

NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CÁC KHÓA HỌC NGẮN HẠN: KHẢO SÁT THỰC NGHIỆM TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ DU LỊCH ĐÀ NẴNG

Phan Thanh Hải

Khoa Kế toán – Trường Đại học Duy Tân Đà Nẵng

Email: phanthanhhai@duytan.edu.vn

Dương Phú Khải Trí

Trường Cao đẳng Nghề du lịch Đà Nẵng

Email: tri.duong@dvtc.edu.vn

Ngày nhận: 04/8/2017

Ngày nhận bản sửa: 28/10/2017

Ngày duyệt đăng: 10/01/2018

Tóm tắt:

Nghiên cứu này được thực hiện trên cơ sở thu thập dữ liệu từ 274 học viên nhằm đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo các khóa học ngắn hạn. Các phương pháp thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích nhân tố khẳng định (CFA) và phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) được sử dụng trong nghiên cứu. Trên cơ sở tổng hợp lý thuyết và thực hiện nghiên cứu định lượng, kết quả nghiên cứu thực tiễn tại trường Cao đẳng nghề Du lịch Đà Nẵng cho thấy: (1) Chất lượng kỹ thuật, (2) Chất lượng chức năng, (3) Hình ảnh của nhà trường đều có mối quan hệ thuận chiều với Sự hài lòng của người học. Đồng thời, chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng cũng có tác động thuận chiều đến Hình ảnh. Kết quả của nghiên cứu này là cơ sở khoa học để cho các nhà quản lý đưa ra những quyết định phù hợp nhằm cải thiện chất lượng đào tạo các khóa học ngắn hạn của nhà trường.

Từ khóa: Sự hài lòng của người học, chất lượng dịch vụ đào tạo, nhà trường, du lịch, khóa học ngắn hạn

Factors Influencing the Satisfaction of Students on Quality of Short-Term Training Courses: Empirical Survey in Da Nang Vocational Tourism College

Abstract:

This study was conducted to measure the factors that affect students' satisfaction with quality of service in short course training. Data collected from 274 students completed the short courses in Da Nang Vocational Tourism College. The methods of descriptive statistics, Cronbach's Alpha, Exploratory Factor Analysis (EFA), Confirmatory Factor Analysis (CFA) and Structural Equation Modeling (SEM) are employed in this study. The results show that technical quality, functional quality, image have positive associations with the student satisfaction. Besides, the technical quality and functional quality also have positive effects on the image. The results of this paper are a scientific basis for managers to make appropriate decisions for improving the quality of training in this college.

Keywords: Student satisfaction; quality training services; school; tourism; short courses.

1. Giới thiệu

Du lịch là một trong những ngành nghề đóng góp khá quan trọng đối với sự phát triển kinh tế xã hội của Việt Nam nói chung và địa bàn Thành phố Đà Nẵng nói riêng từ trước đến nay. Đây cũng là một trong số các ngành nghề được thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong các nước khu vực ASEAN (MRA) công nhận, thỏa thuận đã và đang trong tiến trình thực hiện.

Để tạo ra được nguồn nhân lực đáp ứng được yêu cầu phát triển của ngành nghề thì sự đóng góp của các cơ sở đào tạo, các trường đại học, cao đẳng có liên quan đến công tác đào tạo nghề du lịch là cực kỳ quan trọng. Trong đó, việc đào tạo các khóa học chuyên môn ngắn hạn là để nhằm nâng cao khả năng thích nghi, đáp ứng yêu cầu tuyển dụng, công tác của đội ngũ nguồn nhân lực du lịch.

Vì vậy, đối với các cơ sở đào tạo nói chung và trường Cao đẳng Nghề du lịch Đà Nẵng nói riêng, việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo các khóa học ngắn hạn của nhà trường trong thời gian qua hết sức quan trọng và có ý nghĩa thực tiễn. Thông qua nghiên cứu này, các nhà quản lý của nhà trường có thể nắm bắt và khắc phục được các điểm hạn chế, tiếp thu góp ý của người học trong quá trình triển khai dịch vụ đào tạo, từ đó đưa ra những đề xuất, những giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng của dịch vụ. Đó cũng chính là mục tiêu của bài viết này.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ đào tạo

Chất lượng dịch vụ là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả dịch vụ (Parasuraman & cộng sự, 1988). Parasuraman & cộng sự (1985) đưa ra 10 khía cạnh của chất lượng dịch vụ và từ 10 khía cạnh này các nghiên cứu tiếp theo được rút về 5 yếu tố chính của chất lượng dịch vụ (mô hình SERVQUAL) bao gồm: (1) Sự tin cậy, (2) Sự đáp ứng, (3) Sự đảm bảo, (4) Sự đồng cảm, (5) Phương tiện hữu hình. Mô hình Gronroos (1984) chỉ ra rằng nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ dựa trên 3 yếu tố chính. Yếu tố thứ nhất liên quan đến những gì khách hàng được thỏa mãn. Yếu tố thứ hai liên quan đến việc khách hàng được thỏa mãn như thế nào và yếu tố thứ ba liên quan đến danh tiếng (hình ảnh của tổ chức, doanh nghiệp).

Cronin & Taylor (1992) với mô hình SERVPERF cho rằng mức độ cảm nhận của khách hàng đối với sự thực hiện dịch vụ của người cung cấp phản ánh tốt nhất chất lượng dịch vụ. Theo mô hình SERVPERF thì: $\text{Chất lượng dịch vụ} = \text{Mức độ cảm nhận}$.

Trong khi đó theo mô hình chất lượng dịch vụ của Gi-Du Kang & Jeffrey James (2004) thì chất lượng dịch vụ bao gồm 3 khía cạnh: Chất lượng kỹ thuật (Technical quality), Chất lượng chức năng (Functional quality), và hình ảnh (Image) của công ty (doanh nghiệp).

Như vậy có thể thấy rằng chất lượng dịch vụ là một khái niệm bao hàm nhiều khía cạnh, nó là một chỉ tiêu tổng hợp của các nhân tố khác nhau. Trong những lĩnh vực dịch vụ khác nhau nó lại được đo lường bởi những yếu tố khác nhau.

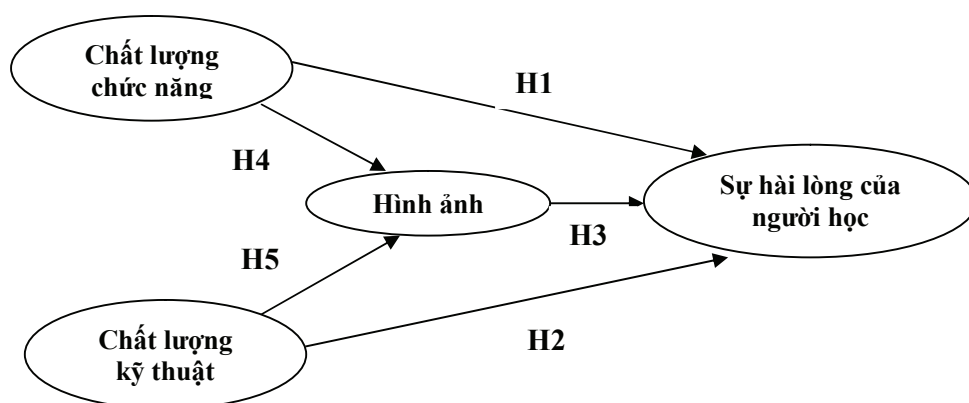
Chất lượng dịch vụ đào tạo cũng được nhiều tác giả nghiên cứu trong thời gian qua với nhiều hướng nghiên cứu khác nhau. Harvey & Green (1993) đưa ra quan điểm: chất lượng đào tạo được định nghĩa như tập hợp các thuộc tính khác nhau bao gồm: sự xuất sắc, sự hoàn hảo, sự phù hợp với mục tiêu, sự đáng giá với đồng tiền và sự chuyển đổi về chất. Bên cạnh đó, có các nghiên cứu về chất lượng đào tạo dựa trên nền tảng trọng tâm là sinh viên như nghiên cứu của Stodnick & Roger (2008) hay nghiên cứu của Oldfield & Baron (2000) về mối quan hệ giữa khách hàng là sinh viên và đơn vị cung ứng dịch vụ là các tổ chức giáo dục. Rất nhiều tác giả kế thừa và hiệu chỉnh mô hình SERVQUAL của Parasuraman & cộng sự (1985) để nghiên cứu sâu hơn về chất lượng đào tạo như nghiên cứu của Amaad & Stephen (2012), Hanna & cộng sự (2010)...

Tuy có rất nhiều nghiên cứu theo nhiều hướng khác nhau song tất cả các nhà nghiên cứu đều chung nhận định: Chất lượng dịch vụ trong giáo dục được xác định là một thành phần cốt lõi nhất, quan trọng nhất để giáo dục thành công. Sinh viên, người học được coi là một khách hàng thực sự của các cơ sở đào tạo và sản phẩm bán cho người học chính là dịch vụ đào tạo.

2.1.2. Sự hài lòng của khách hàng, sự hài lòng của người học

Sự hài lòng của khách hàng là một dạng cảm xúc hoặc thái độ hình thành trên cơ sở khách hàng so sánh, đánh giá giữa những gì họ mong đợi với những gì họ nhận được từ tổ chức và/hoặc từ sản phẩm, dịch vụ cụ thể (Spreng & Mackoy, 1996; Kotler & Keller, 2006). Trong đo lường sự hài lòng

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



của khách hàng thì mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ (ACSI) chỉ rõ: giá trị cảm nhận chịu tác động bởi chất lượng cảm nhận và sự mong đợi của khách hàng. Khi đó, sự mong đợi của khách hàng có tác động trực tiếp đến chất lượng cảm nhận. Sự hài lòng của khách hàng được tạo thành trên cơ sở chất lượng cảm nhận, sự mong đợi và giá trị cảm nhận, nếu chất lượng và giá trị cảm nhận cao hơn sự mong đợi sẽ tạo nên lòng trung thành đối với khách hàng, và ngược lại là sự phàn nàn hay sự than phiền về sản phẩm mà họ tiêu dùng. Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Châu Âu (ECSI) cho thấy sự hài lòng của khách hàng là sự tác động tổng hòa của các nhân tố hình ảnh, giá trị cảm nhận, chất lượng cảm nhận về cả sản phẩm hữu hình và vô hình.

Sự hài lòng của người học có thể được định nghĩa là nhận thức của người học liên quan đến quá trình trải nghiệm học và giá trị giáo dục nhận được khi tham gia học tập tại một cơ sở giáo dục (Astin, 1993). Sự hài lòng của người học là kết quả quan trọng có ảnh hưởng đến động lực của sinh viên (Donohue & Wong, 1997) và là yếu tố tâm lý quan trọng trong thành công học tập.

2.1.3. Mối quan hệ giữa sự hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo

Đối với giáo dục đại học thì những nghiên cứu về sự hài lòng của người học về chất lượng đào tạo đã được quan tâm từ lâu. Rất nhiều các nhà nghiên cứu đã kế thừa và ứng dụng các thang đo SERVQUAL, SERVPERF vào nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng của người học. Tiêu biểu là các nghiên cứu của Muhammed Ehsan & cộng sự (2010), Mussie T. Tessama (2012), Nguyễn Thành Long (2006), Trần Xuân Kiên (2006), Ma Cẩm Tường Lam (2011), Ma Thế Ngàn

(2012), Nguyễn Thị Bảo Châu & Thái Thị Bích Châu (2013), Nguyễn Tiến Dũng (2015).

Kết quả các nghiên cứu trên đều chỉ rõ rằng sự hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo phụ thuộc vào các yếu tố như: cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên, sự cảm thông, tin cậy, đảm bảo và đáp ứng của nhà trường.

Hướng nghiên cứu kết hợp các thang đo SERVQUAL, SERVPERF với mô hình đo lường sự hài lòng của khách hàng CSI cũng được nhiều tác giả thực hiện trong thời gian gần đây. Tiêu biểu là các nghiên cứu Nguyễn Thị Trang (2010), Cao Thị Hoàng Trâm (2013) cùng đưa ra kết quả cho thấy: Chất lượng kỹ thuật có tác động mạnh nhất đến Mức độ hài lòng, tiếp đến là Chất lượng chức năng và cuối cùng là Hình ảnh.

2.2. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Dựa vào mô hình CSI kết hợp với thang đo SERVQUAL, biến thể SERVPERF và các nghiên cứu trước đây như Nguyễn Thị Trang (2010), Cao Thị Hoàng Trâm (2013), mô hình sử dụng cho nghiên cứu như hình 1.

Sự hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo chịu ảnh hưởng bởi 3 nhân tố: Chất lượng chức năng; Chất lượng kỹ thuật và Hình ảnh. Trong đó:

- Chất lượng chức năng là cách thức nhà trường cung cấp dịch vụ đào tạo tới người học, được đo lường bởi 4 thành phần:

+ Thành phần “Hữu hình”: thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, giảng viên và nhân viên trong nhà trường.

+ Thành phần “Tin cậy”: thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết.

+ Thành phần “Đáp ứng”: thể hiện trình độ chuyên môn, cách phục vụ và sự sẵn lòng của cán bộ công nhân viên nhà trường trong việc cung cấp dịch vụ đào tạo kịp thời cho người học.

+ Thành phần “Đảm bảo”: thể hiện khả năng giảng dạy của đội ngũ giáo viên nhằm đem lại kiến thức, kỹ năng cho người học.

+ Thành phần “Cảm thông”: thể hiện sự ân cần, quan tâm đến từng người học.

- Chất lượng kỹ thuật mô tả dịch vụ đào tạo cung cấp điều gì cho người học, bao gồm những kiến thức, kỹ năng làm việc và những lợi ích tinh thần.

- Hình ảnh chính là những cảm nhận, đánh giá của người học về chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường.

Từ đó, tác giả đưa ra các giả thuyết như sau:

- Giả thuyết H1: Chất lượng chức năng của trường được người học đánh giá có quan hệ đồng biến với Sự hài lòng của người học.

- Giả thuyết H2: Chất lượng kỹ thuật của trường được người học đánh giá có quan hệ đồng biến với Sự hài lòng của người học.

- Giả thuyết H3: Hình ảnh của trường được người học đánh giá có quan hệ đồng biến với Sự hài lòng của người học.

- Giả thuyết H4: Chất lượng chức năng của trường được người học đánh giá có quan hệ đồng biến với cảm nhận về Hình ảnh của trường.

- Giả thuyết H5: Chất lượng kỹ thuật của trường được học viên đánh giá có quan hệ đồng biến với cảm nhận về Hình ảnh của trường.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thu thập số liệu

Để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu, nhóm nghiên cứu đã thu thập số liệu từ những học viên đã tham gia học các khóa học ngắn hạn tại trường Cao đẳng nghề du lịch Đà Nẵng. Việc thu thập số liệu được thực hiện bằng cách phát phiếu câu hỏi trực tiếp đến các học viên và người được hỏi trả lời bằng cách điền thông tin vào phiếu độc lập.

Kết quả được phân tích bằng phần mềm SPSS, các thang đo được kiểm định để xác định độ tin cậy. Sau đó mô hình được xác lập để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

3.2. Thang đo

Nghiên cứu thiết kế bảng câu hỏi với 37 quan sát trong đó có 1 biến phụ thuộc, sử dụng thang đo Likert 5

bậc (Điểm 1 : Hoàn toàn không đồng ý; Điểm 5 : Hoàn toàn đồng ý). Bảng câu hỏi và thang đo được kiểm tra và hiệu chỉnh dựa trên 4 cơ sở : (1) Nghiên cứu định tính, (2) Phỏng vấn chuyên gia (10 người), (3) Phỏng vấn sâu 10 người học, (4) Kết quả điều tra thử 30 mẫu.

Thang đo *Chất lượng chức năng* (Ký hiệu: CN). Thang đo này được thể hiện thông qua 22 biến quan sát với 4 yếu tố: Phương tiện hữu hình (PTHH), Độ cảm thông (DCT), Độ tin cậy (DTC), Độ đáp ứng (DDU), Sự đảm bảo (SDB). Thang đo này được kế thừa từ nghiên cứu gốc của Parasuraman & cộng sự (1988) và được hiệu chỉnh trong các nghiên cứu về dịch vụ đào tạo như Firdaus Abdullah (2006), Kontic (2014), Sabina Đonlagić & Samira Fazlić (2015), Muhammed Ehsan & cộng sự (2010).

Thang đo *Chất lượng kỹ thuật* (Ký hiệu : KT) với 6 quan sát. Thang đo *Hình ảnh* (Ký hiệu : HA) với 4 quan sát. Thang đo *Sự hài lòng* (ký hiệu HL) được thể hiện qua 5 quan sát. Các thang đo này được kế thừa và hiệu chỉnh từ các nghiên cứu của Nguyễn Thị Trang (2010), Cao Thị Hoàng Trâm (2013).

3.3. Kích thước mẫu

Đối với chương trình đào tạo du lịch của trường Cao đẳng nghề Du lịch trong năm 2016, có 340 người theo học các khóa đào tạo ngắn hạn và tốt nghiệp. Nhóm khảo sát đã gửi bảng câu hỏi khảo sát cho toàn bộ số học viên này và thu được 300 phiếu trả lời trong giai đoạn từ tháng 3/2017 đến tháng 8/2017. Kết quả sau khi loại đi các phiếu trả lời không hợp lệ thì có 274 bản câu hỏi được đưa vào xử lý. So với tính toán ban đầu với nội dung bản câu hỏi gồm 37 quan sát thì số mẫu cần tối thiểu là $37 \times 5 = 185$ mẫu, thì kết quả số lượng bản câu hỏi đưa vào xử lý là phù hợp. Bởi theo Bollen (1989) thì tỷ lệ phù hợp cho việc chọn cỡ mẫu với số lượng tham số trong phân tích đo biến phải là 5:1.

3.4. Phương pháp phân tích

Nhóm tác giả thực hiện việc kiểm định mô hình bằng phần mềm SPSS 16 kết hợp với AMOS 20 thông qua các bước:

- *Kiểm định thang đo*: Các thang đo lần lượt được kiểm định thông qua 3 kỹ thuật: hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích nhân tố khẳng định CFA.

- *Kiểm định mô hình*: Mô hình nghiên cứu lý thuyết đề xuất và các giả thuyết nghiên cứu được kiểm định bằng phương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) với phần mềm AMOS 20.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thống kê mô tả về mẫu nghiên cứu

Phần mềm SPSS 16.0 được sử dụng để tiến hành phân tích trong nghiên cứu. Trong số 274 người học thì có Thông tin về mẫu nghiên cứu (274 người) được thể hiện chi tiết trong Bảng 1.

4.2. Kiểm định hệ số Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho thang đo được thể hiện tại Bảng 2 trên cho thấy các thang đo này đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0.6 và hệ số tương quan biến tổng > 0.3. Như vậy từ 37 quan sát ban đầu do có quan sát ký hiệu KT4 bị loại, mô hình được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo

Bảng 1: Thống kê mô tả mẫu điều tra

Đặc điểm	Tần suất	Tỷ lệ %
Giới tính	N = 274	100%
Nam	118	43,1%
Nữ	156	56,9%
Các khóa học ngắn hạn theo học	N = 274	100%
Nghiệp vụ lễ tân	91	33,2%
Nghiệp vụ buồng	69	25,2%
Nghiệp vụ pha chế	32	11,7%
Kỹ thuật chế biến món ăn	8	2,9%
Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	74	27,0%
Độ tuổi của người học	N = 274	100%
Từ 18 đến 22	140	51,1%
Từ 23 đến 27	81	29,6%
Từ 28 đến 32	25	9,1%
Từ 32 đến 37	15	5,5%
Trên 37	13	4,7%
Kinh nghiệm của người học	N = 274	100%
Đã từng làm việc	122	44,5%
Chưa từng làm việc	152	55,5%

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 16.0

Bảng 2: Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha các thang đo

Thang đo	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Ghi chú
Biến độc lập			
1. Chất lượng chức năng (CN)			
Phương tiện hữu hình (PTHH)	5	0.911	
Độ tin cậy (DTC)	4	0.900	
Độ đáp ứng (DDU)	5	0.898	
Sự đảm bảo (SDB)	4	0.856	
Độ cảm thông (DCT)	4	0.903	
2. Chất lượng kỹ thuật (KT)	5	0.898	Loại biến KT4 do có hệ số tương quan biến - tổng = 0.249 < 0.3.
3. Hình ảnh	4	0.835	
Biến phụ thuộc			
Sự hài lòng của người học (HL)	5	0.944	

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 16.0.

Bảng 3: Kết quả kiểm định hệ số EFA thang đo

Thang đo	KMO	Sig	Phương sai trích	Eigen Value
Chất lượng chức năng (CN)	0.829	.000	0.7468	1,372
Chất lượng kỹ thuật (KT)	0.792	.000	0.7175	3,588
Hình ảnh (HA)	0.805	.000	0.6703	2,681
Sự hài lòng của người học (HL)	0.903	.000	0.8185	4,093

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 16.0

gồm 36 quan sát.

4.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA và CFA

4.3.1. Phân tích EFA thang đo các yếu tố

Từ kết quả điều tra, dữ liệu được phân tích khám phá nhân tố với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 16, sau khi đã loại đi các biến có hệ số factor loading nhỏ hơn 0.5, kết quả phân tích khám phá nhân tố cuối cùng thu được như trình bày ở Bảng 3.

Kết quả phân tích trên cho thấy hệ số KMO > 0.5, kiểm định Bartlett có p-value bằng 0,000 < 0,05, phương sai trích > 50%, các hệ số factor loading đều lớn hơn 0,5 và hệ số Eigen Value > 1. Như vậy các tiêu chuẩn khi sử dụng phân tích khám phá EFA cho thấy các nhân tố đều phù hợp với tập dữ liệu nghiên cứu. Có 4 nhân tố được trích ra từ kết quả phân tích gồm 36 biến quan sát được dùng cho các phân tích tiếp theo.

4.3.2. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA

Sự phù hợp của mô hình

Mô hình có 563 bậc tự do, CFA cho thấy Chi-bình phương = 773,99 với giá trị p = .000; giá trị GFI bằng 0.869 khá cao nhưng cũng là giá trị dễ ảnh hưởng bởi qui mô mẫu. Một số các chỉ số khác ít nhạy với qui mô mẫu được sử dụng để đánh giá sự phù hợp mô hình như: RMSEA = 0.037 là nhỏ;

Chi-Square/df = 1.375 (nhỏ hơn 2); IFI = 0.972, TLI = 0.968, CFI = 0,971 đều lớn hơn 0.9. Như vậy các kết quả phân tích cho thấy dữ liệu được chấp nhận với mô hình đề nghị.

Đánh giá độ tin cậy, giá trị *hội tụ*, *giá trị phân biệt*

Căn cứ Bảng 4, ta thấy độ tin cậy CR đều lớn hơn 0.7, tổng phương sai trích lớn hơn 50% nên có thể kết luận các thành phần trong thang đo Chất lượng chức năng đạt độ tin cậy và hội tụ.

Thực hiện việc phân tích hệ số tương quan giữa các cặp nhân tố ta có kết quả với giá trị cao nhất là 0.502, đều khá nhỏ và không vượt quá 0.85 nên các nhân tố thỏa mãn điều kiện về giá trị phân biệt (Hình 2).

4.4. Kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu

4.4.1. Kiểm định mô hình nghiên cứu

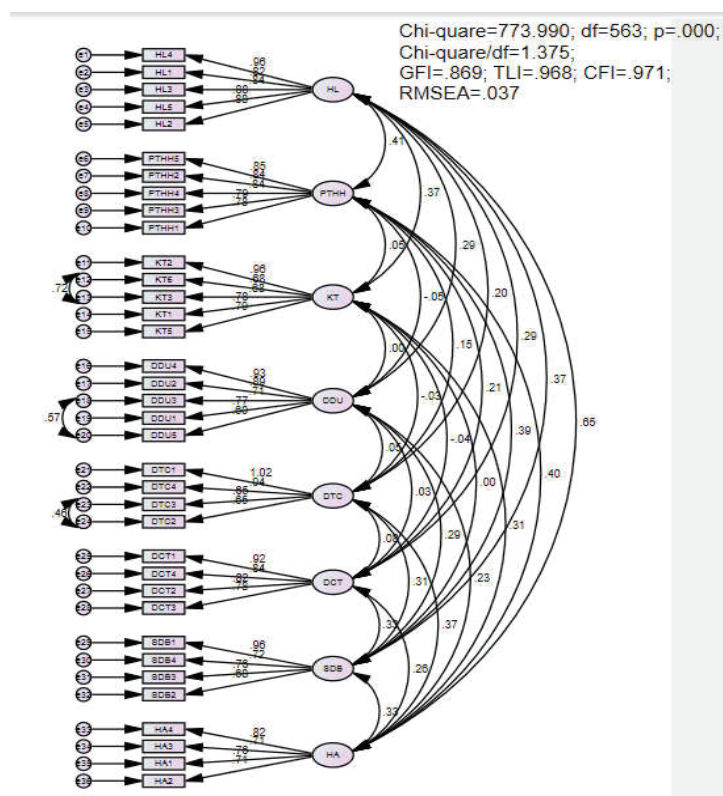
Nhóm tác giả sử dụng SEM nhằm kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu đã có. Kết quả ước lượng mô hình nghiên cứu cho thấy có 4 khái niệm trong mô hình: (1) Chất lượng chức năng (CN), (2) Chất lượng kỹ thuật (KT), (3) Hình ảnh (HA) và (4) Sự hài lòng của học viên (HL). Trong đó, hình ảnh phụ thuộc vào chất lượng chức năng và chất lượng kỹ thuật; sự hài lòng của học viên phụ thuộc vào chất lượng chức năng, chất lượng kỹ thuật và hình ảnh.

Bảng 4 : Kết quả đánh giá độ tin cậy và hội tụ của thang đo Chất lượng chức năng

Thang đo	CR	AVE(%)
Phương tiện hữu hình (PTHH)	0,911	0,672
Chất lượng kỹ thuật (KT)	0,888	0,616
Độ đáp ứng (DDU)	0,889	0,621
Độ tin cậy (DTC)	0,895	0,690
Độ cảm thông (DCT)	0,906	0,708
Sự đảm bảo (SDB)	0,864	0,619
Hình ảnh (HA)	0,838	0,565
Sự hài lòng (HL)	0,945	0,774

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm AMOS 20

Hình 2: Kết quả CFA chuẩn hóa



Bảng 5: Kết quả kiểm định mối quan hệ nhân quả giữa các khái niệm trong mô hình nghiên cứu (chưa chuẩn hóa)

Mối quan hệ	Estimate	S.E.	C.R.	P
HA <--- KT	.164	.031	5.295	***
HA <--- CN	.692	.121	5.733	***
HL <--- CN	.842	.217	3.875	***
HL <--- KT	.245	.049	4.980	***
HL <--- HA	.370	.169	2.190	.028

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm AMOS 20

Mô hình kiểm định có 581 bậc tự do ($p = 0.00$) và các chỉ số chỉ ra mô hình thích hợp với dữ liệu thu thập từ thị trường (chi-square/df = 1,453; GFI = 0,863; CFI = 0,964, TLI = 0,961 và RMSEA = 0,041).

Kết quả ước lượng tham số chính cho thấy trong cả hai mối quan hệ đều có ý nghĩa thống kê ($p < 5\%$). Như vậy, mỗi liên hệ của các khái niệm đã đạt được kỳ vọng về mặt lý thuyết.

Các tham số ước lượng (chuẩn hóa) đều có ý nghĩa thống kê ($p < 5\%$). Dựa vào kết quả trọng số hồi quy giữa các khái niệm có thể thấy:

- Chất lượng chức năng và chất lượng kỹ thuật

đều tác động cùng chiều đến hình ảnh. Tuy nhiên, chất lượng chức năng tác động mạnh hơn chất lượng kỹ thuật.

- Chất lượng chức năng, chất lượng kỹ thuật và hình ảnh tác động cùng chiều đến sự hài lòng của học viên, trong đó chất lượng chức năng tác động mạnh nhất, tiếp theo là chất lượng kỹ thuật và hình ảnh.

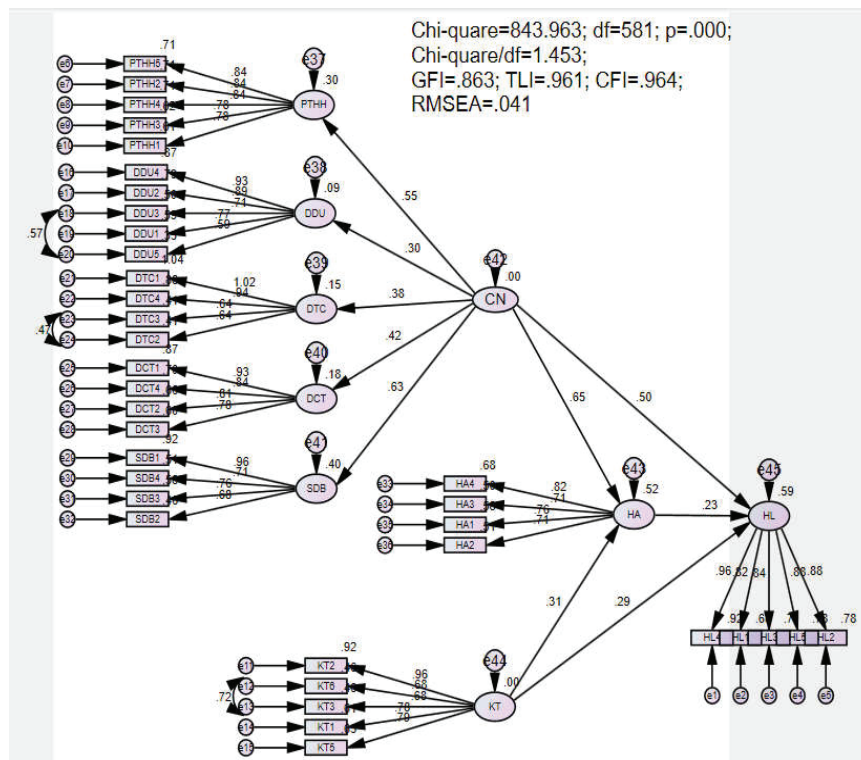
Ngoài ra, hệ số xác định R² trong mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh cho biết: Chất lượng kỹ thuật và Chất lượng chức năng giải thích được 52,3% biến thiên của Hình ảnh. Chất lượng chức năng, Chất lượng kỹ thuật và Hình ảnh giải thích được 58.8% biến thiên

Bảng 6: Các tham số kiểm định trong mô hình nghiên cứu (đã chuẩn hóa)

Mối quan hệ	Estimate
HA <--- KT	.312
HA <--- CN	.653
HL <--- CN	.502
HL <--- KT	.293
HL <--- HA	.234

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm AMOS 20

Hình 3: Kết quả SEM của mô hình nghiên cứu chính thức (đã chuẩn hóa)



của Sự hài lòng.

4.4.2. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Kiểm định các giả thuyết của mô hình nghiên cứu như sau:

- Chấp nhận H1: Estimate = 0.502, p-value = 0.000. Khi cách thức nhà trường cung cấp dịch vụ đào tạo các khóa học ngắn hạn (Chất lượng chức năng) đến người học tốt thì sự hài lòng của người học càng tăng lên.

- Chấp nhận H2: Estimate = 0.293, p-value = 0.000. Khi kiến thức, kỹ năng làm việc và những lợi ích tinh thần mà nhà trường cung cấp (Chất lượng kỹ thuật) qua các khóa học đào tạo ngắn hạn tốt thì sự hài lòng của người học càng tăng lên.

- Chấp nhận H3: Estimate = 0.234, p-value = 0.000. Khi cảm nhận, đánh giá người học về khóa học tốt thì điều đó đồng nghĩa với việc sự hài lòng của người học cao.

- Chấp nhận H4: Estimate = 0.653, p-value = 0.000. Khi nhà trường cung cấp dịch vụ đào tạo tốt (Chất lượng chức năng) thì làm cho cảm nhận, đánh giá của người học về nhà trường càng cao (Hình ảnh).

- Chấp nhận H5: Estimate = 0.312, p-value = 0.000. Khi kiến thức, kỹ năng làm việc và những lợi ích tinh thần mà nhà trường cung cấp (Chất lượng kỹ thuật) qua các khóa học đào tạo ngắn hạn tốt thì cảm nhận, đánh giá của người học (Hình ảnh) càng tăng lên.

Như vậy, kết quả nghiên cứu cho thấy các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với khóa học ngắn hạn tại trường Cao đẳng nghề du lịch Đà Nẵng là: Chất lượng kỹ thuật, Chất lượng chức năng và Hình ảnh. Trong đó, Chất lượng chức năng tác động mạnh nhất, kế tiếp là Chất lượng kỹ thuật và cuối cùng là Hình ảnh.

4.4.3. Kiểm định sự khác biệt theo yếu tố nhân khẩu học

Dùng Independent Sample T-Test cho biến giới tính có 2 giá trị, Sig. (2-tailed) = 0.000 < 0,05 nên kết luận sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo các khóa học ngắn hạn của trường Cao đẳng nghề du lịch Đà Nẵng có sự khác biệt theo giới tính. Học viên nam có mức độ hài lòng cao hơn học viên nữ vì mức trung bình cao hơn.

Tương tự như vậy dùng Independent Sample T-Test cho biến Kinh nghiệm làm việc của người học với 2 giá trị, Sig. (2-tailed) = 0.000 < 0,05 nên kết luận sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo các khóa học ngắn hạn của trường Cao đẳng nghề du lịch Đà Nẵng có sự khác biệt theo kinh nghiệm làm việc. Người học đã từng làm việc thì có mức độ hài lòng cao hơn người học chưa có kinh nghiệm làm việc

Dùng kiểm định Levene phương sai đồng nhất đối với độ tuổi cũng như là khóa học cụ thể mà người học theo học, kết quả cho thấy giá trị sig = 0.000 nhỏ hơn 0.05 nên giả thuyết phương sai đồng nhất giữa các nhóm giá trị biến định tính đã bị vi phạm. Nghĩa là phương sai giữa các nhóm tuổi, cũng như giữa các khóa học khác nhau là không bằng nhau. Do đó, tác giả sử dụng kiểm định Welch cho trường hợp vi phạm giả định phương sai đồng nhất. Kết quả giá trị Sig ở kiểm định Welch = 0.000 < 0.05 nên có thể kết luận: Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng của những học viên ở các độ tuổi khác nhau, cũng như là các khóa học cụ thể khác nhau. Trong đó người học ở độ tuổi trên 37 có sự hài lòng đối với chất lượng đào tạo của trường cao nhất, sau đó là độ tuổi từ 33 đến 37.

5. Kết luận và khuyến nghị

5.1. Kết luận

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu định lượng về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngắn hạn tại Trường Cao đẳng nghề du lịch Đà Nẵng, có thể rút ra một số các kết luận như sau:

- CFA cho thấy các mô hình tối hạn phù hợp với dữ liệu thị trường, các thang đo đều đảm bảo giá trị hội tụ, tính đơn hướng, độ tin cậy, phương sai trích và giá trị phân biệt. Từ kết quả CFA, phân tích cấu trúc tuyến tính SEM được thực hiện, cho thấy mô hình nghiên cứu chính thức phù hợp với dữ liệu thị trường.

- Nghiên cứu đã xác định được các yếu tố ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo khóa học ngắn hạn là: chất lượng chức năng, chất lượng kỹ thuật và hình ảnh. Trong đó tác động mạnh nhất là nhân tố Chất lượng chức năng bao gồm: phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự đồng cảm, sự đáp ứng và đảm bảo. Đây là kết quả nghiên cứu có đôi chút khác biệt so với các nghiên cứu tương đồng của tác giả Nguyễn Thị Trang (2010) và Cao Thị Hoàng Trâm (2013) khi kết quả của 2 nghiên cứu này cho thấy Chất lượng kỹ thuật mới là nhân tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người học.

- Trong các yếu tố nhân khẩu học thì tất cả các yếu tố đều có sự khác biệt. Trong đó các học viên Nam hài lòng nhiều hơn so với các học viên Nữ; những học viên có kinh nghiệm làm việc hài lòng hơn so với các học viên chưa từng làm việc; các khóa học ngắn hạn khác nhau thì cũng có mức độ hài lòng của học viên khác nhau. Nhóm các học viên có tuổi đời càng cao thì mức hài lòng càng lớn và ngược lại.

5.2. Các khuyến nghị

Để gia tăng sự hài lòng của người học đối với việc sử dụng dịch vụ đào tạo các khóa học ngắn hạn thì các nhà quản lý của nhà trường cần phải quan tâm đến các vấn đề liên quan đến cải thiện chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng nhằm nâng cao sự cảm nhận và đánh giá cũng như là sự hài lòng của người học. Cụ thể như sau:

- Lãnh đạo nhà trường cần phải chú trọng đến việc nâng cao chất lượng chức năng thông qua việc đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất phục vụ đào tạo, đặc biệt là hệ thống các phòng học thực hành nghề nghiệp, các công cụ hỗ trợ giảng dạy lý thuyết và thực hành hiệu quả. Tăng cường đầu tư cho đội ngũ cán bộ nhân viên mà đặc biệt là đội ngũ giảng viên trực tiếp đứng lớp đảm nhận các học phần, môn học trong khóa học ngắn hạn. Tăng cường công tác hợp tác với doanh nghiệp trong công tác đào tạo nhằm thực tế hóa bài giảng, nâng cao tính thực tiễn, đảm bảo việc cầm tay chỉ việc đối với người học. Thường xuyên khảo sát ý kiến doanh nghiệp, nhà tuyển dụng

để điều chỉnh chương trình đào tạo cho phù hợp với yêu cầu thực tiễn; nâng cấp các trang thiết bị giảng dạy, đổi mới phương pháp giảng dạy. Đa dạng hóa các khóa học, thiết kế các khóa học phù hợp với yêu cầu công việc ở các vị trí trong ngành du lịch, phân chia độ khó của các khóa học (sơ cấp, trung cấp, cao cấp) cho phù hợp với độ tuổi, kinh nghiệm và tuổi đời của học viên.

- Lãnh đạo nhà trường cần phải chú trọng đến việc nâng cao chất lượng kỹ thuật thông qua việc thường xuyên tổ chức trao đổi, hội thảo, cập nhật thông tin do các chuyên gia, cán bộ lâu năm ở các doanh nghiệp thực tế trực tiếp đảm nhận qua đó có thể nâng cao kiến thức chuyên môn cho giảng viên, học viên một cách thực tế và hiệu quả, tạo ra được sự thống nhất chung khi giải quyết công việc có tính chất tương tự.

- Bên cạnh đó, lãnh đạo nhà trường cũng cần quan tâm đến việc thường xuyên lấy ý kiến đánh giá của người học trong và sau khi kết thúc khóa học. Tổ chức đối thoại thường xuyên, định kỳ để ghi nhận các ý kiến về cảm nhận, đánh giá của người học trên nhiều khía cạnh khác nhau liên quan đến quá trình cung cấp dịch vụ đào tạo các khóa học ngắn hạn

như: cơ sở vật chất, chương trình học, đội ngũ giảng viên, tính thực tiễn, học phí...

5.3. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu này được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện nên kết quả mang nặng yếu tố chủ quan của tác giả nghiên cứu, giảm đi tính khách quan và khái quát hóa. Vì vậy các nghiên cứu sau nên xem xét đến việc sử dụng phương pháp chọn mẫu xác suất bởi nó đảm bảo được tính đại diện cao hơn và gia tăng kích cỡ của mẫu nghiên cứu để có kết quả phân tích chính xác hơn, khái quát hóa hơn.

Phạm vi nghiên cứu chỉ được thực hiện tại Trường cao đẳng nghề du lịch Đà Nẵng nên kết quả nghiên cứu chỉ mới thực sự đưa ra được một số các kết luận và kiến nghị cho chính đơn vị. Mỗi giai đoạn khác nhau sẽ có sự khác nhau về điều kiện giảng dạy, phương pháp và nội dung giảng dạy. Tuy nhiên, thời gian khảo sát ngắn nên không đánh giá được sự hài lòng của học viên qua các giai đoạn. Vậy nên, kết quả từ nghiên cứu chỉ đúng trong một giai đoạn ngắn. Các nghiên cứu kế tiếp có thể mở rộng phạm vi khảo sát cho các cơ sở đào tạo trên địa bàn, trong cùng ngành để có đánh giá toàn diện, đầy đủ hơn.

Tài liệu tham khảo

- Amaad Uppal M. & Stephen R. Gulliver (2012), 'Factors determining E-learning service quality', *Journal of Applied Sciences*, 12(14), 165-175.
- Astin, A.W. (1993), *What matters in college? Four critical years revisited*, San Francisco, Jossey-Bass Publishers.
- Bollen, K. A. (1989), *Structural Equations with Latent Variables*, New York, John Wiley & Sons.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992), 'Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension', *Journal of Marketing*, 56 (7), 55-68.
- Cao Thị Hoàng Trâm (2013), 'Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường đại học Quảng Nam', Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh, Đại học Đà Nẵng.
- Donohue, T.L., & Wong, E.H. (1997), 'Achievement motivation and college satisfaction in traditional and nontraditional students', *Academic Journal Article Education*, 118(2), 238-243.
- Firdaus Abdullah, (2006), 'Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF', *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47.
- Gi-Du Kang & Jeffrey James, (2004), 'Service quality dimensions: an examination of Grönroos's service quality model', *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(4), 266-277.
- Grönroos, G (1984), 'A Service Quality Model and its Marketing Implications', *European Journal of Marketing*, 18(6), 36-44.
- Hanna V. Shauchenka, Udo Bleimann, Matthias Knoll & Nathan L. Clarke (2010), 'Service quality assessment in distance learning', *Journal of Learning Technologies*, INC 2010, 269-277.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006), *Marketing Management*, Pearson Prentice Hall, USA.
- Kontic L. (2014), 'Measuring service quality in higher education: The case of Serbia', *Human capital without borders:*

- Management, Knowledge and Learning for Quality of Life, *International Conference*, Portonoz, Slovenia, 2014, 645-654.
- Lee Harvey & Diana Green (1993), 'Defining Quality', *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18 (1), 9-34.
- Ma Cẩm Tường Lam (2011), 'Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị tại trường Đại học Đà Lạt', Luận văn thạc sỹ, Viện đảm bảo chất lượng giáo dục, Đại học quốc gia Hà Nội.
- Ma Thế Ngân (2012), 'Đo lường sự hài lòng của người học đối với các hoạt động đào tạo chính quy tại trường đại học Kỹ thuật công nghiệp - đại học Thái Nguyên', Luận văn thạc sỹ, Đại học Kinh tế quốc dân.
- Mussie T. Tessema (2012), 'Factors Affecting College Students' Satisfaction with Major Curriculum: Evidence from Nine Years of Data', *International Journal of Humanities and Social Science*, 2 (2), 34-44.
- Muhammed Ehsan Malik, Rizwan Qaiser Danish & Ali Usman (2010), 'The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab', *Journal of Management Research*, 2 (2), 1-11.
- Nguyễn Thị Bảo Châu & Thái Thị Bích Châu (2013), 'Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh trường Đại học Cần Thơ giai đoạn năm 2012-2013', *Tạp chí Khoa học trường Đại học Cần Thơ*, 28 (2013), 117-123.
- Nguyễn Tiến Dũng (2015), 'Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về đào tạo tại trường Đại học Thăng Long', Luận văn Thạc sĩ Kinh doanh và quản lý, Đại học Thăng Long.
- Nguyễn Thành Long (2006), 'Sử dụng thang đo SERVPERV để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại trường đại học An Giang', *Báo cáo nghiên cứu khoa học*, Đại học An Giang.
- Nguyễn Thị Trang (2010), 'Xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo tại trường đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng', Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh, Đại học Đà Nẵng.
- Oldfield B. M. & Steve Baron (2000), 'Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty', *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85-95.
- Parasuraman, A. V. A. Zeithaml & L.L.Berry. (1985), 'A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research', *Journal of Marketing*, 49(1), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988), 'SERVQUAL : a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality', *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sabina Đonlagić & Samira Fazlić (2015), 'Quality assessment in higher education using the SERVQUAL model', *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 20(1), 39-57.
- Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996), 'An Empirical Examination of a Model of Perceived Service Quality and Satisfaction', *Journal of Retailing*, 72(2), 201-214.
- Stodnick M. & Rogers P. (2008), 'Using SEVQUAL to measure the quality of the classroom experience', *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 6(1), 115-133.
- Trần Xuân Kiên (2006), 'Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh – Đại học Thái Nguyên', Luận văn thạc sỹ, Đại học quốc gia Hà Nội.