

KIỂM ĐỊNH QUAN HỆ GIỮA CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO VÀ SỰ CẢM NHẬN HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN KHOA KINH TẾ - ĐẠI HỌC VĂN HIẾN

Trần Hữu Ái

Trường Đại học Văn Hiến

Aith@vhu.edu.vn

Ngày nhận bài: 7/7/2016; Ngày duyệt đăng: 30/8/2016

TÓM TẮT

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) để xác định mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự cảm nhận của sinh viên Khoa Kinh tế tại Trường Đại học Văn Hiến. 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 vào nhà trường, (3) giáo viên, (4) chương trình đào tạo và (5) môi trường giáo dục. Kết quả nghiên cứu cho thấy chỉ có 4 thành phần liên quan đến chất lượng đào tạo tác động trực tiếp và cùng chiều đến cảm nhận của sinh viên. Các kết quả này cũng cung cấp các thang đo chất lượng giáo dục, tạo cơ sở cho việc quản lý chất lượng đào tạo và nâng cao sự hài lòng của sinh viên Khoa Kinh tế tại Trường Đại học Văn Hiến.

Từ khóa: chất lượng đào tạo, sự cảm nhận hài lòng, Khoa Kinh tế, Trường Đại học Văn Hiến.

ABSTRACT

Application of structural equation modeling to examine the relationship between educational quality and student feeling of satisfaction: a case study of the Faculty of Economic at VHU

Structural Equation Modeling (SEM) was employed to examine relationships between quality of education and student feeling of satisfaction of Faculty of Economic at Van Hien University. The results identified 5 dimensions with 22 attributes in the measure of educational quality of faculty administration management: (1) facilities (2) trust in school, (3) lecturers, (4) content of the program and (5) educational environment. The study results showed that only 4 components related to training quality had direct impact in the same way on the students. The results also provided the instrument for educational quality measurement; provide the basis for educational quality management and improvement of student satisfaction at the Faculty of Economics at Van Hien University.

Keywords: Educational quality, Feeling of satisfied, Faculty of Economic, Van Hien University.

1. Giới thiệu

Trong bối cảnh cả nước đẩy mạnh thực hiện chủ trương xã hội hóa giáo dục – đào tạo của Chính phủ, tính cạnh tranh của môi trường giáo dục vì thế ngày càng bộc lộ rõ nét với hàng loạt các vấn đề nóng bỏng như chất lượng đào tạo, cơ sở vật chất, chất và lượng của đội ngũ giáo viên... Do đó, nổi bật lên sự cạnh tranh giữa các trường đại học với nhau. Chính sự bùng nổ các cơ sở đào tạo công lập lẫn tư thực dẫn đến sự cạnh tranh giữa các cơ sở đào tạo các cấp trong việc thu hút học viên. Tình thế khó khăn trên không chỉ xảy ra riêng ở Trường Đại học Văn Hiến mà là tình hình chung của các cơ sở đào tạo khác. Trước tình hình tuyển sinh ngày càng giảm, để

tự cứu mình, nhiều trường đã chọn hướng đi tập trung vào thế mạnh riêng nhằm khẳng định được chỗ đứng, thu hút thêm sinh viên mới và giữ sinh viên cũ.

Bên cạnh đó, các trường cũng chủ động tham gia các ngày hội việc làm, thường xuyên tổ chức hội thi tay nghề, đẩy mạnh công tác tư vấn hướng nghiệp xuống tận các tỉnh hoặc phối hợp với các trường THPT trên địa bàn TP.HCM và các tỉnh lân cận để giới thiệu về các ngành nghề đào tạo, xây dựng mô hình liên kết đào tạo giữa nhà trường, doanh nghiệp và địa phương. Nâng cao chất lượng đào tạo là mục tiêu hàng đầu của ngành Giáo dục Việt Nam. Để tồn tại và phát triển trong môi trường giáo dục đang đòi hỏi chất

lượng và tính ứng dụng ngày càng cao và mang tính toàn cầu như hiện nay, ban lãnh đạo của trường cũng như ban chủ nhiệm Khoa Kinh tế cần quan tâm đến chất lượng của quá trình đào tạo, đặc biệt là chất lượng dịch vụ đào tạo và sự cảm nhận hài lòng của sinh viên.

Đề tài này chỉ tập trung nghiên cứu các yếu tố tác động vào sự cảm nhận hài lòng của sinh viên khi theo học tại Khoa Kinh tế, Trường Đại học Văn Hiến. Hiện Khoa Kinh tế có 997 sinh viên chính quy tập trung trong hai khóa K13 và K14 nên đối tượng nghiên cứu tập trung vào sinh viên khoá K13, K14. Thông tin thu thập từ nghiên cứu ở bước này nhằm khám phá, điều chỉnh và bổ sung các thang đo những yếu tố tác động đến sự cảm nhận hài lòng của sinh viên đang theo học tại Khoa Kinh tế, Trường Đại học Văn Hiến.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Định nghĩa dịch vụ

Dịch vụ là một khái niệm phổ biến nên có rất nhiều cách định nghĩa về dịch vụ. Theo Zeithaml và Britner (2000), dịch vụ là những hành vi, quá

trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Theo Kotler và Armstrong (2004), dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cống hiến cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố và mở rộng những quan hệ và hợp tác lâu dài với khách hàng. Dịch vụ là một sản phẩm đặc biệt, có nhiều đặc tính khác với các loại hàng hoá khác như tính vô hình, tính không đồng nhất, tính không thể tách rời và tính không thể cất trữ. Chính những đặc điểm này làm cho dịch vụ trở nên khó định lượng và không thể nhận dạng bằng mắt thường được.

2.2. Dịch vụ giáo dục đại học, chất lượng đào tạo

Ở Việt Nam hiện nay, dịch vụ giáo dục đại học đang dần trở thành một thuật ngữ quen thuộc đối với nhiều người. Với sự phát triển kinh tế xã hội, đại chúng hóa giáo dục đại học là một xu thế tất yếu. Vì rất nhiều lý do, chất lượng đào tạo luôn là mối quan tâm lớn (Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục – Bộ Giáo dục và Đào

Bảng 1: Tổng quan các yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ đào tạo đến sự cảm nhận của sinh viên

Tên tác giả	Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ đào tạo
Sherry và cộng sự (2004)	Sự cảm thông, sự đảm bảo, sự đáp ứng, chất lượng cảm nhận và hữu hình.
Wright và O'Neill (2002)	Mối quan hệ tiếp xúc, sự đáp ứng, độ tin cậy và tính hữu hình.
Sohail và Shaikh (2004)	Sự tiếp xúc cá nhân, bằng chứng vật lý, uy tín, sự đáp ứng, tiếp cận với cơ sở vật chất và chương trình giáo dục.
Diamantis và Benos (2007)	Chương trình đào tạo, các môn học được giảng dạy, giáo viên, giáo trình, kinh nghiệm xã hội và kinh nghiệm trí tuệ.
Kwek và cộng tác viên (2010)	Chất lượng công tác thư viện, chương trình giảng dạy, sự đáp ứng của nhân viên, và số lượng các hoạt động giải trí.
Gi-Du Kang và Jeffrey James (2004)	Chất lượng kỹ thuật, khía cạnh chất lượng chức năng, và hình ảnh của doanh nghiệp.
Maria và cộng tác viên (2007)	Chất lượng cơ sở vật chất, chất lượng về sự tương tác, chất lượng về tập thể.
Firdaus Abdullah (2006)	Yếu tố liên quan đến học thuật, chương trình học, yếu tố không liên quan đến học thuật, yếu tố tiếp cận, danh tiếng, yếu tố thông cảm, thấu hiểu.
Senthilkumar và Arulraj (2009)	Phương pháp giảng dạy, cơ sở vật chất, trang thiết bị, dụng cụ phục vụ học tập, quy định đảm bảo chất lượng đầu ra, định hướng việc làm cho sinh viên.

ạo, 2011). Do đó, có thể nhìn nhận giáo dục là một loại dịch vụ, một loại hàng hóa vừa có tính chất tập thể (do nhà nước và công chúng quyết định) vừa có tính chất thị trường (do thị trường quyết định) (Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2008).

Khái niệm “chất lượng giáo dục” hay “chất lượng trong giáo dục” là một phạm trù rất khó định nghĩa và đo lường, bởi vì không/chưa có một định nghĩa nhất quán (Cheng và Tam, 1997), nguyên nhân là do cách tiếp cận vấn đề của các nhà nghiên cứu. Tuy nhiên, chất lượng đào tạo theo định nghĩa của Green (1994) chủ yếu dựa vào sự đánh giá của các chuyên gia về năng lực học thuật của đội ngũ cán bộ giáo dạy trong từng trường trong quá trình thẩm định công nhận chất lượng đào tạo đại học.

2.3. Sự cảm nhận hài lòng của khách hàng

Oliver (1997), hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng khi được đáp ứng mong muốn. Tse và Wilton (1988), hài lòng là phản ứng của khách hàng về sự khác biệt giữa mong muốn và mức độ cảm nhận sau khi sử dụng sản phẩm hay dịch vụ. Kotlor và cộng tác viên (2001), hài lòng là sự khác biệt kết quả thu được từ sản phẩm với những kỳ vọng.

Bảng 1 cho thấy một bức tranh toàn diện về tác động của chất lượng dịch vụ, chất lượng đào tạo trong quá trình nâng cao sự hài lòng của sinh viên.

2.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng

Theo Baker và Crompton (2000) và Tribe và Snaith (1998) chất lượng dịch vụ là yếu tố tác động trực tiếp và cùng đến sự hài lòng của khách hàng. Khi chất lượng dịch vụ được đánh giá là tốt thì khách sẽ hài lòng và ngược lại (Phạm và Kullada, 2009). Sự hài lòng tác động trực tiếp và cùng chiều đến lòng trung thành của khách hàng (Phạm và Kullada, 2009). Những nghiên cứu này đã kết luận, khi sự thỏa mãn của khách hàng tăng lên sẽ dẫn đến việc khách hàng sẽ sẵn lòng tiếp tục sử dụng dịch vụ và sẵn lòng giới thiệu cho người khác về dịch vụ đó.

2.5. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Đánh giá chất lượng dịch vụ sẽ được tiến hành dựa trên ý kiến của khách hàng (Parasuraman và cộng sự, 1985). Khách hàng của dịch vụ giáo dục đại học bao gồm: sinh viên, phụ huynh, doanh nghiệp và giáo viên (Costas và Vasiliki, 2007). Tuy nhiên, rất nhiều nhà nghiên cứu cho rằng khách hàng chính sử dụng dịch vụ giáo dục đại học chính là sinh viên bởi vì sinh viên là người trực tiếp thụ hưởng dịch vụ giáo dục (Senthikumar và Arulraj, 2009). Nghiên cứu này cũng xây dựng thang đo đánh giá chất lượng giáo dục đại học dựa trên ý kiến của sinh viên.

2.5.1. Giả thuyết nghiên cứu

- **Chất lượng giáo viên:** Theo từ điển bách khoa của Viện Hàn lâm Khoa học Việt Nam, giáo viên là tên gọi chung của những người làm công tác giáo dạy ở các trung tâm đại học, cao đẳng, ở các lớp đào tạo, huấn luyện cán bộ. Điều này cũng được nêu trong điều 8, tiêu chuẩn 5 được qui định của BGDĐT¹.

Phương pháp giáo dạy ở bậc đại học, người giáo viên có năng lực sẽ giúp sinh viên tiếp cận và tiếp thu kiến thức, khám phá kiến thức và áp dụng kiến thức vào hoạt động thực tiễn thông qua kiến thức và định hướng của giáo viên cho sinh viên. Nếu sinh viên tiếp thu tốt họ sẽ thích môn học và tiếp thu kiến thức tốt hơn, vì vậy, yếu tố người giáo viên đóng vai trò rất quan trọng đến chất lượng đào tạo. Giả thuyết thứ 1 được phát biểu như sau:

H1: Chất lượng giáo viên tác động tích cực đến sự cảm nhận hài lòng của sinh viên

- **Cơ sở vật chất và thiết bị:** là tất cả các phương tiện vật chất được huy động vào việc giáo dạy, học tập và các hoạt động mang tính giáo dục khác để đạt được mục đích giáo dục. Theo bộ tiêu chuẩn của BGDĐT trong điều 11, tiêu chuẩn 8 qui định thư viện, trang thiết bị học tập và cơ sở vật chất khác phải được đảm bảo để phục vụ đào tạo.

Một chương trình đào tạo tốt, giáo viên giỏi nhưng thiếu các trang thiết bị phục vụ học tập,

¹ Thông tư số 37/2012/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 10 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học.

thiếu các phòng thí nghiệm để thực hành thì những kiến thức mà sinh viên tiếp thu được chỉ nằm trong lý thuyết, không mang tính thực tế hoặc nhà trường không có đủ phòng ốc để sinh viên học tập, nghiên cứu thì cũng sẽ ảnh hưởng rất nhiều đến việc học của sinh viên, điều này tác động tiêu cực đến cảm nhận của sinh viên đối với nhà trường. Giả thuyết thứ 2 được phát biểu như sau:

H2: Cơ sở vật chất và thiết bị của nhà trường tác động tích cực đến sự cảm nhận hài lòng của sinh viên

- Sự tin cậy nhà trường: Sự tin cậy của sinh viên vào nhà trường là khả năng thực hiện chính xác những gì đã cam kết, hứa hẹn về điều kiện học tập, chính sách trong học tập và chương trình đào tạo của nhà trường. Thành phần này được nhiều nhà nghiên cứu chứng minh trong các nghiên cứu về chất lượng đào tạo (Sohail và Shaikh, 2004). Sự thực hiện những gì đã hứa là thể hiện chữ tín của nhà trường, đặc biệt trong giáo dục chữ tín được đặt lên hàng đầu và người lại người sinh viên chọn một trường để học là do niềm tin của họ vào những gì nhà trường đã thông báo như: môi trường học tập tốt, chất lượng đào tạo cao, điều kiện học tập thuận lợi... Giả thuyết thứ 3 được phát biểu như sau:

H3: Việc thực hiện đúng cam kết của nhà trường tác động tích cực đến sự cảm nhận hài lòng của sinh viên

- Chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo đã được xem xét trong nhiều nghiên cứu về chất lượng đào tạo, và là một trong những yếu tố quan trọng để đánh giá chất lượng đào tạo (Sohail và Shaikh, 2004). Chương trình học tập bao gồm cơ cấu nội dung các môn học, thời gian đào tạo, tỷ lệ phân bổ thời

gian giữa các môn khoa học cơ bản, cơ sở và chuyên ngành, giữa lý thuyết và thực hành, thực tập nhằm giúp học viên nắm vững các kiến thức giáo dục đại cương và các kiến thức, kỹ năng cơ sở của ngành và liên ngành. Kết quả nghiên cứu của Kwek và cộng sự (2010) cho thấy rằng “chương trình đào tạo” là tiền đề quan trọng nhất ảnh hưởng đến cảm nhận chất lượng đào tạo của sinh viên của đại học tư thục tại Malaysia. Giả thuyết thứ 4 được phát biểu như sau:

H4: Chương trình đào tạo tác động tích cực đến sự cảm nhận hài lòng của sinh viên

- Môi trường giáo dục

Theo chỉ thị số 40/2008/CT-BGDĐT ngày 22/7/2008 của Bộ GD&ĐT về việc phát động phong trào thi đua “Xây dựng trung tâm học thân thiện, sinh viên tích cực” trong các trung tâm phổ thông giai đoạn 2008-2013”. Môi trường giáo dục là toàn bộ điều kiện vật chất và tinh thần mà trong đó con người được giáo dục, được sống, lao động và học tập, được sử dụng nhằm tác động đến sự hình thành nhân cách của người học phù hợp với mục đích giáo dục đã quy định. Môi trường giáo dục là tập hợp không gian với các hoạt động xã hội của cá nhân, các phương tiện và giao lưu được phối hợp với nhau tạo điều kiện thuận lợi để giáo dục đạt kết quả cao nhất.

Theo một nghiên cứu của EQuest môi trường học tập phù hợp bao gồm các yếu tố: Đảm bảo điều kiện học tập tốt nhất cho học viên, Đội ngũ nhân viên nhiệt tình, thân thiện, Có các hoạt động ngoại khóa bổ ích, gắn liền giữa việc học và chơi. Giả thuyết thứ 5 được phát biểu như sau:

H5: Môi trường giáo dục tác động tích cực đến sự cảm nhận hài lòng của sinh viên

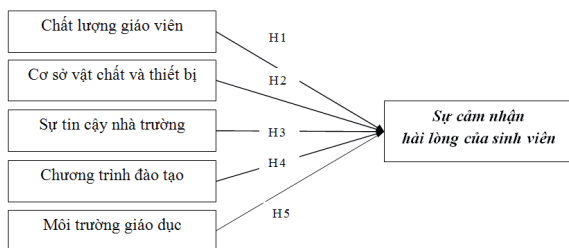
Russell (2005) cho thấy rằng các mục tiêu

Bảng 2: Các thành phần của thang đo trong mô hình đề xuất

Các thành phần của thang đo	Tên tác giả
Cơ sở vật chất và thiết bị	Senthilkumar và Arulraj (2009), Kwek và cộng sự (2010)
Sự tin cậy vào nhà trường	Maria và cộng sự (2007), Sohail và Shaikh (2004)
Chương trình đào tạo	Firdaus Abdullah (2006), Kwek và cộng sự (2010)
Chất lượng giáo viên	Diamantis và Benos (2007), Firdaus Abdullah (2006)
Môi trường giáo dục	Gi-Du Kang và J.James (2004), Kwek và cộng sự (2010)
Sự cảm nhận hài lòng	Ajzen và Fishbein, 1975), Thomas (2011)

quan trọng cho các tổ chức giáo dục đại học là cung cấp chất lượng dịch vụ nhận thức cho sinh viên. Hành động này có thể dẫn đến tạo ra nhiều thu nhập như mong muốn của các tổ chức. Oldfield và Baron (2000) cho rằng để cung cấp chất lượng giáo dục cao, các tổ chức giáo dục đại học phải tập trung đáp ứng những gì sinh viên muốn thay vì thu thập về những gì mà tổ chức xem xét là quan trọng đối với sinh viên. Trong nghiên cứu này sẽ xem xét 05 yếu tố của chất lượng đào tạo: (1) chất lượng giáo viên, (2) cơ sở vật chất và thiết bị, (3) sự tin cậy nhà trường, (4) chương trình đào tạo và (5) môi trường giáo dục.

2.5.2. Mô hình nghiên cứu



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu khám phá được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định tính thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm tập trung. Khoa Kinh tế hiện đang có 2 lớp QT13 và QT 14 nên nghiên cứu được thực hiện bằng cách thu thập thông tin trực tiếp qua phỏng vấn sinh viên hai lớp nêu trên theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Tổng số phiếu khảo sát phát ra cho 289 sinh viên trong tổng số 997 (28,98%). Số phiếu khảo sát được thu lại là 224, trong quá trình nhập liệu, làm sạch số liệu có 22 phiếu trả lời không hợp lệ. Các phiếu bị loại do người trả lời phiếu khảo sát không cung cấp đầy đủ thông tin hoặc thông tin bị loại bỏ do người được điều tra đánh cùng một loại lựa chọn. Kết quả, có 202 phiếu khảo sát đạt yêu cầu được sử dụng cho phân tích dữ liệu, (QT131A03 có 84/423 sinh viên, QT141A03 có 118/574 sinh viên). Trong nghiên cứu tác giả phân tích độ tin cậy Cronbach Alpha, phân tích nhân tố (EFA, CFA) và phân tích cấu trúc tuyến tính (SEM), kiểm định giá trị phân biệt với phần

Bảng 3: Đặc điểm mẫu khảo sát

Giới tính			
	Tần số	Tỷ lệ %	Tỷ lệ % tích lũy
Nam	106	52,5	52,5
Nữ	96	47,5	100,0
Tổng cộng	202	100,0	
Độ tuổi			
	Tần số	Tỷ lệ %	Tỷ lệ % tích lũy
18	85	42,1	42,1
19	70	34,7	76,7
20	32	15,8	92,6
21	06	3,0	95,5
22	09	4,4	100,0
Tổng cộng	202	100,0	
Cư trú			
	Tần số	Tỷ lệ %	Tỷ lệ % tích lũy
TP.HCM	60	29,7	29,7
Miền Tây	81	40,1	69,8
Miền Đông Nam bộ	45	22,3	92,1
Miền Trung	16	7,9	100,0
Tổng cộng	202	100,0	

mềm SPSS 22.0 và AMOS 22.0 để đánh giá các thang đo và kiểm định mô hình nghiên cứu.

Kế thừa thang đo của Diamantis và Benos (2007) và Kwek và cộng tác viên (2010), kết hợp với điều kiện thực tế tại Việt Nam để kiểm định thang đo chất lượng đào tạo đại học. Mô hình lý thuyết gồm 5 biến độc lập và 22 biến quan sát, đó là (1) chất lượng giáo viên (CLGV) gồm 5 biến quan sát, (2) cơ sở vật chất và thiết bị (CSVC) gồm 5 biến quan sát, (3) sự tin cậy nhà trường (TCNT) gồm 4 biến quan sát, (4)

chương trình đào tạo (CTDT) gồm 4 biến quan sát, (5) môi trường học tập (MTHT) gồm 4 biến quan sát. Thang đo sự cảm nhận hài lòng của sinh viên (SCN) dựa theo Helgesen và Nasset (2007) gồm 3 biến quan sát.

Thang đo các khái niệm nghiên cứu trong mô hình lý thuyết đều là thang đo đa biến. Các biến quan sát được đo lường trên thang đo Likert 7 điểm (từ 1: rất không đồng ý đến 7: rất đồng ý). Các phát biểu trong mỗi thang đo được tham khảo từ các nghiên cứu trước đây (Bảng 1).

Bảng 4: Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo chất lượng đào tạo

Stt	Các biến độc lập	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan giữa biến tổng nhỏ nhất
1	Cơ sở vật chất và thiết bị (CSVC)	5	0,811	0,466
2	Chất lượng giáo viên (CLGV)	5	0,867	0,584 0,584
3	Sự tin cậy nhà trường (TCNT)	4	0,867	0,584
4	Chương trình đào tạo (CTDT)	4	0,842	0,601
5	Môi trường giáo dục (MTGD)	4	0,847	0,569
6	Sự cảm nhận của sinh viên (SCN)	3	0,788	0,612

Bảng 5: Kết quả phân tích khám phá nhân tố (EFA) các thang đo

Biến quan sát	Ký hiệu	Nhóm nhân tố				
		1	2	3	4	5
Giáo viên có kiến thức sâu về môn học đảm trách	CLGV4	0,896				
Giáo viên đánh giá kết quả học tập công bằng	CLGV3	0,852				
Giáo viên có phương pháp truyền đạt lôi cuốn, dễ hiểu	CLGV1	0,778				
Giáo viên hiểu rõ năng lực của sinh viên	CLGV2	0,684				
Giáo viên thi gần gũi, thân thiện đối với sinh viên	CLGV5	0,668				
Phòng học đảm bảo đủ điều kiện cho việc học tập	CSVC4		0,909			
Phòng máy tính đáp ứng tốt nhu cầu thực hành của SV	CSVC5		0,789			
Cảnh quan toàn trường khang trang, sạch sẽ	CSVC2		0,671			
Trang thiết bị phục vụ giáo dục của trường hiện đại	CSVC3		0,654			
Các dịch vụ hỗ trợ khác phục vụ cho SV tại trường rất	CSVC1		0,652			
Mục tiêu chương trình đào tạo của ngành học rõ ràng	CTDT1			0,883		
Ngành đào tạo đáp ứng nhu cầu nhân lực của xã hội	CTDT3			0,807		
Tỷ lệ lý thuyết và thực hành phù hợp với ngành học	CTDT2			0,750		
Chương trình phù hợp với mục tiêu đào tạo của ngành	CTDT4			0,666		
Nh/viên nhà trường luôn giải quyết các vấn đề của SV	MTGD1				0,912	
Nhà trường quan tâm điều kiện sống, học tập của SV	MTGD3				0,868	
Nhân viên nhà trường có thái độ tốt với sinh viên	MTGD2				0,841	
Sinh viên là trung tâm quá trình đào tạo tại nhà trường	TCNT3					0,881
Nhà trường và khoa thường xuyên lắng nghe ý kiến SV	TCNT2					0,749
Nhà trường luôn đảm bảo nơi thực tập cho SV	TCNT1					0,644

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Trong 202 phiếu khảo sát hợp lệ, tỷ lệ nam và nữ có sự chênh lệch nhỏ, nam chiếm 52,5% và nữ là 47,5%. Đối tượng khảo sát nằm trong khoảng tuổi từ 18-20T (92,6%). Nhóm sinh viên tuổi 18 chiếm tỷ lệ (42,1%), sau đó là nhóm sinh viên tuổi 19 chiếm 34,7%, nhóm sinh viên tuổi 20-22 chiếm tỷ lệ (23,2%). Nhóm sinh viên được khảo sát cư trú tại TP.HCM, miền Tây và miền Đông Nam Bộ (92,1%) (Bảng 3).

4.2. Kiểm định độ tin cậy

Kết quả kiểm định cho thấy tất cả các thang đo chất lượng đào tạo đều đạt độ tin cậy Cronbach Alpha > 0,6 và không có biến nào có hệ số tương quan biến tổng < 0,4. Như vậy kết quả kiểm định thang đo bằng công cụ Cronbach Alpha cho thấy rằng tất cả các thang đo đều đạt độ tin cậy (Cronbach Alpha > 0,7) và phù hợp để tiếp tục được đưa vào phân tích nhân tố EFA (Bảng 4).

Bảng 6: Kết quả kiểm định giá trị phân biệt giữa các thành phần của thang đo chất lượng đào tạo

Mối tương quan		ES	SE	SE-SE	Mean
Chất lượng giáo viên	<--- Cơ sở vật chất và thiết bị	0,920	0,153	5,999	0,000
Chất lượng giáo viên	<--- Chất lượng đào tạo	0,614	0,130	4,731	0,000
Chất lượng giáo viên	<--- Môi trường giáo dục	0,605	0,121	4,978	0,000
Chất lượng giáo viên	<--- Tin cậy nhà trường	0,733	0,132	5,555	0,000
Cơ sở vật chất và thiết bị	<--- Chất lượng đào tạo	0,753	0,152	4,949	0,000
Cơ sở vật chất và thiết bị	<--- Môi trường giáo dục	0,628	0,132	4,740	0,000
Cơ sở vật chất và thiết bị	<--- Tin cậy nhà trường	0,935	0,158	5,920	0,000
Chất lượng đào tạo	<--- Môi trường giáo dục	0,336	0,111	3,021	0,003
Chất lượng đào tạo	<--- Tin cậy nhà trường	0,643	0,135	4,752	0,000
Môi trường giáo dục	<--- Tin cậy nhà trường	0,653	0,129	5,075	0,000

CR: giá trị tới hạn; SE: Sai số chuẩn

4.3. Phân tích nhân tố

Phép trích nhân tố được sử dụng là Principal Axis Factoring (PAF) với phép quay không vuông góc Promax.

4.3.1. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả phân tích EFA cho thấy có năm yếu tố được trích tại eigenvalue là 1,060. Tổng phương sai trích 68,976% > 50%. Hệ số KMO = 0,866 > 0,5, ý nghĩa thống kê của kiểm định Bartlett với Sig = 0,000 < 0,05. Hệ số nhân tố của tất cả các biến đều lớn hơn 0,5. Vì vậy, các biến quan sát này thỏa mãn các điều kiện và được dùng cho phân tích CFA (Bảng 5).

4.3.2. Phân tích nhân tố khẳng định (CFA)

Hệ số tương quan giữa các thành phần với sai lệch chuẩn kèm theo (bảng 6) cho chúng ta thấy các hệ số này nhỏ hơn 1 (có ý nghĩa thống kê). Vì vậy, các thành phần chất lượng đào tạo, môi

trường học tập, cơ sở vật chất, chương trình đào tạo và tin cậy nhà trường đều đạt giá trị phân biệt.

Trong phân tích CFA, các chỉ số Chi-bình phương, CFI, TLI và RMSEA được sử dụng để đánh giá độ phù hợp của mô hình đo lường. Mô hình được cho là phù hợp khi phép kiểm định Chi-bình phương có giá trị $p < 0,05$. Nếu một mô hình nhận giá trị GFI, TLI và CFI từ 0,90 đến 1, RMSEA có giá trị < 0,08 thì mô hình này được xem là phù hợp với dữ liệu nghiên cứu (Hair và cộng sự 1998). Các chỉ tiêu để đánh giá một thang đo gồm: (1) Hệ số tin cậy tổng hợp CR (Composite Reliability), (2) Tổng phương sai trích được VE (Variance Extracted), (3) Tính đơn hướng (Unidimensionality), (4) Giá trị hội tụ.

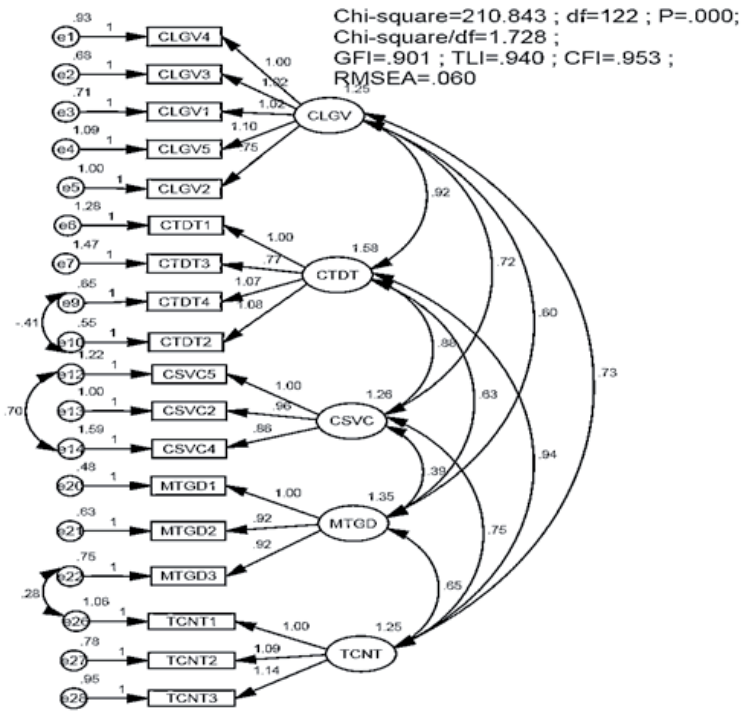
Về mức độ phù hợp chung, phân tích cấu trúc tuyến tính cho thấy mô hình này có giá trị thống kê chi bình phương là 210,843 với 122 bậc tự do và giá trị $p = 0,000$. Chi bình phương tương đối theo

bậc tự do CMIN/df là 1,728 (< 0,2). Các chỉ tiêu khác như GFI = 0,901 (> 0,9), TLI = 0,930 (> 0,9), CFI = 0,953 (> 0,9) và RMSEA = 0,06 (< 0,08). Do đó, mô hình này phù hợp với dữ liệu đã thu thập. Điều này cũng cho phép rút ra nhận định về tính đơn hướng của các biến quan sát. Về giá trị hội tụ, các trọng số chuẩn hóa của các thang đo đều > 0,5 và có ý nghĩa thống kê $p < 0,05$, do đó các thang đo đạt được giá trị

hội tụ (Hình 2).

4.4. Kiểm định mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự cảm nhận hài lòng của sinh viên khoa kinh tế tại trường Đại học Văn Hiến

Kết quả cho thấy mô hình này có giá trị thống kê chi bình phương là 213,410 với 122 bậc tự do ($p = 0,000$). Chi bình phương tương



Hình 2: Kết quả CFA của thang đo chất lượng đào tạo của khoa kinh tế (đã chuẩn hóa)

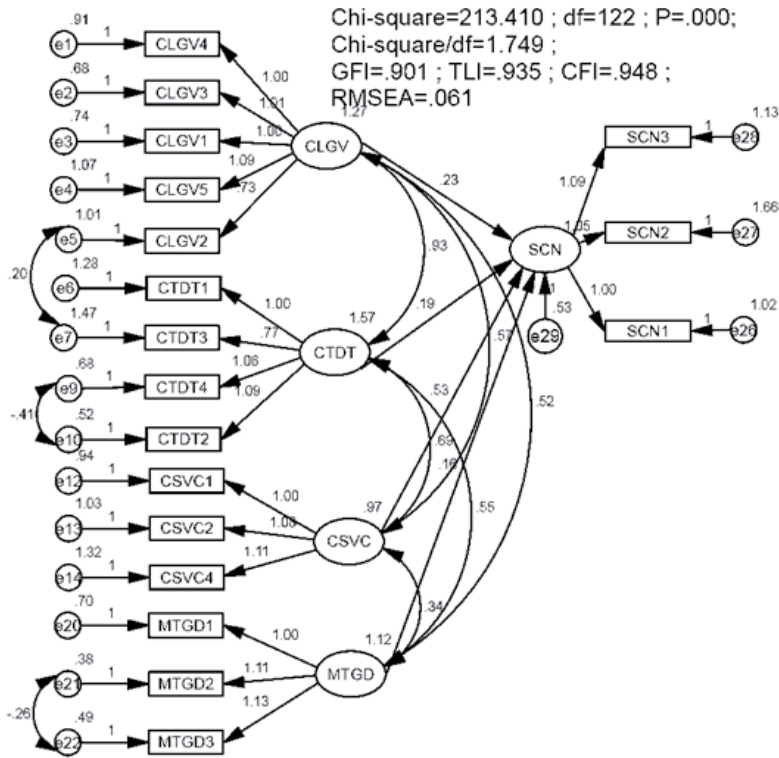
Bảng 7: Kết quả ước lượng mối quan hệ nhân quả giữa các yếu tố chất lượng đào tạo

ES	Ước lượng	S.E.	C.R.	P	Kết quả
SCN <--- CLGV	0,226	0,103	2,206	0,027	Chấp nhận
SCN <--- CTDI	0,190	0,090	2,104	0,035	Chấp nhận
SCN <--- CSVC	0,530	0,123	4,292	****	Chấp nhận
SCN <--- MTGD	0,164	0,080	2,048	0,041	Chấp nhận

S.E: sai lệch chuẩn, C.R.giá trị tới hạn

đổi theo bậc tự do CMIN/df là 1,749 (< 0,2). Các chỉ tiêu khác như GFI = 0,901 (> 0,9), TLI = 0,935 (> 0,9), CFI = 0,948 (> 0,9) và RMSEA = 0,061 (< 0,08). Do đó, mô hình này đạt độ tương thích với dữ liệu đã thu thập. Tuy vậy, yếu tố tin cậy nhà trường (TCNT) bị loại ra khỏi mô

hình do không có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Các yếu tố còn lại gồm cơ sở vật chất và thiết bị (ES = 0,530; P = 0,000); chất lượng giáo viên (ES = 0,226; P = 0,027), chương trình đào tạo (ES = 0,190; P = 0,035), môi trường giáo dục (ES = 0,164; P = 0,041) đều có giá trị $P < 0,05$ và



Hình 3: Kết quả mô hình cấu trúc SEM

Bảng 8: Kết quả ước lượng bằng bootstrap với N = 1000

Mối tương quan	ES	SE	SE-SE	Mean	Bias	SE-Bias	CR
SCN <--- CLGV	0,226	0,130	0,003	0,232	0,006	0,004	1,500
SCN <--- CTD	0,190	0,112	0,003	0,197	0,007	0,004	1,750
SCN <--- CSVC	0,530	0,209	0,005	0,546	-0,016	0,007	-2,286
SCN <--- MTGD	0,164	0,103	0,002	0,146	-0,018	0,003	-6,000

ES; Ước lượng, SE: sai lệch chuẩn, SE-SE: sai lệch chuẩn của sai lệch chuẩn, Bias: độ lệch, SE-Bias: sai lệch chuẩn của độ sai lệch, Mean: trung bình, CR: giá trị tới hạn.

các giá trị ước lượng chuẩn hóa đều dương nên chúng có ảnh hưởng trực tiếp, tích cực đến toàn bộ giá trị) (Bảng 7).

4.5. Kiểm định độ tin cậy của ước lượng bằng Bootstrap

Phương pháp Bootstrap được sử dụng để kiểm định các ước lượng mô hình trong mô hình cuối cùng với số mẫu lặp lại là N = 1000. Kết quả ước lượng từ 1000 mẫu được tính trung bình kèm theo độ lệch được trình bày trong bảng 9, trị tuyệt đối CR rất nhỏ so với 2, nên có thể nói là độ lệch là rất nhỏ, có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Như vậy, ta có thể kết luận là các ước lượng trong

mô hình có thể tin cậy được.

Theo như kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu đối với Khoa Kinh tế Trường ĐH Văn Hiến thì giả thuyết H1, H2, H3 và H4 đều đạt giá trị về mặt lý thuyết và được chấp nhận. Như vậy, kết quả nghiên cứu cho thấy chỉ có 4 thành phần liên quan đến chất lượng đào tạo tác động trực tiếp và cùng chiều đến cảm nhận của sinh viên. Các kết quả này cũng cung cấp các thang đo chất lượng giáo dục, tạo cơ sở cho việc quản lý chất lượng đào tạo và nâng cao sự hài lòng của sinh viên Khoa Kinh tế.

5. Thảo luận

lượng đào tạo cũng thể hiện một kết quả là vẫn đồng ý quay lại tiếp tục học tập cũng như giới thiệu các bạn sinh viên mới về chất lượng đào tạo của Khoa Kinh tế. Vẫn có ý kiến đồng ý về chất lượng đào tạo được cung cấp nhưng mức độ đồng ý đối với yếu tố tin cậy nhà trường lại chỉ được các sinh viên đánh giá ở mức trung bình.

Về đặc điểm môi trường giáo dục đại học, số lượng trường đại học hoạt động trên địa bàn tại TP.HCM hiện đang có rất nhiều trường trong và ngoài công lập. Các trường này lại được bố trí đều ở các khu vực, khách hàng mục tiêu khác nhau tương ứng với đặc điểm kinh doanh của các trường. Đặc điểm này sẽ ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn trường học của sinh viên thông qua quan điểm của phụ huynh, sinh viên. Dù sinh viên không đồng ý với chất lượng đào tạo được cung cấp nhưng những lý do được đưa ra cho hành vi tiếp tục học tập là vì vị trí thuận lợi của trường: tiện đường, gần nhà, học phí hợp lý...; cơ sở vật chất và thiết bị khá, các phòng học đều có gắn máy điều hoà không khí; vì sinh viên đều đồng ý rằng chất lượng đào tạo mang lại sự lợi ích cho sinh viên trong việc nâng cao kiến thức. Như vậy, chất lượng đào tạo không có mối quan hệ tuyến tính trực tiếp với sự gắn kết của sinh viên với khoa kinh tế, nhưng chất lượng đào tạo sẽ có ảnh hưởng gián tiếp đến sự tích cực học tập của sinh viên và tác động trực tiếp đến sự cảm nhận hài lòng. Bên cạnh đó, sự cảm nhận hài lòng của sinh viên sẽ chịu tác động của nhiều yếu tố khác. Tuy vậy, điều này không nằm trong phạm vi của đề tài nhưng mở ra hướng nghiên cứu cho các nghiên cứu tiếp theo trong tương lai đối với chất lượng đào tạo tại khoa Kinh tế.

6. Kết luận

Trên lý thuyết, các chương trình giáo dục đại học có thể cạnh tranh với nhau bằng chất lượng, học phí, hình ảnh... Tuy nhiên, thực tế hiện nay cho thấy nhiều chương trình liên kết với nước ngoài có học phí cao hơn rất nhiều lần so với các chương trình trong nước nhưng vẫn thu hút được số lượng lớn học viên tham gia (Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2008).

Tóm lại, chất lượng đào tạo là vấn đề quan tâm đặc biệt của các cơ sở đào tạo và của cả ngành giáo dục và đào tạo nói chung và Khoa Kinh tế nói riêng, có thể nói đó là vấn đề sống còn của Khoa kinh tế. Chất lượng đào tạo phụ thuộc vào nhiều yếu tố: điều kiện giảng dạy và học tập, người học, người dạy,... và cần sự nỗ lực từ nhiều phía. Chất lượng đào tạo hiện nay của Khoa Kinh tế sinh viên đánh giá thông qua mức độ sự cảm nhận hài lòng của họ về các học phần chuyên ngành quản trị, tài chính ngân hàng và kế toán được nhận định ở mức khá tốt. Trong đó, yêu cầu cải thiện về nội dung, phương pháp cần có tính ứng dụng cao hơn phù hợp với quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, nhằm giúp sinh viên năng động hơn và đáp ứng được yêu cầu của các doanh nghiệp sau khi tốt nghiệp.

Nghiên cứu này còn nhiều hạn chế vì kích thước mẫu còn nhỏ so với qui mô nghiên cứu và dữ liệu thu thập phân tích chỉ trong phạm vi của Khoa Kinh tế chưa mang ý nghĩa tổng quát cao. Nghiên cứu cần được tiếp tục triển khai với qui mô toàn trường, nhiều khoa để tìm ra các yếu tố tiềm ẩn có thể tác động đến sự cảm nhận hài lòng của sinh viên đối với chất lượng chương trình đào tạo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Baker D. A., Crompton J. L., 2000. Quality, Satisfaction and Behavior Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), pp.785-804.
- [2] Cheng Y. C., Tam M., 1997. Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education*, 5(1), pp.22-31.
- [3] Costas Z., Vasiliki V., 2007. Service quality assessment in a greek higher education institute. *Journal of Business Economics and Management*, 9(1), pp.33-45.
- [4] Diamantis G. V., Benos V. K., 2007. Measuring student satisfaction with their studies in an international and European studies department, Operational Research. *International Journal*, 7(1), pp.47-59.
- [5] Firdaus A., 2006. The Development of HEdPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), pp.569-581.
- [6] Gi-Du Kang, Jeffrey James, 2004. Managing Service Quality. *Emerald Group Publishing Limited*, 14(4), pp.266-277.
- [7] Green D. M., 1994. *What is Quality in Higher education? Concept, policy and practice*, Taylor and Francis, Bristol PA, USA.
- [8] Helgesen O., Nettet E., 2007. Image, Satisfaction and Antecedents: Drivers of Student Loyalty? A Case Study of Norwegian University College. *Corporate Reputation Review*, 10, pp.38-59.
- [9] Kotler P., Armstrong G. (Gray), 2001. *Principles of Marketing*, Prentice Hall, (9th Ed).
- [10] Kwek C. L., Lau T. C., Tan H. P., 2010. Education Quality Process Model and Its Influence on Students' Perceived Service Quality. *International Journal of Business and Management*, 5(8), pp.154-165.
- [11] Maria P., David A., Marion B., 2007. Service Quality in Higher Education: The Experience of Overseas Students. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport và Tourism Education*, 6(2), pp.55-67.
- [12] Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang, 2008. *Nghiên cứu khoa học trong quản trị kinh doanh*. NXB Thống kê.
- [13] Oliver R., 1980. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 (4), pp.460-469.
- [14] Russell P., 2005. *Australia's History: Themes and Debates*. Sydney: University of New South Wales (UNSW) Press.
- [15] Sohail M. Sadiq, and Shaikh, Nassar M., 2004. Quest for excellence in business education: a study of student impressions of service quality. *International Journal of Educational Management*, 18(1), pp.58-65.
- [16] Tribe J., Snaith T., 1998. From SERQUAL to HOLSAT: holiday satisfaction in Varadero, Cuba. *Tourism Management*, 19, pp.25-34.
- [17] Tse D. K., Wilton P. C., 1988. Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25, pp.203-212.
- [18] Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L. L., 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (Spring), pp.12- 40.
- [19] Wright C., O'Neill M., 2002. Service quality evaluation in the higher education sector: An empirical investigation of students' perceptions. *Higher Education Research & Development*, 21(1), pp.23-39.
- [20] Zeithaml V. A., Bitner M. J., 2000. *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*, 2nd edn. Boston, MA: McGraw-Hill.