với $\beta_3 = 0,378$; Nhân tố “Chương trình đào tạo” tác động mạnh thứ hai với $\beta_1 = 0,252$; Nhân tố “Đội ngũ giảng viên” tác động yếu nhất đến sự hài lòng của sinh viên với $\beta_2 = 0,192$.

4. Kết luận

Căn cứ tổng quan lý thuyết, mô hình nghiên cứu được tổng hợp, nghiên cứu của tác giả đã được kiểm tra với mẫu gồm 153 phiếu khảo sát sinh viên Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Khoa Tài chính Ngân hàng và Kế toán, Khoa Luật, Trường Đại học Hoà Bình. Với những kết quả thu được, nghiên cứu này có những kết quả như sau:

Về sự hài lòng của sinh viên đối với chất

lượng dịch vụ đào tạo của Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Khoa Tài chính Ngân hàng và Kế toán, Khoa Luật, Trường Đại học Hoà Bình, nghiên cứu đã chỉ ra rằng sinh viên tương đối hài lòng với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Khoa Tài chính Ngân hàng và Kế toán, Khoa Luật.

Về thang đo, kết quả nghiên cứu cho thấy toàn bộ thang đo sử dụng trong nghiên cứu là đáng tin cậy (Cronbach’s Alpha > 0,6) và có thể sử dụng cho những nghiên cứu khác.

Về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, nghiên cứu đã chỉ ra có 3 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Khoa Tài chính Ngân hàng và Kế toán, Khoa Luật, Trường Đại học Hoà Bình. Trong đó, nhân tố “Cơ sở vật chất” có tác động mạnh nhất với $\beta = 0,378$. Giá trị trung bình của nhân tố “Cơ sở vật chất” là 3,75, cho thấy sự hài lòng của sinh viên về cơ sở vật chất của Nhà

trường. Kế đến là nhân tố “Chương trình đào tạo” với $\beta = 0,252$. Giá trị trung bình của nhân tố “Chương trình đào tạo” là 3,83, cho thấy sự hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo của Nhà trường. Nhân tố tác động yếu nhất đến sự hài lòng của sinh viên là “Giảng viên” với $\beta = 0,192$. Giá trị trung bình của nhân tố “Giảng viên” là 4,03, cho thấy sự hài lòng của sinh viên về đội ngũ giảng viên của Nhà trường.

5. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù đề tài đã hoàn thành các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, nhưng vẫn còn một số hạn chế: Nghiên cứu này có $R^2 = 0,534$, nghĩa là,

chỉ có 53,4% sự biến thiên của nhân tố “Sự hài lòng của SV” được giải thích bởi sự biến thiên của 3 nhân tố độc lập là “Chương trình đào tạo”, “Đội ngũ giảng viên” và “Cơ sở vật chất”. Như vậy, còn nhiều nhân tố khác ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên mà tác giả chưa nghiên cứu. Vì vậy, nghiên cứu tiếp theo cần nghiên cứu sâu hơn để tìm ra một số nhân tố mới ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Khoa Tài chính Ngân hàng và Kế toán, Khoa Luật, Trường Đại học Hoà Bình.

Tài liệu tham khảo

- [1] Al-Rafai, A., Al-Fahad, M., Arafa, T., Son, M., & Handy, H. “Measuring Satisfaction with Performance Enhancement Activities: Evidence from Business Education”, *International journal of Information and Education Technology*, No. 10, pp. 741-753, 2016.
- [2] Vũ Khánh Linh, Trần Thị Phương Thảo, Phan Công Thanh, “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Văn Hiến”, *Tạp chí Công thương*, 2022. <https://tapchicongthuong.vn/cac-yeu-to-anh-huong-den-su-hai-long-cua-sinh-vien-doi-voi-chat-luong-dich-vu-dao-tao-cua-truong-dai-hoc-van-hien-86463.htm>.
- [3] Trần Hữu Ái, “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”, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Văn Hiến*, số 3, trang 118-128, 2016.
- [4] Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phương và Vũ Thị Hồng Loan, “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm nghiệp”, *Tạp chí Khoa học Công nghệ Trường Đại học Lâm nghiệp*, số 2, trang 163-172, 2016.
- [5] Hill, F.M, “Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer”, *Quality Assurance in Education*, No. 3, pp. 10-21, 1995.
- [6] Athiyaman, A., “Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education”, *European Journal of Marketing*, No. 31, pp. 528-540, 1997.
- [7] LeBlanc, F., & Nguyen, F., “Searching for excellence in business education: an exploratory study of customer impressions of service quality”, *International Journal of Educational Management*, No. 11, pp. 72-79, 1997.
- [8] Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc, *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Thống kê, Hà Nội, 2005.