

# CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG VÀ GẮN KẾT CỦA SINH VIÊN THÔNG QUA VIỆC ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÀ VINH

## DETERMINANTS OF STUDENTS' SATISFACTION AND COHESION THROUGH ASSESSING THE QUALITY OF EDUCATION SERVICES IN TRA VINH UNIVERSITY

Diệp Thanh Tùng<sup>1</sup>  
Võ Thị Yến Ngọc<sup>2</sup>

### Tóm tắt

Phương pháp đánh giá sự hài lòng và sự gắn kết cần được tiếp cận theo cách gián tiếp bằng cách đặt ra các nhóm câu hỏi (biến) phản ánh từng nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng. Các biến này có thể có các đặc điểm tương đồng trong cùng một nhóm và tác động phức tạp đến đối tượng nghiên cứu. Mô hình cấu trúc tuyến tính có nhiều lợi thế để kiểm định sự phù hợp của các mối quan hệ này và được áp dụng nhằm mục tiêu phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo và thông qua đó, thể hiện sự gắn kết với Trường Đại học Trà Vinh. Với dữ liệu được thu thập thông qua 511 quan sát ở 09 Khoa, kết quả kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính cho thấy mô hình được lựa chọn là phù hợp và phản ánh có ý nghĩa ở một số nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên như các nhân tố về giảng viên, hoạt động phong trào, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất gián tiếp, học phí và chính sách. Sự hài lòng của sinh viên cũng có tác động mạnh mẽ đến sự gắn kết của sinh viên đối với Trường Đại học Trà Vinh trong tương lai. Ngoài ra, kết quả đánh giá có sự khác biệt giữa các khoa đào tạo, và vì vậy, đây là nguồn tham khảo hữu ích để thúc đẩy các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ đào tạo.

Từ khóa: mô hình cấu trúc tuyến tính, hài lòng, sinh viên, dịch vụ đào tạo.

### 1. Giới thiệu

Năm 2016, với việc Việt Nam chính thức gia nhập Cộng đồng Kinh tế ASEAN, người lao động Việt Nam sẽ có nhiều cơ hội và thách thức khi tham gia thị trường lao động chung của 10 quốc gia trong khu vực. Mặc dù Việt Nam đã rất nỗ lực để mở rộng khả năng tiếp cận giáo dục đến toàn dân và đảm bảo chất lượng giáo dục thông qua các tiêu chuẩn chất lượng tối thiểu (chính thức) được

### Abstract

The methods to assess satisfaction are approached indirectly by setting up the groups of questions (variables) that reflect each factor affecting the satisfaction. These variables are likely to have the similar characteristics and complexly impact to the studying subject. The Structural Equation Modeling has many advantages to verify this relationship and is used to analyse the determinants of students' satisfaction for the quality of education services and their cohesion to Tra Vinh University. The study uses a dataset of 511 observations in 09 faculties to apply the Structural Equation Modeling. The results show that the Structural Equation Modeling is an appropriate and meaningful reflection by a number of important factors affecting the quality of education services such as lecturers, extracurricular activities, training programs, indirect infrastructure, fees and policies. Furthermore, the results are different among faculties; therefore, they are useful references to improve the quality of education services.

Keywords: Structural Equation modeling, satisfaction, students, education services.

thiết lập từ Trung ương (Ngân hàng thế giới, 2015), thách thức lớn nhất có lẽ vẫn là từ chất lượng của lực lượng lao động. Trong bối cảnh đó, sự cạnh tranh giữa các cơ sở giáo dục (đại học) gắn liền với chất lượng của dịch vụ đào tạo ở mỗi trường là tất yếu nhằm cung cấp sản phẩm giáo dục phù hợp với yêu cầu đặt ra cho lực lượng lao động.

Chất lượng có thể được đánh giá theo hai hình thức: (1) dựa vào các tiêu chí kiểm định (trong nước, quốc tế) và (2) đánh giá chất lượng dưới góc độ khách hàng. Khách hàng của dịch vụ đào tạo

<sup>1</sup> Tiến sĩ, Khoa Kinh tế - Luật, Trường Đại học Trà Vinh

<sup>2</sup> Sinh viên, Khoa Kinh tế - Luật, Trường Đại học Trà Vinh

bao gồm người học (sử dụng dịch vụ đào tạo) và nhà tuyển dụng (sử dụng lao động từ dịch vụ đào tạo). Dù tiếp cận theo cách nào, chất lượng dịch vụ đào tạo cũng thường được thể hiện bởi các thành phần chính như đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, chương trình đào tạo... của trường đại học. Các thành phần này được cấu thành bởi nhiều yếu tố và có tác động qua lại đến sự hài lòng của người học và chất lượng dịch vụ đào tạo nói chung.

Đối với nghiên cứu nhân quả có nhiều thành phần chính (nhóm nhân tố) bao gồm các thành phần nhỏ hơn (biến) và có mối liên hệ nhân quả phức tạp, mô hình cấu trúc tuyến tính có nhiều lợi thế để gom nhóm, lượng hóa, kiểm định mô hình và đánh giá tác động của các thành phần đến đối tượng nghiên cứu. Nghiên cứu này nhằm ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính để đo lường sự hài lòng và gắn kết của sinh viên thông qua việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo ở Trường Đại học Trà Vinh nhằm kiểm định tác động của các nhân tố đến sự hài lòng và gắn kết của người học, góp phần cung cấp các luận cứ khoa học nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ đào tạo.

## 2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Dịch vụ là một dạng sản phẩm đặt biệt đòi hỏi sự gắn kết giữa cung cấp và tiêu dùng dịch vụ. Dưới góc độ dịch vụ, chất lượng có thể được định nghĩa là sự đáp ứng các phát biểu và nhu cầu của khách hàng (Green, 1994). Tuy nhiên, định nghĩa chất lượng luôn là một vấn đề khó khăn trong việc làm thế nào để chuyển đổi các nhu cầu của khách hàng thành những tiêu chí có thể đo lường được (Deming, 1982). Chính vì vậy, việc định nghĩa chất lượng dịch vụ đào tạo có thể được hiểu theo nhiều cách tiếp cận khác nhau và dưới các quan điểm khác nhau của sinh viên như khách hàng trực tiếp sử dụng dịch vụ đào tạo hay người sử dụng lao động như khách hàng cuối cùng sử dụng sản phẩm từ dịch vụ đào tạo.

Một số nghiên cứu có liên quan cố gắng lượng hóa chất lượng dịch vụ đào tạo thông qua các tiêu chí phản ánh sự hài lòng của người học và đã đạt được một số kết quả nhất định. Các nghiên cứu cụ thể trong việc đo lường sự hài lòng của sinh viên trong phạm vi Trường Đại học Trà Vinh bao gồm nghiên cứu của Nguyễn Thanh Thoại (2015) trong việc xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khối ngành Kinh tế; nghiên cứu của Bùi Hoàng Nam và Lê Quang Trung (2013) nhằm đánh

giá mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Kinh tế, Luật & Ngoại ngữ đối với công tác đào tạo tại Khoa.

Nghiên cứu này là một bổ sung đối với các nghiên cứu đã có và được kỳ vọng đóng góp về mặt phương pháp và ý nghĩa thực tiễn ở một số khía cạnh sau:

(1) Áp dụng mô hình cấu trúc tuyến tính như một cách tiếp cận mới để kiểm định sự phù hợp của mô hình nhằm đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo.

(2) Trên cơ sở kế thừa các biến đã được khẳng định ở các nghiên cứu trước, nghiên cứu này đề xuất bổ sung các biến mới và các nhân tố mới nhằm tăng khả năng giải thích đối với đối tượng nghiên cứu (*Chi tiết các biến và nhân tố mới được đề xuất thể hiện qua Bảng 1*).

(3) Nghiên cứu được mở rộng đến phạm vi Trường Đại học Trà Vinh nhằm gợi ý các kết quả hữu ích trong thực tiễn quản lý ở các khoa thuộc Trường.

Dựa trên các đặc điểm này, mô hình nghiên cứu có thể được trình bày như Hình 1. Theo đó, mức độ hài lòng của sinh viên được dự kiến ảnh hưởng bởi bảy nhân tố, bao gồm Chương trình đào tạo, Tài liệu học tập, Đội ngũ giảng viên, Cơ sở vật chất, Công tác quản lý và nhân viên văn phòng, Hoạt động phong trào, Học phí, chính sách về học bổng và vay vốn.



**Hình 1. Mô hình nghiên cứu**

*Nguồn: Tác giả đề xuất*

Trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu đã có và đề xuất của nhóm nghiên cứu, Bảng 1 mô tả chi tiết các biến trong từng nhân tố.

**Bảng 1. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo**

Tên nhóm	Mã hóa biến	Giải thích	Nguồn
Chương trình đào tạo (CTDT)	CTDT1	Phù hợp với nhu cầu thực tế của doanh nghiệp và xã hội	[1]
	CTDT2	Được cập nhật thường xuyên	[1]
	CTDT3	Kế hoạch giảng dạy được thông tin tốt cho sinh viên	[2]
	CTDT4	Nội dung thể hiện sự cân đối giữa kỹ năng và kiến thức	Đề xuất
	CTDT5	Có chuẩn đầu ra rõ ràng	[1]
	CTDT6	Có các môn chuyên ngành đảm bảo đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên	[1]
Tài liệu học tập (TLHT)	TLHT1	Tài liệu học phân được biên soạn đầy đủ, rõ ràng và phù hợp với đề cương	[1]
	TLHT2	Tài liệu chất lượng, luôn cập nhật với kiến thức mới	[1]
	TLHT3	Tài liệu được thông tin và cung cấp đầy đủ cho sinh viên	[1]
	TLHT4	Tài liệu tham khảo được cung cấp đầy đủ tại thư viện trường	[1]
Đội ngũ giảng viên (GV)	GV1	Có trình độ, kiến thức và kinh nghiệm thực tế	[3]
	GV2	Phương pháp giảng dạy dễ hiểu, dễ tiếp thu	Đề xuất
	GV3	Thường xuyên ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình giảng dạy	[3]
	GV4	Đảm bảo giờ giấc lên lớp và kế hoạch giảng dạy đúng qui định	[3]
	GV5	Luôn có thái độ vui vẻ, nhiệt tình, giải đáp mọi thắc mắc cho sinh viên	[3]
	GV6	Cách đánh giá và cho điểm công bằng, hợp lý	[3]
	GV7	Nhanh chóng trong quá trình công bố điểm cho sinh viên	Đề xuất
	GV8	Liên hệ nội dung bài học với thực tiễn đời sống, nghề nghiệp trong tương lai	Đề xuất
	GV9	Kết quả học tập của sinh viên được đánh giá bằng nhiều hình thức đa dạng	Đề xuất
	GV10	Tạo nhiều cơ hội cho sinh viên tham gia thảo luận, đóng góp ý kiến bài học	Đề xuất
Cơ sở vật chất (CSVC)	CSVC1	Luôn đổi mới, nâng cấp những trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy	Đề xuất
	CSVC2	Phòng học đáp ứng được nhu cầu học tập trên lớp (bàn ghế, đèn, quạt, ...)	[1]
	CSVC3	Thiết bị giảng dạy và học tập được trang bị đầy đủ (máy chiếu, máy tính, ...)	[1]
	CSVC4	Các ứng dụng tiện ích trực tuyến hữu ích (đăng ký môn học, thời khóa biểu, ...)	[1]
	CSVC5	Tài liệu thư viện phong phú, đa dạng	[1]
	CSVC6	Thư viện đảm bảo không gian, chỗ ngồi đáp ứng nhu cầu học tập nghiên cứu	[1]
	CSVC7	Sân bãi, dụng cụ thể dục thể thao, văn nghệ đáp ứng nhu cầu vui chơi giải trí	[1]
	CSVC8	Ký túc xá rộng rãi, thoáng mát đáp ứng nhu cầu	Đề xuất
	CSVC9	Bãi đậu xe đáp ứng nhu cầu của sinh viên	[1]
Quản lý (QL)	QL1	Lãnh đạo nhà trường, phòng, khoa thường xuyên gặp gỡ, tiếp xúc với sinh viên	Đề xuất
	QL2	Cố vấn học tập, nhân viên phòng ban hỗ trợ, giúp đỡ nhiệt tình cho sinh viên	Đề xuất
	QL3	Hoạt động tư vấn học tập, nghề nghiệp đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên	[3]
	QL4	Thắc mắc của sinh viên có thể trao đổi với phòng ban thông qua nhiều hình thức	[1]
	QL5	Cán bộ văn phòng luôn làm việc đúng giờ hỗ trợ kịp thời cho sinh viên	[5]
Hoạt động phong trào (PT)	PT1	Thường xuyên tổ chức các hoạt động thể thao, văn nghệ, hội trại cho sinh viên	[2]
	PT2	Thường xuyên tổ chức các hoạt động hướng đến cộng đồng cho sinh viên	[2]
	PT3	Thường xuyên tổ chức các cuộc thi chuyên ngành cho sinh viên	[2]
	PT4	Thường xuyên tổ chức các khóa kỹ năng mềm cho sinh viên	[2]
	PT5	Thường xuyên tổ chức ngày hội việc làm cho sinh viên	Đề xuất
Học phí, chính sách (HP)	HP1	Mức học phí tại trường phù hợp với từng ngành học	Đề xuất
	HP2	Thường xuyên có các suất học bổng hỗ trợ sinh viên	Đề xuất
	HP3	Thủ tục hỗ trợ sinh viên vay vốn dễ dàng, nhanh chóng	Đề xuất
Hài lòng (HL)	HL1	Bạn hài lòng với chương trình đào tạo tại trường	Đề xuất
	HL2	Bạn hài lòng với tài liệu học tập tại trường	Đề xuất
	HL3	Bạn hài lòng với đội ngũ giảng viên của trường	Đề xuất
	HL4	Bạn hài lòng với cơ sở vật chất của trường	Đề xuất
	HL5	Bạn hài lòng với công tác quản lý và nhân viên văn phòng của trường	Đề xuất
	HL6	Bạn hài lòng với các hoạt động phong trào tại trường	Đề xuất
	HL7	Bạn hài lòng với mức học phí, chính sách về học bổng và vay vốn của sinh viên	Đề xuất
	HL8	Bạn hài lòng với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường	Đề xuất
Gắn kết (GK)	GK1	Bạn muốn giới thiệu bạn bè, người thân để theo học tại Trường Đại học Trà Vinh	Đề xuất
	GK2	Bạn muốn tiếp tục học ở bậc cao hơn tại Trường Đại học Trà Vinh	Đề xuất

Ghi chú: [1] Nguyễn Thanh Thoại (2015); [2] Bùi Hoàng Nam và Lê Quang Trung (2013); [3] Nguyễn Thành Long (2006)

Nguồn: Tác giả đề xuất và tổng hợp từ nhiều nguồn

### 3. Phương pháp nghiên cứu

#### 3.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

Nghiên cứu tiến hành thu thập dữ liệu sơ cấp theo phương thức chọn mẫu thuận tiện dựa trên bảng câu hỏi khảo sát đối với sinh viên ở các khoa khác nhau. Mỗi câu hỏi phản ánh chất lượng dịch vụ đào tạo được đo lường bằng thang đo Likert 5 cấp bậc từ 1 (Hoàn toàn không đồng ý) đến 5 (Hoàn toàn đồng ý).

Kết quả xử lý dữ liệu có 511 bảng hỏi đạt tiêu chuẩn được phân bổ ở 9 khoa với số mẫu cụ thể ở các khoa gồm: Hóa học Ứng dụng (26 mẫu), Kinh tế, Luật (162), Kỹ thuật và Công nghệ (75), Ngoại ngữ (16), Ngôn ngữ - Văn hóa - Nghệ thuật Khmer Nam Bộ (40), Nông nghiệp – Thủy sản (43), Quản trị Văn phòng – Việt Nam học – Thư viện (53), Sư phạm (57) và Y – Dược (39).

#### 3.2. Phương pháp phân tích dữ liệu

Để 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 bao gồm:

- Bước 1: 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.

- Bước 2: 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;

- Bước 3: 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);

- Bước 4: 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 sự hài lòng và sự gắn kết bằng mô hình cấu trúc tuyến tính (structural equation modeling – SEM).

### 4. Kết quả và thảo luận

#### 4.1. Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Với mô hình nghiên cứu gồm bảy nhân tố phản ánh chất lượng dịch vụ đào tạo, các biến quan sát của từng nhân tố lần lượt được đánh giá thông qua hệ số Cronbach's Alpha và đều đạt hệ số tin cậy cao với hệ số Cronbach's Alpha tổng xấp xỉ bằng hoặc trên 0.8 (Nunnally, 1987). Ngoại trừ trường hợp của biến TLHT4, nếu bị loại sẽ làm hệ số Cronbach's Alpha tổng tăng lên. Biến này sau đó được loại ra và tiến hành đánh giá lại. Kết quả cuối cùng, hệ số Cronbach's Alpha tổng của từng nhân tố lần lượt là: Chương trình đào tạo (0.815), Tài liệu học tập (0.817), Đội ngũ giảng viên (0.931), Cơ sở vật chất (0.878), Quản lý (0.892), Hoạt động phong trào (0.869), Học phí, chính sách (0.798).

Thực hiện tương tự đối với các nhân tố Hài lòng và Gắn kết, các biến nội tại của từng nhóm này cũng thể hiện sự nhất quán cao với hệ số Cronbach's Alpha tổng lần lượt là 0.899 và 0.812.

#### 4.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi tiến hành đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, tất cả các biến của nhóm nhân tố phản ánh chất lượng dịch vụ đào tạo (trừ biến TLHT4 đã bị loại) được đưa vào phân tích nhân tố khám phá (EFA) nhằm đánh giá giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của từng biến và hình thành nên các nhân tố. Phương pháp trích hệ số sử dụng trong phân tích này là Principal Axis Factoring với phép xoay Promax. Tiêu chuẩn chấp nhận và biến chỉ có ý nghĩa thực tiễn khi (1) hệ số tải nhân tố (factor loading) bằng hoặc lớn hơn 0.5, (2) Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) bằng hoặc lớn hơn 0.5, tối đa bằng 1 và (3) Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (Sig. < 0.05) (Hair và cộng sự, 1998).

Kết quả phân tích EFA lần 1 cho thấy biến CSVC9 có hệ số tải nhân tố (factor loading) đạt 0.317 (<0.5) nên biến này bị loại ra. Kết quả phân tích EFA lần 2 đạt yêu cầu ở tất cả các tiêu chí và hình thành nên 8 nhân tố, với hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0.5; Eigenvalue là 1,007; tổng phương sai trích giải thích được 58,807% biến thiên của dữ liệu; hệ số KMO cao, bằng 0.943 và Sig. (Bartlett's Test) = 0.000. Tuy nhiên, nhân tố Cơ sở vật chất được gom thành hai nhân tố khác nhau bao gồm nhóm các biến CSCV1, CSVC2, CSVC3, CSVC4 (được đặt tên là Cơ sở vật chất trực tiếp, CSVC\_TT) và nhóm các biến CSVC5, CSVC6, CSVC7, CSVC8 (được đặt tên là Cơ sở vật chất gián tiếp, CSVC\_GT). Từ đây, có 8 nhóm nhân tố phản ánh chất lượng dịch vụ đào tạo bao gồm: (1) Đội ngũ

giảng viên, (2) Cơ sở vật chất trực tiếp, (3) Cơ sở vật chất gián tiếp, (4) Chương trình đào tạo, (5) Tài liệu học tập, (6) Quản lý, (7) Hoạt động phong trào và (8) Học phí và chính sách.

**Bảng 2. Ma trận đặc trưng của các nhân tố (Pattern matrix)**

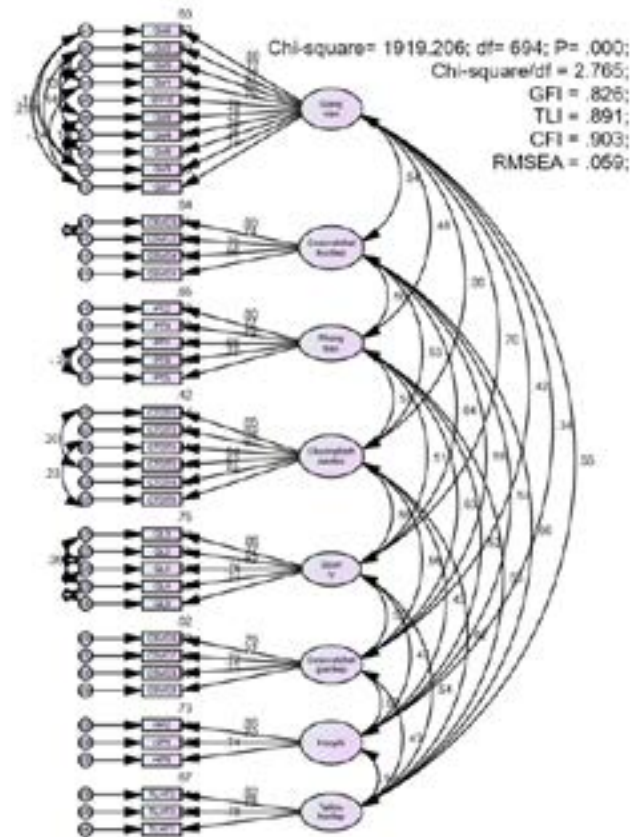
	Nhân tố							
	1	2	3	4	5	6	7	8
GV6	.885							
GV2	.799							
GV5	.794							
GV1	.751							
GV10	.750							
GV9	.731							
GV4	.726							
GV8	.714							
GV3	.681							
GV7	.653							
CSVC3	.832							
CSVC2	.828							
CSVC4	.764							
CSVC1	.719							
PT2		.893						
PT3		.771						
PT1		.699						
PT4		.686						
PT5		.645						
CTDT1			.706					
CTDT3			.637					
CTDT5			.607					
CTDT2			.586					
CTDT4			.556					
CTDT6			.544					
QL3				.801				
QL2				.791				
QL1				.780				
QL4				.589				
QL5				.548				
CSVC6					.709			
CSVC7					.700			
CSVC5					.589			
CSVC8					.543			
HP2						.856		
HP1						.768		
HP3						.627		
TLHT2							.778	
TLHT3							.743	
TLHT1							.706	

Nguồn: Kết quả phân tích

**4.3. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA**

Dữ liệu ở Bảng 2 sau đó được đưa vào phân tích nhân tố khẳng định (CFA) nhằm thiết lập các mô hình đo lường phù hợp và được dùng như đầu vào cho quá trình kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính ở bước kế tiếp. Kết quả kiểm định CFA cho thấy trọng số các biến quan sát (chuẩn hóa) đều

đạt chuẩn cho phép ( $\geq 0,5$ ) và có ý nghĩa thống kê (các giá trị p đều bằng 0,000) nên đạt giá trị hội tụ và đạt tính đơn nguyên ở một số quan sát. Ngoài ra, kết quả phù hợp với dữ liệu thị trường với  $p_{value} = 0,000$ , CFI = 0,903, TLI = 0,891, và RMSEA = 0,059. Riêng chỉ số chi-square/df khá cao = 2,765 được giải thích là do bản thân chỉ số này vốn có nhiều vấn đề (Jöreskog, 1969). Chi-square nhạy cảm đối với cỡ mẫu và Chi-square lớn đối với cỡ mẫu lớn (Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang, 2008) (trong nghiên cứu này là 511 mẫu) nhưng đạt yêu cầu vì nhỏ hơn 3 (Carmines & Mciver, 1981; Segars & Grover, 1993).



**Hình 2. Kết quả phân tích CFA chuẩn hóa đối với các nhân tố chất lượng dịch vụ đào tạo**

Nguồn: Kết quả phân tích

**4.1. Kiểm định mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo, sự hài lòng và sự gắn kết của sinh viên**

Kết quả kiểm định mối quan hệ giữa 8 nhân tố phản ánh chất lượng dịch vụ đào tạo, sự hài lòng của sinh viên và sự gắn kết của sinh viên cho thấy các tiêu chí đều đạt theo yêu cầu và tương thích với dữ liệu thị trường, bao gồm: Chi-square/df = 2,569,  $p_{value} = 0,000$ , CFI = 0,892, TLI = 0,881, và RMSEA = 0,055.

Bảng 3. Kết quả kiểm định mô hình SEM

			Chưa chuẩn hóa				Đã chuẩn hóa
			Estimate	S.E.	C.R.	P	Estimate
Hai_long	<---	Giang_vien	0.138	0.04	3.483	***	0.195
Hai_long	<---	Cosovatchat_tructiep	0.068	0.05	1.347	0.178	0.83
Hai_long	<---	Phong_trao	0.163	0.048	3.378	***	0.177
Hai_long	<---	Chuongtrinh_daotao	0.186	0.08	2.336	0.019	0.157
Hai_long	<---	Quan_ly	0.074	0.047	1.577	0.115	0.098
Hai_long	<---	Cosovatchat_giantiep	0.134	0.056	2.403	0.016	0.140
Hai_long	<---	Hocphi	0.217	0.047	4.65	***	0.229
Hai_long	<---	Tailieu_hoctap	-0.041	0.052	-0.799	0.424	-0.048
Gan_ket	<---	Hai_long	0.932	0.065	14.399	***	0.718

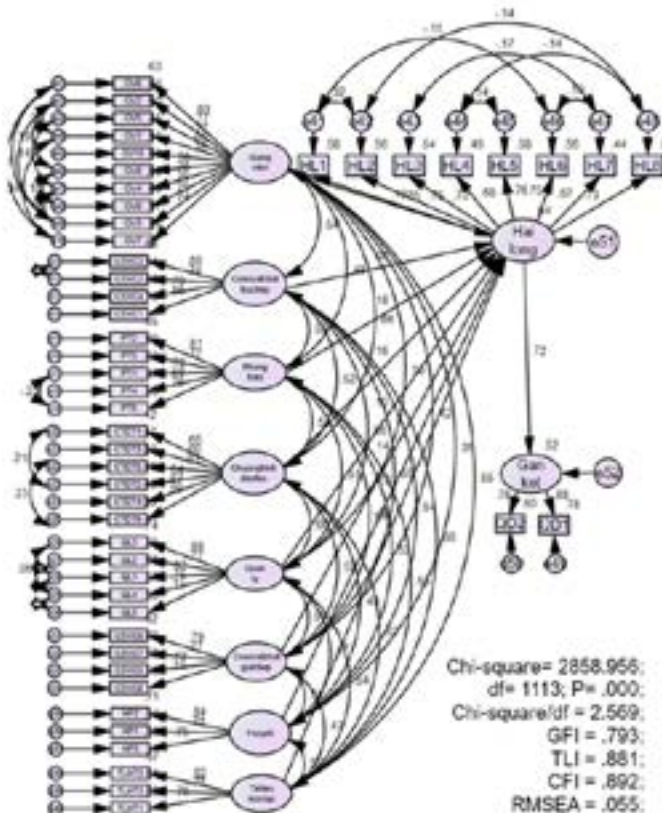
Nguồn: Kết quả phân tích

Trong mối quan hệ này, các nhân tố Giảng viên, Hoạt động phong trào, Chương trình đào tạo, Cơ sở vật chất gián tiếp, Học phí và chính sách đều có giá trị  $p_{value} < 0.05$  nên có thể kết luận các yếu tố này thực sự ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Trong đó, Học phí có tác động lớn nhất đối với sự hài lòng của sinh viên (đạt trọng số chuẩn hóa là 0.229), kế đến là Giảng viên (0.195), Hoạt động phong trào (0.177), Chương trình đào tạo (0.157), Cơ sở vật chất gián tiếp (0.140).

Điểm thú vị là cơ sở vật chất gián tiếp bao gồm thư viện, sân bãi thể thao, ký túc xá, ... có ảnh hưởng đạt mức ý nghĩa đối với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo, nhưng các cơ

sở vật chất trực tiếp, tài liệu học tập và quản lý... lại không có ảnh hưởng đạt mức ý nghĩa thống kê nên chưa có cơ sở để kết luận mức ảnh hưởng của các yếu tố này đối với sự hài lòng của người học. Kết quả này có thể phản ánh sự đánh giá cao của người học đối với các dịch vụ giá trị gia tăng, so với các tiêu chuẩn cơ bản cần có trong quá trình đào tạo.

Kết quả kiểm định còn cho thấy mối quan hệ thuận chiều giữa sự hài lòng của sinh viên và sự gắn kết, biểu hiện qua giá trị dương của trọng số đã chuẩn hóa và mức ảnh hưởng của sự hài lòng đối với sự gắn kết là khá cao (0.718).



Hình 3. Kết quả phân tích mô hình SEM chuẩn hóa

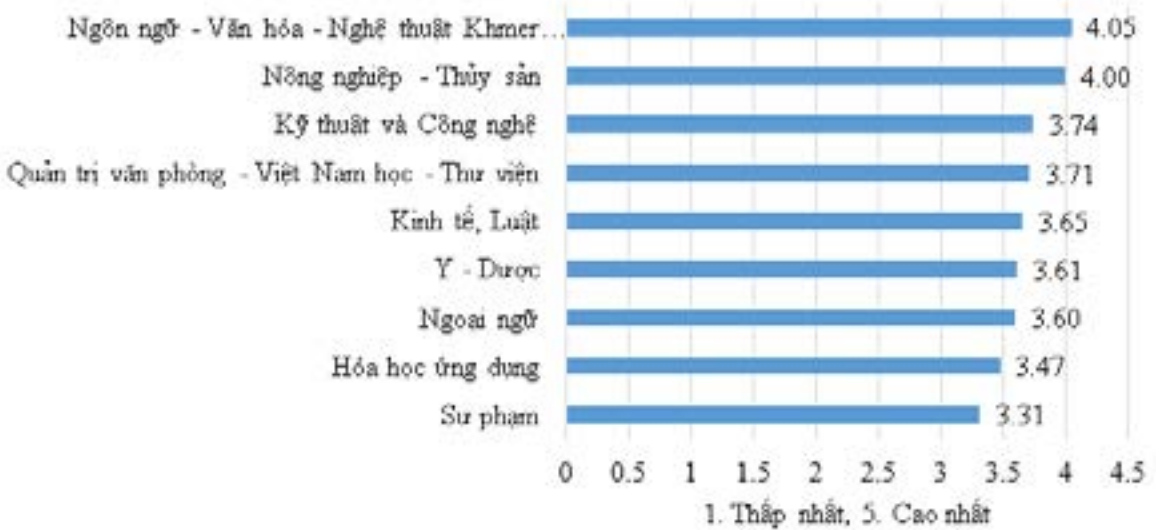
Nguồn: Kết quả phân tích

**4.5. Phân tích sự hài lòng của sinh viên theo các nhóm kiểm soát**

Bên cạnh kết quả kiểm định từ mô hình cấu trúc tuyến tính, các kết quả được mong đợi khác là so sánh sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ở các khoa khác nhau. Để kiểm định sự khác biệt về mức độ hài lòng của sinh viên giữa các khoa, nghiên cứu này sử dụng kiểm định ANOVA với giả thuyết  $H_0$  là mức độ hài lòng của sinh viên ở từng khoa là như nhau. Kết quả kiểm định cho thấy, ở mức ý nghĩa  $Sig. = 0,000 < 0,05$ , thống kê Levene cho phép bác bỏ giả thuyết  $H_0$ . Nói cách khác, có sự khác biệt về mức độ hài lòng của sinh viên đối với các khoa khác nhau.

Cần lưu ý rằng, có một số nhân tố như Cơ sở

vật chất trực tiếp (phòng học, máy chiếu, ...), Cơ sở vật chất gián tiếp (thư viện, sân bãi thể thao, ký túc xã, ...) có thể tương tự nhau đối với các khoa. Tuy nhiên, sinh viên ở các khoa khác nhau có thể có mức đánh giá khác nhau. Mục tiêu của đánh giá này không nhằm so sánh giữa các khoa, bởi vì mỗi sinh viên trả lời không có điều kiện để hiểu và đánh giá cho tất cả các khoa. Tuy nhiên, mỗi khoa có thể đánh giá được nhân tố nào được đánh giá cao hoặc thấp trong phạm vi của từng khoa nhằm thúc đẩy các biện pháp cải thiện cụ thể. Theo cách tiếp cận này, Hình 4 thể hiện điểm hài lòng trung bình (1 là thấp nhất, 5 là cao nhất) ở từng khoa và Hình 5 thể hiện mức đánh giá (với thang điểm tương tự) cho từng nhóm nhân tố phản ánh chất lượng dịch vụ đào tạo ở từng khoa.

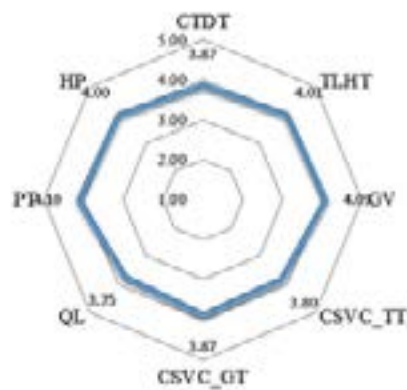


Hình 4. Mức hài lòng trung bình của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ở từng khoa  
 Nguồn: Kết quả phân tích

**Khoa Ngôn ngữ - Văn hóa – Nghệ thuật Khmer Nam Bộ**



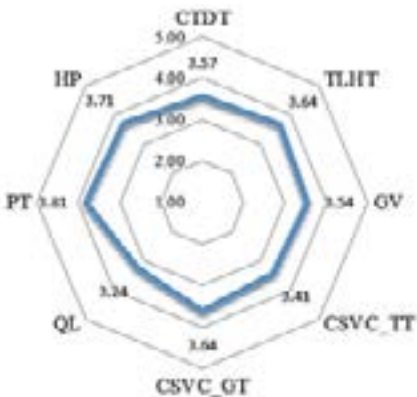
**Khoa Nông nghiệp – Thủy sản**



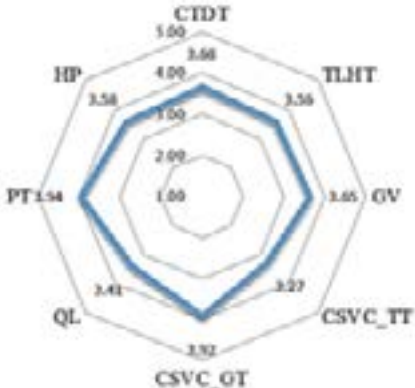
**Khoa Kỹ thuật và Công nghệ**



**Khoa Kinh tế, Luật**



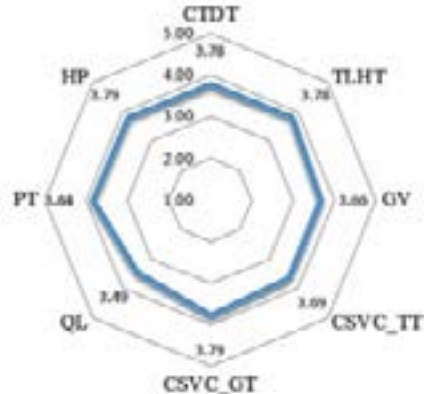
**Khoa Ngoại ngữ**



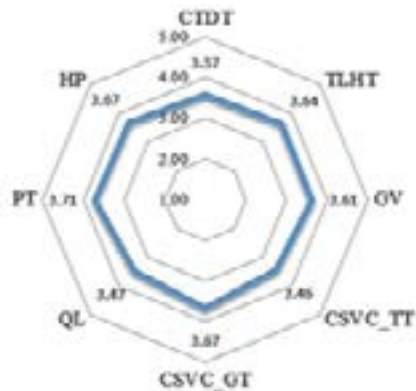
**Khoa Sư phạm**



**Khoa Quản trị Văn phòng – Việt Nam học – Thư viện**



**Khoa Y – Dược**



**Khoa Hóa học Ứng dụng**



**Ghi chú:**

- CTDI: Chương trình đào tạo
- TLHT: Tài liệu học tập
- GV: Đội ngũ giảng viên
- CSVC\_TT: Cơ sở vật chất trực tiếp (phòng học, máy chiếu, ...)
- CSVC\_GT: Cơ sở vật chất gián tiếp (thư viện, sân bãi thể thao, ký túc xá, ...)
- QL: Quản lý
- PT: Hoạt động phong trào
- HP: Học phí và chính sách

**Hình 5. Đánh giá của sinh viên đối với các nhân tố phản ánh chất lượng dịch vụ đào tạo ở từng khoa**  
 Nguồn: Kết quả phân tích



## 5. Kết luận

Thông qua các tiêu chí kiểm định, mô hình cấu trúc tuyến tính thể hiện nhiều ưu điểm và phù hợp để đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ở Trường Đại học Trà Vinh. Trong mối liên hệ với sự hài lòng của sinh viên, chất lượng dịch vụ đào tạo phản ánh ở 8 nhân tố bao gồm (1) Đội ngũ giảng viên, (2) Cơ sở vật chất trực tiếp, (3) Cơ sở vật chất gián tiếp, (4) Chương trình đào tạo, (5) Tài liệu học tập, (6) Quản lý, (7) Hoạt động phong trào và (8) Học phí và chính sách. Trong số các nhân tố này, đánh giá của sinh viên về Giảng viên, Hoạt động phong trào, Chương trình đào tạo, Cơ sở vật chất gián tiếp, Học phí và chính sách phản ánh ở mức ý nghĩa thống kê sự hài lòng của sinh viên nói chung. Ngoài ra, sự hài lòng của sinh viên có tác động lớn đến sự gắn kết của sinh viên về sau như quyết định tiếp tục học tại trường ở bậc cao hơn hay sẵn lòng giới thiệu cho bạn bè, người thân để tham gia học tập tại trường.

Một số nhân tố không có ý nghĩa thống kê khi phân tích ảnh hưởng của chúng đối với sự hài lòng

của sinh viên. Tuy nhiên, tất cả các nhân tố này đều có thể hữu ích đối với mỗi khoa để đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ở từng khoa. Trong điều kiện thông tin không đầy đủ, một sinh viên không thể có điều kiện cảm nhận các nhân tố phản ánh chất lượng đào tạo ở tất cả các khoa. Chính vì vậy, sự so sánh giữa các khoa dựa trên các số liệu phân tích sẽ không phù hợp. Các số liệu này chỉ hữu ích như một kênh tham khảo để thúc đẩy các giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ đào tạo ở từng khoa.

Ngoài ra về tổng thể, chất lượng dịch vụ đào tạo không thể chỉ dừng lại ở các đánh giá dưới góc độ của người học, vốn vừa là khách hàng trực tiếp nhưng cũng vừa là sản phẩm của dịch vụ đào tạo. Người sử dụng lao động là một nhóm khách hàng khác sử dụng sản phẩm của dịch vụ đào tạo. Chính vì vậy, nghiên cứu này cũng đặt ra một nhu cầu nghiên cứu tiếp theo trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo dưới quan điểm của người sử dụng lao động - sẽ được thực hiện trong thời gian tới.

## Tài liệu tham khảo

Bùi Hoàng Nam & Lê Quang Trung. 2013. “Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Kinh tế, Luật & Ngoại ngữ đối với công tác đào tạo tại khoa”. Luận văn Thạc sỹ, Trường Đại học Trà Vinh.

Carmines, E., & Mciver, J. 1981. *Analyzing Models with Unobserved Variables: Analysis of Covariance Structures*. Beverly hills, CA: Sage Publications.

Cronbach, L. 1951. “Coefficient alpha and the internal structure of tests”. *Psychometrika*, 16, 297-334.

Deming, W. E. 1982. *Out of the Crisis - Quality, Productivity and Competitive Position*. Cambridge: Cambridge University Press.

Green, Diana. 1994. *What is quality in higher education? Concepts, Policy and Practice*. In D.

Green (Ed.), *What is quality in higher education?* London: Society for Research into Higher Education, Ltd.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. 1998. *Multivariate Data Analysis* (5 ed.). Upper Saddle River: NJ: Prentice Hall.

Jöreskog, K. G. 1969. “A general approach to confirmatory maximum likelihood factor analysis”. *Psychometrika*, 34(2), 183-202. doi: 10.1007/bf02289343

Ngân hàng thế giới. 2015. *Phát triển kỹ năng: Xây dựng lực lượng lao động cho một nền kinh tế thị trường hiện đại ở Việt Nam*. Báo cáo phát triển Việt Nam 2014.

Nguyễn Thành Long. 2006. “Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học”. *Thông tin khoa học, Trường Đại học An Giang*, 027, 19-23.

Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang. 2008. *Nghiên cứu Khoa học Marketing - Ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM*. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

Nguyễn Thanh Thoại. 2015. “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khối ngành Kinh tế tại Trường Đại học Trà Vinh”. Luận văn Thạc sỹ, Trường Đại học Trà Vinh.

Nunnally, J. C. (1987). *Psychometric theory* (2 ed.). New York: McGraw-Hill.

Segars, A. H., & Grover, V. 1993. “Re-Examining Perceived Ease of Use and Usefulness: A Confirmatory Factor Analysis”. *MIS Quarterly*, 17(4), 517-525.