

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN HỆ VỪA LÀM VỪA HỌC ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÀ VINH

Nguyễn Văn Nguyễn¹, Nguyễn Thanh Thoai², Lâm Sơn Điền³

FACTORS IMPACT ON THE SATISFACTION OF PART-TIME STUDENTS ON THE QUALITY OF EDUCATIONAL SUPPORT SERVICES IN TRA VINH UNIVERSITY

Nguyen Van Nguyen¹, Nguyen Thanh Thoai², Lam Son Dien³

Tóm tắt – Trong nền kinh tế thị trường, hoạt động giáo dục và đào tạo từ lâu đã được xem như một loại hình “dịch vụ” và chịu cạnh tranh ngày càng cao. Để nâng cao năng lực cạnh tranh của Trường Đại học Trà Vinh thông qua việc cung cấp dịch vụ đào tạo tốt hơn cho học viên hệ vừa làm vừa học, nghiên cứu này được tiến hành để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo hệ vừa làm vừa học của Nhà trường. Nghiên cứu sử dụng phương pháp mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và phân tích tương quan thông qua việc điều tra bằng bảng câu hỏi với kích thước mẫu $n = 598$, sai số thống kê $\infty = 5\%$. Kết quả nghiên cứu cho thấy có sáu yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên hệ vừa làm vừa học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Trà Vinh bao gồm: (1) cơ sở vật chất, (2) năng lực phục vụ, (3) độ tin cậy, (4) khả năng đáp ứng, (5) sự quan tâm và (6) dịch vụ hỗ trợ khác. Qua đó, việc cải thiện các yếu tố này sẽ làm học viên hài lòng hơn và nâng cao hiệu quả cạnh tranh của Nhà trường.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ đào tạo, sự hài lòng, sinh viên hệ vừa làm vừa học.

Abstract – In the market economy, academic activities have long been considered as “a kind of service” with increasingly high competition. In order to increase competitiveness of Tra Vinh University (TVU) by improving support services for part-time students, this research has been implemented to identify factors that affect to part-time students' satisfaction related to quality of academic support services at TVU. The research was conducted by interviewing experts and analyzing questionnaire-based primary data with sample size $n = 598$ and statistical error $\infty = 5\%$. The results indicated 6 factors affecting the satisfaction of part-time students with regard to the quality of the support services at TVU including: (1) Facilities (2) Assurance, (3) Reliability, (4) Responsiveness, (5) care and (6) other Support Services. Therefore, the improvement in these factors will make students be more satisfied as well as increase competitiveness of TVU

Keywords: quality of academic support services, satisfaction, part-time students.

^{1,2,3}Viện Phát triển Nguồn lực, Trường Đại học Trà Vinh
Ngày nhận bài: 05/07/2018; Ngày nhận kết quả bình
duyet: 22/11/2018; Ngày chấp nhận đăng: 23/12/2018
Email: nguyenvannnguyenrldi@tvu.edu.vn

^{1,2,3}Resource Development Institute, Tra Vinh University
Received date: 05th July 2018 ; Revised date: 22nd
November 2018; Accepted date: 23rd December 2018

I. GIỚI THIỆU

Tại Việt Nam, qua gần 60 năm hình thành và phát triển, hệ đào tạo vừa làm vừa học (VLVH) đã mang lại nhiều lợi ích thiết thực, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, góp phần thực hiện công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước và hình thành xã hội học tập. Tuy nhiên, việc tổ chức quản lý đào tạo VLVH còn có những bất cập, hạn chế gây cái nhìn không thiện cảm cho xã hội. Kết luận được rút ra từ nhiều nghiên cứu và các buổi tọa đàm có liên quan đến hình thức VLVH: vấn đề của loại hình này là không bài bản và quy chuẩn như hệ chính quy nhưng sự tồn tại của nó là cần thiết cho nhu cầu học tập của người dân và không thể xóa bỏ hệ VLVH [1]. Và để quản lý chất lượng đào tạo và quản lý triển khai các loại hình đào tạo đồng nhất giữa các đơn vị đào tạo trong nước và nước ngoài hoạt động trên lãnh thổ Việt Nam, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học [2] và quy định về nội dung chương trình đào tạo VLVH [3] để nâng cao chất lượng đào tạo và quản lý đào tạo của hệ này.

Như vậy, về chất lượng đào tạo, các đơn vị đào tạo đã có công cụ đánh giá và quy định quản lý chung. Nhưng để cạnh tranh, tồn tại và chiến thắng trong cuộc chạy đua thu hút học viên, các trường phải tạo ra sự khác biệt và câu hỏi đặt ra ở đây là sự khác biệt đến từ đâu khi mà chất lượng đào tạo đã được chuẩn hóa? Ellicott và Shin [4] cho rằng giáo dục đại học được nhìn nhận là một ngành công nghiệp dịch vụ. Do đó, các trường tập trung nhiều hơn trong việc đáp ứng kì vọng và nhu cầu của người học. Còn Gbadosami và De Jager [5] cũng cho rằng việc đo lường và đảm bảo chất lượng dịch vụ đào tạo đối với học viên, nhân viên, người sử dụng lao động là một yếu tố sống còn của các trường. Ở Việt Nam, Phạm Phụ [6] cũng nhìn nhận dịch vụ giáo dục đại học chính là hàng hóa. Và hàng hóa tốt phải đi kèm với dịch vụ khách hàng tốt để tạo ra một thương hiệu hoàn hảo. Vì thế, chiến lược không thể thiếu của các tổ chức giáo dục nói chung và Trường Đại học Trà Vinh (TVU) nói riêng là phải đạt được sự hài lòng của người học thông qua việc cung cấp các dịch vụ đào tạo. Nhận thấy rõ tiềm năng của hệ VLVH và xu thế phát triển của thị trường giáo dục, nghiên cứu này được thực hiện

để kiểm định thang đo và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo hệ VLVH tại TVU và làm tiền đề về cơ sở khoa học cho các nghiên cứu liên quan đến chất lượng dịch vụ ở các loại hình đào tạo khác hoặc các vấn đề khác của hệ VLVH.

II. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

Philip Kotler và Gary Armstrong [7] định nghĩa “Dịch vụ là một hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất”[p. 413]. Từ định nghĩa trên, dịch vụ được xem là một loại hàng hóa vô hình, trong đó bao gồm dịch vụ giáo dục – đào tạo, mà qua việc sử dụng dịch vụ, người sử dụng cảm nhận được giá trị dịch vụ hơn là sự sở hữu một món hàng hóa hữu hình cụ thể. Từ việc cảm nhận giá trị dịch vụ, người sử dụng sẽ so sánh với giá trị kì vọng, nếu giá trị cảm nhận cao hơn hoặc bằng giá trị kì vọng, người sử dụng sẽ đạt được sự hài lòng từ dịch vụ và ngược lại.

Giải thích rõ hơn về giá trị cảm nhận, Cronin và cộng sự [8], Parasuraman và Grewal [9] cho rằng chất lượng dịch vụ cung cấp là yếu tố quan trọng định hướng giá trị cảm nhận của khách hàng. Nghĩa là chất lượng dịch vụ và giá trị cảm nhận có mối quan hệ đồng biến. Mô hình thang đo SERVPERF cũng khẳng định chất lượng dịch vụ = giá trị cảm nhận. Do đó, với cùng một mức độ kì vọng, chất lượng dịch vụ là yếu tố quyết định sự hài lòng. Với học viên, đối tượng được xem là khách hàng của trường đại học, khi được cung cấp các dịch vụ đào tạo một cách tốt nhất sẽ góp phần thuận lợi trong suốt quá trình theo học. Từ đó, họ sẽ gia tăng hiệu quả học tập, thỏa mãn nhu cầu học tập. Qua đó, nó góp phần nâng cao được chất lượng đào tạo của Nhà trường.

Các nghiên cứu cụ thể hơn về các yếu tố tác động đến sự hài lòng như của Sherry, Bhat và Ling [10] đã tiến hành nghiên cứu đo lường kì vọng và cảm nhận của học viên nước ngoài về Học viện Công nghệ UNITEC, New Zealand với thang đo SERVQUAL và đánh giá năm nhân tố liên quan đến kì vọng và cảm nhận của học viên bao gồm: “cơ sở vật chất”, “độ tin cậy”, “tính kịp thời”, “danh tiếng” và “sự quan tâm đến học

viên”. Với số lượng mẫu $n=402$, nghiên cứu chỉ ra tất cả các nhân tố đều có sự kì vọng khác nhau giữa học viên quốc tế và học viên người New Zealand. Tuy nhiên, nhân tố tính kịp thời, sẵn lòng hỗ trợ cung cấp dịch vụ nhanh chóng cho học viên, được đánh giá cao từ cả hai nhóm học viên và có độ khác biệt thấp nhất. Điều này khẳng định vai trò của dịch vụ đối với học viên trong nghiên cứu.

Nguyễn Thị Xuân Hương và cộng sự [11] khi nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ đã tiến hành đo lường kì vọng và cảm nhận của 423 học viên bằng thang đo SERVPERF. Kết quả nghiên cứu cho thấy năm nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên gồm: cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, khả năng đáp ứng, sự quan tâm và sự tin cậy. Tương tự, tác giả Đặng Nguyễn Thảo Hiền [12] thực hiện nghiên cứu định lượng trên khảo sát 350 sinh viên nhằm đo lường mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo của trường và chỉ ra rằng: các biến độc lập (1) cơ sở vật chất, (2) khả năng thực hiện cam kết, (3) sự nhiệt tình của cán bộ, giảng viên, (4) đội ngũ giảng viên đều có ý nghĩa trong mô hình và có tác động đến sự hài lòng của sinh viên, riêng biến (5) sự quan tâm của nhà trường không có ý nghĩa tác động đến việc tạo ra sự hài lòng đối với sinh viên.

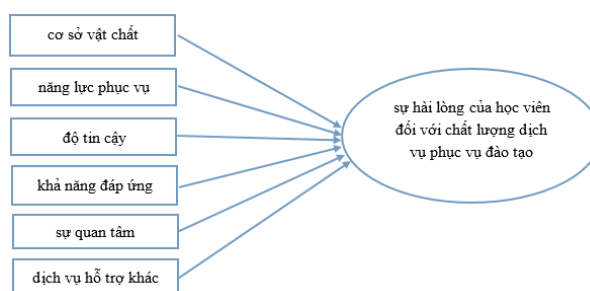
Nghiên cứu của Phạm Thị Liên [13] khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học về chất lượng dịch vụ đào tạo gồm: (1) cơ sở vật chất, (2) chất lượng chương trình đào tạo, (3) đội ngũ giảng viên và (4) khả năng phục vụ. Thông qua việc nghiên cứu khảo sát 160 sinh viên, kết quả cho thấy yếu tố đội ngũ giảng viên không ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, ba yếu tố còn lại đều có ảnh hưởng. Tương tự, tác giả Nguyễn Thị Hồng Nga [14] tiếp cận vấn đề về nâng cao chất lượng của hình thức đào tạo hệ VLVH nhưng theo hướng tập trung vào đánh giá các nhân tố ảnh hưởng. Dựa trên kết quả khảo sát từ 500 mẫu, các yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp nhất đến chất lượng đào tạo hệ VLVH là: (1) chất lượng đầu vào của sinh viên, (2) chương trình đào tạo, (3) mục đích tham gia khóa đào tạo của người học, (4) tài liệu giảng dạy, (5) phương

pháp giảng dạy. Từ đó, tác giả đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng đào tạo theo hình thức VLVH.

Các nghiên cứu trên thích hợp làm cơ sở lí thuyết để phát triển mô hình của đề tài nhưng đa phần tập trung vào đánh giá chất lượng đào tạo và dịch vụ đào tạo cho loại hình đào tạo tập trung chính quy, ít có nghiên cứu tập trung đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo cho đối tượng học viên VLVH.

Trên cơ sở so sánh mô hình SERVQUAL của Parasuraman [15], mô hình SERVPERF của Cronin và Taylor [16] và từ kết quả của các nghiên cứu nêu trên, nghiên cứu này cũng lựa chọn mô hình SERVPERF để nghiên cứu chất lượng dịch vụ đào tạo vì năm thành phần của thang đo trong mô hình này phù hợp với mục tiêu nghiên cứu của đề tài.

Bên cạnh đó, thực tế triển khai hoạt động dịch vụ đào tạo loại hình VLVH, do đối tượng theo học là những người đi làm nên thời gian dành cho việc học không nhiều như học viên chính quy học tập toàn thời gian. Họ chủ yếu học vào các ngày thứ Bảy và Chủ nhật. Do đó, người học dễ bị cuốn theo công việc mà không có nhiều thời gian đến trường để nghiên cứu hay xem các thông báo về lịch học, lịch thi điểm số... Từ thực tế đó, nghiên cứu được bổ sung thêm yếu tố dịch vụ hỗ trợ khác (bao gồm các dịch vụ hỗ trợ trực tuyến như hệ thống thư viện số, hệ thống tra cứu thông tin...) là thành phần thứ sáu của thang đo. Và mô hình nghiên cứu lí thuyết được đề xuất như sau:



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nhóm giả thiết về quan hệ giữa các thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo đối với sự hài lòng của học viên

H1: Cơ sở vật chất có ảnh hưởng đến cảm nhận sự hài lòng của học viên.

H2: Năng lực phục vụ của nhà trường có ảnh hưởng đến cảm nhận sự hài lòng của học viên.

H3: Độ tin cậy của học viên đối với nhà trường có ảnh hưởng đến cảm nhận sự hài lòng của học viên.

H4: Khả năng đáp ứng của nhà trường có ảnh hưởng đến cảm nhận sự hài lòng của học viên.

H5: Sự quan tâm của nhà trường có ảnh hưởng đến cảm nhận sự hài lòng của học viên.

H6: Dịch vụ hỗ trợ của nhà trường có ảnh hưởng đến cảm nhận sự hài lòng của học viên.

III. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Trong đề tài này, chúng tôi sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với định lượng. Các phương pháp chính được thực hiện như sau:

- Xây dựng thang đo: Thông qua nghiên cứu [10]–[14] và nghiên cứu kết quả khảo sát lấy ý kiến học viên VLVH tại thời điểm thi tốt nghiệp hàng năm của nhà trường, để nhận diện sự phù hợp của mô hình nghiên cứu, nhóm tác giả đã thảo luận và khảo sát thử với các chuyên gia gồm nhân viên trực tiếp làm công tác quản lý đào tạo, lãnh đạo và giảng viên tham gia công tác giảng dạy của loại hình đào tạo VLVH, hiệu chỉnh và đưa ra thang đo gồm 30 biến quan sát chia làm bảy nhóm yếu tố. Các biến được đo lường sử dụng thang đo Likert năm mức độ để đánh giá sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo hệ VLVH của TVU và được mã hóa như sau:

- Thu thập dữ liệu: dữ liệu được thu thập từ cuộc điều tra bằng bảng câu hỏi đối với học viên hệ VLVH. Đối tượng khảo sát chủ yếu học viên năm cuối bậc đại học tốt nghiệp tháng 3/2018. Việc lựa chọn các đối tượng học viên năm cuối để đảm bảo cho bộ dữ liệu thu thập sẽ được chính xác hơn, do các học viên năm cuối đã có thời gian trải nghiệm để nhận biết và so sánh điểm hài lòng hay không hài lòng với các dịch vụ đào tạo của Nhà trường. Phương pháp chọn mẫu phục vụ nghiên cứu đề tài này là phương pháp phi xác suất thuận tiện. Để đảm bảo kích thước mẫu được thu thập với độ lớn an toàn nhất, theo Amir và Jayavel [17], nhóm chúng tôi áp dụng công thức

tính kích thước mẫu:

$$n = \frac{p(1-p)Z_{(\infty/2)}^2}{e^2} = \frac{0.5x(1-0.5)x1.96^2}{0.05^2} = 384.16$$

Trong đó: n là số lượng mẫu

$Z_{(\infty/2)}$ là giá trị bảng phân phối Z căn cứ theo độ tin cậy $1 - \infty/2$

p là khả năng học viên hài lòng với dịch vụ đào tạo

e là sai số thống kê

Để đảm bảo rằng n được ước lượng với độ lớn an toàn nhất, chúng tôi chọn $P = 0.5$, độ tin cậy 95% và sai số thống kê 5%, chúng tôi thu thập kích thước mẫu là 385. Tại thời điểm khảo sát, chúng tôi tiến hành khảo sát tất cả 651 học viên đủ điều kiện dự thi tốt nghiệp tháng 3/2018 của Nhà trường. Sau khi thu thập và kiểm tra kết quả, có 598 bảng khảo sát được sử dụng để nhập và làm sạch thông qua phần mềm thống kê SPSS.

- Xử lý phân tích số liệu: Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng thông qua việc sử dụng phần mềm thống kê. Các bước phân tích dữ liệu bao gồm: (1) sử dụng hệ số Cronbach's Alpha để đánh giá độ tin cậy của các thang đo trong mô hình nghiên cứu, các biến có hệ số tương quan tổng biến nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo được chọn khi hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6; (2) sử dụng mô hình phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) để kiểm định thang đo sự hài lòng và thang đo chất lượng dịch vụ. Cuối cùng, nghiên cứu sử dụng phân tích tương quan để phân tích tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng.

IV. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

A. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's alpha như Bảng 2 cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của các nhân tố đều lớn hơn 0,6 và mối quan hệ với biến tổng đều lớn hơn 0,3. Tuy nhiên, biến SQT1 “nhà trường thường xuyên tổ chức khảo sát lấy ý kiến người học về đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo” có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 nên biến này loại ra khỏi mô hình.

Bảng 1: Thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

Biến quan sát		Mã hóa biến
CƠ SỞ VẬT CHẤT (CSV)		
1	Số lượng phòng học đáp ứng nhu cầu học tập của học viên (số lượng phòng học, bàn ghế, ánh sáng...)	CSV1
2	Hệ thống phòng thí nghiệm, thực hành đầy đủ, được trang bị và hoạt động tốt	CSV2
3	Thiết bị phục vụ giảng dạy học tập (máy chiếu, máy tính...) đầy đủ	CSV3
4	Thư viện đáp ứng được nhu cầu nghiên cứu của học viên (đầu sách, tạp chí...)	CSV4
5	Hệ thống dịch vụ công cộng (nhà vệ sinh, nhà xe...) đáp ứng tốt nhu cầu của học viên	CSV5
NĂNG LỰC PHỤC VỤ (NLPV)		
6	Đội ngũ nhân viên quản lý có kiến thức chuyên môn tốt	NLPV1
7	Đội ngũ nhân viên quản lý nắm rõ các quy chế, quy định, quy trình để hướng dẫn học viên	NLPV2
8	Đội ngũ nhân viên quản lý luôn vui vẻ và nhiệt tình hỗ trợ học viên	NLPV3
9	Đội ngũ nhân viên quản lý luôn đảm bảo giờ giấc làm việc và tiếp sinh	NLPV4
ĐỘ TIN CẬY (DTC)		
10	Nhà trường giới thiệu chương trình đào tạo và kế hoạch đào tạo đầy đủ rõ ràng cho học viên vào đầu khóa học	DTC1
11	Các thông tin liên quan đến học tập (quy chế, quy định...) được sinh hoạt đầy đủ cho học viên vào đầu khóa học	DTC2
12	Nhà trường thực hiện kế hoạch đào tạo đúng tiến độ theo kế hoạch đầu khóa ban hành cho học viên	DTC3
13	Các khoản thu lệ phí, học phí được Nhà trường thông báo đầy đủ, đúng quy định và chính thức bằng văn bản	DTC4
KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG (KNĐU)		
14	Nhân viên quản lý và tư vấn học tập thường xuyên nhắc nhở học viên về các vấn đề trong học tập	KNĐU1
15	Nhân viên quản lý và tư vấn học tập luôn có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng học viên	KNĐU2
16	Học viên luôn nhận được sự hỗ trợ và giúp đỡ nhiệt tình của nhân viên quản lý và tư vấn học tập	KNĐU3
17	Những yêu cầu và đề xuất của học viên được xem xét và giải quyết thỏa đáng	KNĐU4
18	Nhân viên quản lý và tư vấn học tập luôn gửi qua E-mail các thông tin liên quan đến học tập kịp thời cho học viên	KNĐU5
SỰ QUAN TÂM (SQT)		
19	Nhà trường thường xuyên tổ chức khảo sát lấy ý kiến người học về đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo	SQT1
20	Nhà trường thường xuyên kiểm tra, sửa chữa, bổ sung cơ sở vật chất và các thiết bị hỗ trợ giảng dạy và học tập	SQT2
21	Thắc mắc và phản ánh của học viên được xử lý kịp thời và thỏa đáng	SQT3
22	Nhà trường luôn lắng nghe góp ý và phản hồi của học viên	SQT4
DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHÁC (DVHT)		
23	Hệ thống dịch vụ tra cứu điểm trực tuyến luôn cập nhật đầy đủ và kịp thời	DVHT1
24	Hệ thống dịch vụ xem lịch học lịch thi trực tuyến cập nhật kịp thời	DVHT2
25	Hệ thống tư vấn và giải đáp thắc mắc trực tuyến cho học viên luôn kịp thời	DVHT3
26	Hệ thống thư điện tử (E-mail) luôn hoạt động tốt	DVHT4
27	Hệ thống thư viện điện tử phong phú đáp ứng nhu cầu nghiên cứu của học viên	DVHT5
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG (SHL)		
28	Tôi hài lòng với chất lượng dịch vụ phục vụ đào tạo hệ VLVH của Trường Đại học Trà Vinh	SHL1
29	Tôi sẵn lòng giới thiệu người khác chọn Trường Đại học Trà Vinh để học tập	SHL2
30	Tôi sẽ tiếp tục học chương trình học cao hơn nếu Nhà trường có mở lớp	SHL3

Như vậy, qua kiểm định độ tin cậy của thang đo, hệ số Cronbach's alpha và hệ số tương quan với biến tổng, cho thấy các thang đo thành phần của thang đo chất lượng dịch vụ và thang đo sự hài lòng đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0,6 và hệ số tương quan tổng biến lớn hơn 0,3. Vì vậy, các thang đo có độ tin cậy và được đưa vào các bước phân tích tiếp theo.

B. Đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích nhân tố khám phá nhằm rút ra và tính giá trị của yếu tố đại diện các biến. Theo Anderson và Gerbing [18], phân tích nhân tố

khám phá chỉ được sử dụng khi hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) có giá trị từ 0,5 trở lên, các biến có hệ số truyền tải (factor loading) nhỏ hơn 0,55 sẽ bị loại. Điểm dừng Eigenvalue (đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi nhóm yếu tố) lớn hơn 1 và tổng phương sai được trích (Cumulative % Extraction Sums of Squared Loading) lớn hơn 50%.

Kết quả kiểm định KMO và Bartlett (Bảng 3) cho kết quả hệ số KMO = 0,962 (> 0,5) và kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa Sig = 0,000 (< 0,05) cho thấy số liệu thực tế hoàn toàn phù hợp với phân tích EFA và các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

Bảng 2: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – Tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Cơ sở vật chất				
CSVC1	15,1154	11,258	0,685	0,835
CSVC2	15,5435	10,567	0,729	0,822
CSVC3	15,1455	10,959	0,719	0,826
CSVC4	15,6355	10,852	0,652	0,842
CSVC5	15,3361	10,535	0,642	0,847
Cronbach's Alpha = 0,863				
Năng lực phục vụ				
NLPV1	12,8428	4,300	0,822	0,911
NLPV2	12,8311	4,389	0,855	0,902
NLPV3	12,8445	4,095	0,847	0,903
NLPV4	12,8378	4,203	0,815	0,914
Cronbach's Alpha = 0,929				
Độ tin cậy				
DTC1	12,9816	4,005	0,773	0,876
DTC2	12,9565	3,991	0,820	0,859
DTC3	12,9197	4,071	0,771	0,876
DTC4	12,9247	4,083	0,758	0,881
Cronbach's Alpha = 0,902				
Khả năng đáp ứng				
KNDU1	16,5619	6,608	0,645	0,859
KNDU2	16,5585	6,455	0,713	0,842
KNDU3	16,5435	6,319	0,755	0,832
KNDU4	16,5786	6,395	0,715	0,842
KNDU5	16,5736	6,560	0,670	0,853
Cronbach's Alpha = 0,873				
Sự quan tâm				
SQT2	8,1706	2,179	0,601	0,775
SQT3	8,0819	2,290	0,664	0,702
SQT4	7,9883	2,337	0,668	0,700
Cronbach's Alpha = 0,798				
Dịch vụ hỗ trợ				
DVHT1	16,9298	7,312	0,770	0,896
DVHT2	16,8411	7,618	0,770	0,897
DVHT3	17,0167	7,075	0,792	0,891
DVHT4	16,9465	7,019	0,843	0,881
DVHT5	17,0686	7,052	0,735	0,905
Cronbach's Alpha = 0,913				
Sự hài lòng				
SHL1	8,5803	2,060	0,720	0,896
SHL2	8,4130	2,146	0,830	0,800
SHL3	8,4783	2,049	0,796	0,824
Cronbach's Alpha = 0,887				

(Nguồn: Số liệu khảo sát, năm 2018)

Phân tích nhân tố khám phá với phương pháp trích là Principal Component Analysis và phép quay Varimax được sử dụng cho thấy có sáu nhóm nhân tố được rút trích ra với tổng phương sai được trích là 73,60% (>50%) đạt yêu cầu. Hay 73,645% sự thay đổi của nhân tố kết quả là do các yếu tố trong mô hình tạo nên, tức các biến quan sát được đưa ra giải thích được 73,645% sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường.

Kết quả xoay nhân tố cho thấy, hai mươi sáu biến quan sát ban đầu (trừ ba biến SHL) được rút trích thành sáu nhóm yếu tố, tuy thứ tự các biến có thay đổi nhưng các biến được nhóm với nhau như thang đo ban đầu và các yếu tố đều có mối quan hệ với biến tổng lớn hơn 0,5. Đây là sáu nhóm yếu tố được phát hiện có ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường. Trong đó, nhóm yếu tố “dịch vụ hỗ trợ” được nhóm vào yếu tố thứ nhất, “cơ sở vật chất” được nhóm vào yếu tố

Bảng 3: Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin đo lường sự phù hợp của dữ liệu		.962
Kiểm định Bartlett	Kiểm định khi bình phương ước tính	11780.223
	Bậc tự do	325
	Mức ý nghĩa	.000

(Nguồn: tính toán từ số liệu khảo sát, năm 2018)

thứ 2, “năng lực phục vụ” được nhóm vào yếu tố thứ 3, “khả năng đáp ứng” được nhóm vào yếu tố thứ 4, “độ tin cậy” được nhóm vào yếu tố thứ 5 và “sự quan tâm” nhóm vào yếu tố thứ 6. Điều này cho thấy việc kiểm nghiệm các biến quan sát phản ánh các biến tổng trong nghiên cứu này là phù hợp.

Bảng 4: Kết quả phân tích nhân tố khám phá các yếu tố độc lập

Biến Quan sát	Nhân Tố Trích Rút					
	DVHT	CSVC	NLPV	KNDU	DTC	SQT
DVHT4	0,757					
DVHT3	0,748					
DVHT1	0,688					
DVHT2	0,687					
DVHT5	0,668					
CSVC2		0,829				
CSVC3		0,740				
CSVC1		0,732				
CSVC4		0,725				
CSVC5		0,677				
NLPV3			0,763			
NLPV2			0,760			
NLPV1			0,732			
NLPV4			0,701			
KNDU1				0,775		
KNDU3				0,703		
KNDU2				0,647		
KNDU4				0,561		
KNDU5				0,537		
DTC4					0,731	
DTC2					0,675	
DTC3					0,631	
DTC1					0,622	
SQT3						0,681
SQT4						0,634
SQT2						0,585

(Nguồn: Tính toán từ số liệu khảo sát, năm 2018)

C. Phân tích tương quan Pearson

Để kiểm định mối quan hệ giữa thang đo chất lượng dịch vụ và thang đo sự hài lòng của học viên trong mô hình nghiên cứu, chúng tôi phân tích tương quan giữa các yếu tố ảnh hưởng với

sự hài lòng. Các giá trị Sig trong mỗi liên hệ này đều nhỏ hơn 0,01 nên giá trị này đều có ý nghĩa về mặt thống kê với độ tin cậy trên 95%. Kết quả phân tích tương quan cho thấy có mối tương quan giữa sự hài lòng của học viên với sáu nhân tố cấu thành là: 1) dịch vụ hỗ trợ khác, 2) cơ sở vật chất, 3) năng lực phục vụ, 4) khả năng đáp ứng, 5) độ tin cậy, 6) sự quan tâm.

Bảng 5: Ma trận hệ số tương quan các yếu tố và chất lượng dịch vụ đào tạo

	DVHT	CSVC	NLPV	KNDU	DTC	SQT	SHL
DVHT	Hệ số tương quan Pearson	1	0,000	0,000	0,000	0,000	0,471**
	Mức ý nghĩa		1,000	1,000	1,000	1,000	0,000
	N	598	598	598	598	598	598
CSVC	Hệ số tương quan Pearson	0,000	1	0,000	0,000	0,000	0,251**
	Mức ý nghĩa	1,000		1,000	1,000	1,000	0,000
	N	598	598	598	598	598	598
NLPV	Hệ số tương quan Pearson	0,000	0,000	1	0,000	0,000	0,263**
	Mức ý nghĩa	1,000	1,000		1,000	1,000	0,000
	N	598	598	598	598	598	598
KNDU	Hệ số tương quan Pearson	0,000	0,000	0,000	1	0,000	0,289**
	Mức ý nghĩa	1,000	1,000	1,000		1,000	0,000
	N	598	598	598	598	598	598
DTC	Hệ số tương quan Pearson	0,000	0,000	0,000	0,000	1	0,411**
	Mức ý nghĩa	1,000	1,000	1,000	1,000		0,000
	N	598	598	598	598	598	598
SQT	Hệ số tương quan Pearson	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	1
	Mức ý nghĩa	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	
	N	598	598	598	598	598	598
SHL	Hệ số tương quan Pearson	0,471**	0,251**	0,263**	0,289**	0,411**	1
	Mức ý nghĩa	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	598	598	598	598	598	598

** Tương quan ở mức ý nghĩa 1%

(Nguồn: Tính toán từ số liệu khảo sát, năm 2018)

Thảo luận kết quả nghiên cứu:

Kết quả phân tích cho thấy có sáu nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo hệ VLVH của nhà trường giống như mô hình lý thuyết kì vọng ban đầu gồm dịch vụ hỗ trợ khác, cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, khả năng đáp ứng, độ tin cậy, sự quan tâm. Kết quả nghiên cứu có năm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên giống với nghiên cứu của Nguyễn Thị Xuân Hương [11] là cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, khả năng đáp ứng, độ tin cậy, sự quan tâm, trong khi kết quả nghiên cứu của Đặng Nguyễn Thảo Hiền [12] yếu tố sự quan tâm không ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Tuy nhiên, đối tượng nghiên cứu [10]–[13] là sinh viên hệ chính quy tập trung, còn đối tượng nghiên cứu này là học viên hệ VLVH,

có một sự khác biệt khá lớn về điều kiện học tập, thời gian, phương pháp học, đối tượng này cần nhiều dịch vụ hỗ trợ trực tuyến nhằm thuận lợi hơn cho việc học và theo dõi quá trình học tập nhằm đảm bảo kết quả học tập tốt vì họ không có nhiều thời gian đến trường nắm bắt thông tin phục vụ cho việc học tập như sinh viên chính quy. Do đó, chúng tôi đã đề xuất thêm yếu tố ảnh hưởng đó là “dịch vụ hỗ trợ” bao gồm các dịch vụ hỗ trợ trực tuyến và kết quả nghiên cứu đúng như lý thuyết chúng tôi kì vọng là yếu tố “dịch vụ hỗ trợ” có ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường.

V. KẾT LUẬN VÀ GỢI Ý CHÍNH SÁCH

Sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo là yếu tố sống còn cho sự phát triển của các đơn vị đào tạo nói chung và TVU nói riêng. Để làm tăng sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo, Nhà trường cần xác định chính xác các yếu tố cấu thành nên chất lượng dịch vụ. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra có sáu yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên hệ VLVH đối với chất lượng đào tạo của TVU gồm: cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, khả năng đáp ứng, độ tin cậy, sự quan tâm, dịch vụ hỗ trợ khác. Với các yếu tố mà kết quả nghiên cứu chỉ ra, các chính sách sau đây Nhà trường cần quan tâm để cải thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ đào tạo hệ VLVH của Nhà trường trong thời gian tới:

Thứ nhất, nâng cao chất lượng các dịch vụ hỗ trợ trực tuyến thông qua việc xây dựng Mobile App tích hợp các ứng dụng hỗ trợ trực tuyến đã có để người học sử dụng trên điện thoại và nắm bắt thông tin một cách tức thời khi điện thoại di động có cài App và kết nối mạng.

Thứ hai, nâng cao độ tin cậy của học viên đối với Nhà trường thông qua việc thực hiện tốt các cam kết đối với học viên trong quá trình đào tạo như giới thiệu chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo đầy đủ, rõ ràng... cho học viên vào đầu khóa học.

Thứ ba, nâng cao năng lực phục vụ người học bằng cách tổ chức các khóa tập huấn kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chăm sóc khách hàng, kỹ năng nói chuyện qua điện thoại cho các nhân viên quản lý đào tạo, tư vấn học tập và nhân viên tiếp sinh.

Thứ tư, xây dựng quy định xử lý và phản hồi thông tin sau khi tiếp nhận từ người học cho từng bộ phận cụ thể nhằm giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của học viên trong quá trình học tập.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Đoàn Cường, Ngọc Hà. *Tọa đàm giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo hệ vừa làm vừa học trình độ đại học, cao đẳng: Siết chặt hệ tại chức*; 2012. Truy cập từ: <http://www.udn.vn/posts/view/407/228> [Truy cập ngày: 16/04/2018].
- [2] Bộ Giáo dục và Đào tạo. *Thông tư 12/2017/TT-BGD&ĐT về việc Ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học*; 2017.
- [3] Bộ Giáo dục và Đào tạo. *Thông tư 06/2017/TT-BGD&ĐT về việc ban hành Quy chế Đào tạo vừa làm vừa học trình độ đại học. 15/3/ 2017; tại khoản 1, điều 8, chương II. “Chương trình đào tạo vừa làm vừa học có nội dung như chương trình đào tạo của ngành tương ứng theo hình thức đào tạo chính quy”*; 2017.
- [4] Kevin M Ellicott, Dooyoung Shin. Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*. 2002;24:197–209.
- [5] Gbadosami, De Jager. Specific remedy for specific problem: Measuring service quality in South African higher education. *Higher Education*. 2010;60:251–267.
- [6] Phạm Phụ. *Luận về hàng hóa: “Dịch vụ giáo dục Đại học” và công bằng xã hội*; 2017. Truy cập từ: http://www.chungta.com/nd/tu-lieu-tra-cuu/luan_ve_hang_hoa-dich_vu_giao_duc_dai_hoc_va_cong_bang_xa_hoi-2.html [Truy cập ngày 16/04/2018].
- [7] Philip Kotler, Gary Armstrong. *Principles of Marketing*. Pearson Education; 2011.
- [8] J Joseph Cronin Jr, Michael K Brady, G Tomas M Hult. Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*. 2000;76:193–218.
- [9] Parasuraman, Grewal. Serving customers and consumers effectively in the twenty-first century: A conceptual framework and overview. *Journal the Academy of Marketing Science*. 2000;28:9–16.
- [10] Sherry, Bhat, Beaver, Ling. *Students’ as customers: The expectations and perceptions of local and international students*. HERDSA Conference proceedings; 2004.
- [11] Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phượng, Vũ Thị Hồng Loan. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm nghiệp. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp*. 2016;2:163–172.

- [12] Đặng Nguyễn Thảo Hiền. *Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Vĩnh Long* [Luận văn Thạc sĩ]; 2015. Trường Đại học Trà Vinh.
- [13] Phạm Thị Liên. 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. *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội: Kinh tế và Kinh doanh*. 2016;32(4):81–89.
- [14] Nguyễn Thị Hồng Nga. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo theo hình thức vừa làm vừa học ở Việt Nam hiện nay. In: *Giải pháp đảm bảo chất lượng cho việc đào tạo hệ vừa làm vừa học tại các trường cao đẳng đại học Việt Nam*; 2013. Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.
- [15] Parasuraman, Valarie A Zeithaml, Leonard L Berry. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 1985;49:41–50.
- [16] J Joseph Cronin Jr, Steven A Taylor. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 1992;56:55–68.
- [17] Amir D Aczel, Jayavel Sounderpandian. *Complete business statistics*. McGraw – Hill; 2009. International Edition.
- [18] Anderson J C, Gerbing D W. Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach. *Psychological Bulletin*. 1988;103(3):411–423.