

# ĐÁNH GIÁ MỐI QUAN HỆ GIỮA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

Nguyễn Việt Hùng\*, Hà Quỳnh Hoa\*\*

Ngày nhận: 25/9/2014

Ngày nhận bản sửa: 22/10/2014

Ngày duyệt đăng: 4/11/2014

## Tóm tắt:

*Bài viết này được thực hiện nhằm đánh giá mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ giáo dục đại học với sự hài lòng của sinh viên tại trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Trên cơ sở dữ liệu thu thập được thông qua khảo sát bảng hỏi đối với 523 sinh viên đang học tại trường và kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá, 10 thang đo đại diện về chất lượng đào tạo của trường và 1 thang đo đại diện cho sự hài lòng của sinh viên đã được nhận diện. Kết quả hồi quy bội cho thấy chỉ có 9/10 thang đo đại diện về chất lượng dịch vụ đào tạo đại học ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên và được xếp theo thứ tự ảnh hưởng từ cao xuống thấp lần lượt là: mức độ tin cậy; mức độ đảm bảo; mức độ cảm thông; hình ảnh của trường; hỗ trợ của cố vấn học tập và lưu trữ dữ liệu sinh viên; chất lượng giáo trình; mức độ đáp ứng; công tác tổ chức thi và coi thi; phương tiện hữu hình.*

**Từ khóa:** Phân tích nhân tố khám phá (EFA), chất lượng dịch vụ giáo dục đại học, sự hài lòng của sinh viên, Trường đại học Kinh tế Quốc dân (NEU).

## The relationship between higher education service quality and students' satisfaction at the National Economics University

### Abstract:

*This study examines the relationship between higher education service quality and students' satisfaction at the National Economics University. A survey was conducted on 523 students at the university. The results of Exploratory Factor Analysis (EFA) demonstrated 10 dimensions of the scale measuring higher education service quality and uni-dimension scale measuring the student satisfaction. The results of multiple regression showed that only 9 out of 10 dimensions in the scale of higher education service quality had significant impact on student satisfaction. They are reliability, assurance, empathy, the university image, advisor support and student database, quality of textbooks, responsiveness, the organization of the examination, and tangibles.*

**Keywords:** Exploratory Factor Analysis (EFA), Higher Education Service Quality, Student Satisfaction, National Economics University (NEU).

## 1. Giới thiệu

Giáo dục đại học không chỉ là một dịch vụ công cộng thuần túy, mà còn mang các yếu tố của thị trường. Bởi vậy, để các sản phẩm của dịch vụ đào tạo đại học thực sự trở thành một sản phẩm mong muốn của xã hội, đòi hỏi các nhà quản lý giáo dục phải quan tâm đến một triết lý đơn giản nhưng không tầm thường đó là chất lượng dịch vụ phải hướng tới khách hàng. Đây thực sự là một trong những yếu tố quan trọng quyết định thành công hay thất bại trong việc cung cấp các sản phẩm nói chung và đặc biệt là sản phẩm dịch vụ giáo dục đại học nói riêng. Trong đó, quan trọng là chất lượng dịch vụ cần được đánh giá từ phía những người sử dụng dịch vụ chứ không chỉ dựa trên những đánh giá do nhà cung cấp đưa ra. Khi tiếp cận giáo dục như là một sản phẩm dịch vụ thì việc quan trọng là phải định vị được ai là khách hàng của dịch vụ giáo dục đó. Theo cách tiếp cận chất lượng dựa trên sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng, thì khách hàng của các sản phẩm dịch vụ giáo dục đào tạo có thể kể đến gồm có: (1) phụ huynh của sinh viên, (2) các tổ chức tuyển dụng và (3) sinh viên. Trong đó sinh viên là những người có quyền chọn trường, chọn ngành thậm chí chọn giảng viên, và cũng là người trực tiếp tiêu thụ các dịch vụ mà nhà trường cung ứng. Sinh viên thực sự là khách hàng quan trọng nhất vì họ là những người tham gia trực tiếp toàn bộ quá trình dịch vụ.

Trường Đại học Kinh tế Quốc dân hiện đang là một trong những trường đại học hàng đầu của Việt Nam với sứ mệnh cung cấp cho xã hội các sản phẩm đào tạo, nghiên cứu khoa học, tư vấn, ứng dụng và chuyển giao công nghệ về lĩnh vực kinh tế, quản lý và quản trị kinh doanh. Để không ngừng nâng cao hơn nữa chất lượng của các sản phẩm dịch vụ giáo dục cung cấp cho xã hội, việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo đại học thông qua những cảm nhận từ phía các sinh viên là một trong những đòi hỏi cần thiết, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập kinh tế ngày càng sâu rộng trong lĩnh vực giáo dục đại học. Nghiên cứu này sẽ trả lời câu hỏi nhân tố nào quyết định đến chất lượng dịch vụ mà có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của sinh viên đang học tập tại trường Đại học Kinh tế Quốc dân? Để đạt được mục tiêu nghiên cứu đề ra, bài viết sẽ sử dụng kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá và hồi quy bội để xác định và đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào

trào của trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Quá trình thực hiện này được thông qua ba bước sau: (i) kiểm định chất lượng thang đo nghiên cứu; (ii) phân tích nhân tố khám phá; và (iii) phân tích hồi quy bội để nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Các kết quả nghiên cứu được kỳ vọng sẽ giúp các nhà quản lý có thêm một cái nhìn về những đánh giá và cảm nhận từ phía sinh viên với tư cách là “khách hàng” đối với chất lượng của các sản phẩm hiện đang cung cấp để có cơ sở so sánh với các giá trị mà các đơn vị cung cấp các sản phẩm dịch vụ trong trường đang kỳ vọng.

## 2. Các quan điểm về đánh giá chất lượng giáo dục đại học

### 2.1. Quan niệm truyền thống

Theo quan niệm truyền thống một sản phẩm có chất lượng có thể được thể hiện thông qua danh tiếng của sản phẩm. Bởi vì, một sản phẩm nổi tiếng sẽ tôn vinh cho cả những người sở hữu nó. Với cách tiếp cận này thì chất lượng đào tạo của các trường đại học được hiểu thông qua danh tiếng của các trường ví dụ như Harvard, Oxford, Cambridge. Tuy nhiên, nếu dựa vào các tiếp cận này để đánh giá chất lượng đào tạo của các trường đại học sẽ gặp nhiều khó khăn vì đa số các trường đại học còn lại không/chưa có danh tiếng thì đều sẽ được đánh giá là những trường chất lượng kém.

### 2.2. Cách tiếp cận chất lượng theo các tiêu chuẩn

Theo cách tiếp cận này các tiêu chuẩn (thông số kỹ thuật) được xem như là công cụ đo lường để mô tả các đặc tính cần có của một sản phẩm hay dịch vụ. Dựa trên cách tiếp cận này chất lượng đào tạo của các trường đại học có thể được đánh giá thông qua việc đề ra các tiêu chuẩn nhất định trong quá trình đào tạo và nghiên cứu khoa học và các trường đại học sẽ phấn đấu theo các tiêu chuẩn đó. Tuy nhiên, cách tiếp cận này đôi khi cũng có nhược điểm. Bởi vì, nó phụ thuộc nhiều vào đặc tính chủ quan của nhà quản lý khi đưa ra các chuẩn mực.

### 2.3. Cách tiếp cận chất lượng dựa trên sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng

Ngày nay, khi nói đến chất lượng sản phẩm không chỉ nói tới việc sản phẩm đó phải phù hợp với các thông số kỹ thuật hay tiêu chuẩn cho trước, mà còn đề cập tới sự đáp ứng nhu cầu của người sử dụng sản phẩm đó. Điều này hàm ý các sản phẩm hoặc dịch vụ được thiết kế và cung cấp cho khách hàng phải có được những đặc tính mà khách hàng

mong muốn, với mức giá nhất định khách hàng sẵn sàng chi trả. Với cách tiếp cận này trong đánh giá chất lượng giáo dục đại học đòi hỏi cần phải xác định được ai là khách hàng (người hưởng thụ)? Khách hàng của quá trình giáo dục đại học có thể là sinh viên (người sử dụng các dịch vụ thư viện, ký túc xá, phòng thí nghiệm...), chính phủ, doanh nghiệp (người sử dụng lao động), cán bộ giảng dạy, phụ huynh (người phải trả tiền học phí). Dựa trên cơ sở đó các trường đại học có thể xây dựng các chương trình đào tạo của mình hướng đến các đối tượng mà mình đã xác định được khách hàng (người hưởng thụ) là ai.

#### **2.4. Tiếp cận chất lượng theo quan điểm hiệu quả đạt được mục đích đặt ra**

Theo cách tiếp cận này, chất lượng giáo dục đại học được thể hiện thông qua các tuyên bố rõ về sứ mạng (mục đích) của trường. Điều này có nghĩa là các trường tự quyết định các tiêu chuẩn chất lượng và mục tiêu đào tạo của mình, sau đó thông qua quá trình kiểm định chất lượng của các tổ chức hữu quan để đánh giá khả năng hoàn thành sứ mạng một cách có hiệu quả và năng suất nhất.

### **3. Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ**

Nếu chất lượng của hàng hóa hữu hình có thể đo lường được thông qua những tiêu chí mang tính hữu hình như mẫu mã, tính lâu bền... thì chất lượng của sản phẩm dịch vụ là vô hình nên việc đo lường chất lượng dịch vụ có những khó khăn nhất định. Khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ thường là thông qua cảm nhận chủ quan của họ đối với quá trình thực hiện dịch vụ. Mặc dù trong thời gian qua các nhà nghiên cứu đã đưa ra nhiều cách tiếp cận khác nhau trong việc đo lường và đánh giá chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, các nghiên cứu gần đây thường sử dụng bộ thang đo của mô hình SERVQUAL để đánh giá chất lượng dịch vụ. Phần dưới đây sẽ tổng quan một số mô hình cơ bản được sử dụng trong đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ.

#### **3.1. Mô hình SERVQUAL**

Trong một thời gian dài, nhiều nhà nghiên cứu đã cố gắng định nghĩa và đo lường chất lượng dịch vụ. Lehtinen (1982) cho là chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên hai khía cạnh: (1) quá trình cung cấp dịch vụ và (2) kết quả của dịch vụ. Gronroos (1984) cũng đưa ra hai khía cạnh cần quan tâm của chất lượng dịch vụ, đó là (1) chất lượng kỹ thuật và

(2) chất lượng chức năng. Parasuraman và cộng sự (1985, 1986) đã xây dựng một công cụ đo lường hỗn hợp, gọi tắt là SERVQUAL, dùng để đo lường chất lượng dịch vụ cảm nhận.

Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận – Giá trị kỳ vọng.

Đây là một trong những mô hình được sử dụng khá phổ biến để đánh giá chất lượng dịch vụ trong nhiều lĩnh vực khác nhau. Mô hình SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự cảm nhận bởi chính các khách hàng sử dụng dịch vụ.

Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1985) đã khái quát được bức tranh tổng thể về chất lượng dịch vụ. Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng, bất kỳ dịch vụ nào, chất lượng dịch vụ cảm nhận được đánh giá từ khách hàng có thể mô hình hóa thành 10 thành phần. Tuy mô hình mười thành phần chất lượng dịch vụ có ưu điểm là bao quát hầu hết mọi khía cạnh của dịch vụ, nhưng mô hình này lại có nhược điểm đó là làm phức tạp trong việc đo lường. Hơn nữa mô hình này mang tính lý thuyết, có thể sẽ có nhiều thành phần của mô hình chất lượng dịch vụ không đạt được giá trị phân biệt. Chính vì vậy, các nhà nghiên cứu đã nhiều lần kiểm định mô hình này và đi đến kết luận là chất lượng dịch vụ được thu gọn lại chỉ bao gồm năm thành phần cơ bản, đó là: (1) Tin cậy (reliability); (2) Đáp ứng (responsiveness); (3) Đảm bảo (assurance); (4) Đồng cảm (empathy) và (5) Phương tiện hữu hình (tangibles).

Để đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ theo mô hình SERVQUAL, phương pháp cơ bản được sử dụng là phân tích nhân tố. Phương pháp này cho phép thu gọn dữ liệu đa biến ban đầu để hình thành các nhân tố trong đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Quy trình phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ theo mô hình SERVQUAL có thể được khái quát như sau: (1) Thực hiện điều tra xã hội học để thu thập dữ liệu theo các thang đo được xây dựng theo mô hình SERVQUAL. (2) Kiểm định chất lượng thang đo (nhân tố) thông qua phân tích sử dụng kiểm định Cronbach's Alpha để đánh giá chất lượng thang đo đã xây dựng. (3) Thực hiện phân tích nhân tố khám phá để đánh giá sự thích hợp của mô hình phân tích nhân tố khám phá đối với ứng dụng vào dữ liệu thực tế nghiên cứu và đánh giá mức độ giải thích của các

biến quan sát đối với nhân tố. (4) Phân tích hồi qui bội để đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

### **3.2. Mô hình SERVPERF**

Dựa trên mô hình SERVQUAL của Parasuraman, Cronin và Taylor (1992) đã cải biên thành mô hình thành SERVPERF (thường gọi là mô hình cảm nhận\_perception model), một dạng của mô hình SERVQUAL. Tuy nhiên, khác với mô hình SERVQUAL, mô hình SERVPERF đo chất lượng dịch vụ bằng mức độ cảm nhận mà không cần đo chất lượng kỳ vọng. Mô hình SERVPERF được xây dựng dựa trên các thang đo của mô hình SERVQUAL, bởi vậy các thành phần và biến quan sát của thang đo SERVPERF cũng giống như của mô hình SERVQUAL. Bộ thang đo SERVPERF gồm 05 thành phần cơ bản là: (i) Tin cậy (reliability): thể hiện qua khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay từ lần đầu tiên. (ii) Đáp ứng (responsiveness): thể hiện qua sự mong muốn, sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng. (iii) Đảm bảo (assurance) thể hiện qua trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng. (iv) Sự cảm thông (empathy): thể hiện sự quan tâm, chăm sóc đến từng cá nhân, khách hàng. (v) Phương tiện hữu hình (tangibles): thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ.

### **4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thoả mãn của khách hàng**

Sự thoả mãn của khách hàng được xem là nền tảng trong khái niệm của marketing về việc thoả mãn nhu cầu và mong ước của khách hàng (Spreng và cộng sự, 1996). Khách hàng được thoả mãn là một yếu tố quan trọng để duy trì được thành công lâu dài trong kinh doanh và các chiến lược kinh doanh phù hợp nhằm thu hút và duy trì khách hàng (Zeithaml và cộng sự, 1996). Có nhiều quan điểm đánh giá khác nhau về sự thoả mãn của khách hàng. Sự thoả mãn của khách hàng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi (Parasuraman và cộng sự, 1988; Spreng và cộng sự, 1996). Nghĩa là, kinh nghiệm đã biết của khách hàng khi sử dụng một dịch vụ và kết quả sau khi dịch vụ được cung cấp.

Theo Kotler và Keller (2009), sự thoả mãn là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt

nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó. Theo đó, sự thoả mãn có ba cấp độ sau: (i) Nếu nhận thức của khách hàng nhỏ hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận không thoả mãn; (ii) Nếu nhận thức bằng kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận thoả mãn; (iii) Nếu nhận thức lớn hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận là thoả mãn hoặc thích thú.

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thoả mãn của khách hàng là chủ đề được các nhà nghiên cứu đưa ra bàn luận liên tục trong các thập kỷ qua. Nhiều nghiên cứu về sự thoả mãn của khách hàng trong các ngành dịch vụ đã được thực hiện và nhìn chung đều kết luận rằng chất lượng dịch vụ và sự thoả mãn là hai khái niệm được phân biệt. Sự thoả mãn của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ, còn nói đến chất lượng dịch vụ là quan tâm đến các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml và Bitner, 2000, 2009).

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thoả mãn của khách hàng đã được Cronin và Taylor (1992) kiểm định và kết luận rằng cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thoả mãn của khách hàng. Hay chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thoả mãn (Cronin và Taylor, 1992) và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thoả mãn (Ruyter, Bloemer và Peeters, 1997).

## **5. Đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục đại học chính quy tại trường Kinh tế Quốc dân**

### **5.1. Kích cỡ mẫu nghiên cứu**

Do những hạn chế về thời gian và nguồn lực tài chính bởi vậy phương pháp rút mẫu trong nghiên cứu này được sử dụng là phương pháp rút mẫu phi xác suất. Số liệu sơ cấp đã được thu thập thông qua việc thực hiện khảo sát bằng bảng hỏi đối với các sinh viên đang học tập tại trường từ năm thứ nhất đến năm thứ tư. Các phiếu điều tra được phát trực tiếp tới các sinh viên ở các giảng đường trong trường như giảng đường B; D1, D2 và các giảng đường ở Phương Nam 1 và 2. Tổng số phiếu điều tra thu được là 523 phiếu (các sinh viên được khảo sát là các sinh viên đang học tập tại trường ở năm thứ nhất đến năm thứ 4 thuộc 15 Khoa và 3 Viện).

Theo Hair và cộng sự (1998) trong kỹ thuật phân tích nhân tố và hồi quy bội, quy tắc chung trong phân tích nhân tố đòi hỏi cỡ mẫu tối thiểu phải gấp 5 lần số biến được sử dụng trong phân tích.

**Bảng 1: Hệ số Cronbach Alpha kiểm định chấp lượng thang đo**

STT	Thang đo	Số biến đặc trưng	Cronbach Alpha của thang đo
1	Tin cậy	14	0,900
2	Đáp ứng	13	0,890
3	Đảm bảo	11	0,890
4	Cảm thông	5	0,877
5	Hữu hình	15	0,880
6	Mức hài lòng	11	0,917

*Nguồn: tính toán trên số liệu khảo sát được*

Căn cứ vào tiêu chí cỡ mẫu do Hair tổng kết và số biến quan sát được xây dựng trong bảng hỏi tổng cộng gồm 69 biến, đòi hỏi mẫu điều tra tối thiểu phải đạt được là 345 quan sát. Đồng thời, theo kết quả tính toán của Krejcie và Morgan (1970) dựa trên “kỹ thuật mẫu nhỏ”, nếu hiện nay trường Đại học Kinh tế Quốc dân có khoảng 45.000 sinh viên thì cỡ mẫu tối thiểu cần điều tra là khoảng 380 quan sát. Như vậy, dựa trên tổng kết của cả Hair và tính toán của Krejcie và Morgan, tổng số phiếu khảo sát hợp lệ thu được trong nghiên cứu này là 523 phiếu. Cỡ mẫu như vậy là hoàn toàn có thể chấp nhận được trong nghiên cứu.

## 5.2. Kết quả phân tích thực nghiệm

Trong phần này quá trình thực hiện phân tích được tiến hành theo ba bước sau: (i) kiểm định chất lượng thang đo nghiên cứu; (ii) phân tích nhân tố khám phá; và (iii) phân tích hồi quy bội để nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên.

### 5.2.1. Kiểm định chất lượng thang đo

Kiểm định *Cronbach Alpha* được sử dụng để đánh giá chất lượng của thang đo được xây dựng. Thang đo được đánh giá chất lượng tốt khi hệ số *Cronbach Alpha* của tổng thể lớn hơn 0,6. Kết quả kiểm định cho thấy tất cả 5 thành phần của thang đo: tin cậy (*khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn*), đáp ứng (*sự mong muốn, sẵn sàng giúp đỡ, phục vụ cung cấp dịch vụ kịp thời cho sinh viên*), đảm bảo (*trình độ chuyên môn và cung cách phục*

*vụ lịch sự, niềm nở nhằm tạo niềm tin cho sinh viên*), cảm thông (*sự ân cần, quan tâm, chăm sóc đến từng cá nhân, sinh viên*), hữu hình (*cơ sở vật chất, thiết bị, công cụ truyền thông, ngoại hình, trang phục của nhân viên*) và thang đo mức hài lòng đều có hệ số *Cronbach Alpha* lớn hơn 0,8. Như vậy, thang đo xây dựng đảm bảo chất lượng tốt để thực hiện các phân tích tiếp theo.

### 5.2.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA – exploratory factor analysis)

Theo Hair và cộng sự (1998) tiêu chí để đánh giá mức ý nghĩa của EFA là hệ số tải nhân tố (*Factor loading*). Nếu hệ số tải nhân tố này có giá trị lớn hơn 0,3 thì được xem là đạt mức tối thiểu; có giá trị lớn hơn 0,4 được xem là quan trọng; và có giá trị lớn hơn 0,5 được xem là có ý nghĩa thực tiễn. Do đó, trong nghiên cứu này hệ số tải nhân tố được lựa chọn trong phân tích nhân tố khám phá nếu các biến quan sát thỏa mãn điều kiện hệ số này lớn hơn 0,5. Phương pháp trích yếu tố *Principal Component Analysis* với phép quay *Varimax* và điểm dừng khi trích các yếu tố có giá trị riêng của ma trận (*eigenvalue*) bằng 1 được sử dụng cho phân tích nhân tố với 58 biến quan sát.

Bảng 2 tóm tắt kết quả kiểm định KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) để đánh giá sự thích hợp của mô hình EFA đối với ứng dụng vào dữ liệu thực tế được khảo sát và kiểm định Bartlett để đánh giá các biến quan sát có tương quan với nhau trong một thang đo.

- Kiểm định tính thích hợp của phân tích nhân tố

**Bảng 2: Kiểm định KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0,959	
Approx, Chi-Square	19007,744	
Bartlett's Test of Sphericity	df	1653
	Sig,	0,000

*Nguồn: Kết quả ước lượng được từ mô hình*

**Bảng 3: Tổng phương sai được giải thích (Total Variance Explained)**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	21,554	37,162	37,162	21,554	37,162	37,162	6,546	11,286	11,286
2	3,198	5,514	42,677	3,198	5,514	42,677	5,340	9,206	20,492
3	2,409	4,154	46,830	2,409	4,154	46,830	5,196	8,959	29,451
4	2,220	3,828	50,658	2,220	3,828	50,658	3,566	6,148	35,599
5	1,471	2,535	53,193	1,471	2,535	53,193	3,378	5,824	41,423
6	1,360	2,344	55,538	1,360	2,344	55,538	3,357	5,788	47,211
7	1,240	2,138	57,676	1,240	2,138	57,676	2,521	4,346	51,557
8	1,185	2,043	59,719	1,185	2,043	59,719	2,453	4,229	55,786
9	1,078	1,859	61,577	1,078	1,859	61,577	2,406	4,149	59,935
10	<b>1,024</b>	<b>1,765</b>	<b>63,342</b>	<b>1,024</b>	<b>1,765</b>	<b>63,342</b>	<b>1,976</b>	<b>3,408</b>	<b>63,342</b>
11	0,987	1,702	65,045						

Nguồn: Kết quả ước lượng được từ mô hình

khám phá (EFA)

Kết quả kiểm định cho thấy Hệ số KMO bằng 0,959 thỏa mãn điều kiện  $0,5 < KMO < 1$ . Điều này hàm ý phân tích nhân tố khám phá thích hợp với dữ liệu khảo sát.

- Kiểm định tương quan của các biến trong thang đo đại diện

Kiểm định Bartlett có giá trị  $Sig.=0,000 < 0,05$  cho ta kết luận các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

- Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố

Kết quả ước lượng cho thấy giá trị của phương sai trích (khi giá trị riêng của ma trận (eigenvalue) bằng

1,024) là 63,34%. Điều này cho biết có tới 63,34% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát (*thành phần của Factor*) và 58 biến quan sát ban đầu được nhóm lại thành 10 nhân tố.

- Kết quả của mô hình EFA

Dựa trên kết quả của ma trận nhân tố xoay (*Rotated Component Matrix*), các biến đặc trưng trong mô hình rút gọn được chấp nhận khi giá trị của hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5. Qua kiểm định chất lượng thang đo và các kiểm định của mô hình EFA đã nhận diện được 10 thang đo đại diện về chất lượng đào tạo của trường (gồm 45 biến quan sát) và 1 thang đo đại diện cho sự hài lòng của sinh viên (gồm 11 biến quan sát).

**Bảng 4: Mô hình điều chỉnh qua phân tích nhân tố khám phá**

STT	Thang đo	Số biến đặc trưng	Giải thích thang đo
1	ASSQ (F1)	10	Đảm bảo
2	RESQ (F2)	8	Đáp ứng
3	EMPQ (F3)	7	Cảm thông
4	RELQ (F4)	4	Tin cậy
5	HTDL (F5)	3	Hỗ trợ của cố vấn học tập và lưu trữ dữ liệu sinh viên
6	HIAN (F6)	3	Hình ảnh của trường
7	TANQ (F7)	4	Phương tiện hữu hình
8	CLGT (F8)	2	Chất lượng giáo trình
9	TCCT (F9)	2	Công tác tổ chức thi và coi thi
10	CTCB (F10)	2	Công tác phúc khảo và công bố kết quả thi
11	SATQ	11	Sự hài lòng chung

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả của mô hình EFA

**Bảng 5: Kết quả hồi quy mô hình đánh giá tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên**

	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ASSQ (F1)	0,341	0,026	0,341	13,300	0,000
RESQ (F2)	0,186	0,026	0,186	7,264	0,000
EMPQ (F3)	0,314	0,026	0,314	12,251	0,000
RELQ (F4)	0,411	0,026	0,411	16,005	0,000
HTDL (F5)	0,283	0,026	0,283	11,023	0,000
HIAN (F6)	0,287	0,026	0,287	11,195	0,000
TANQ (F7)	0,121	0,026	0,121	4,722	0,000
CLGT (F8)	0,216	0,026	0,216	8,400	0,000
TCCT (F9)	0,137	0,026	0,137	5,328	0,000
CTCB (F10)	0,035	0,026	0,035	1,374	0,170
R		0,814	R Square Change		0,663
R Square		0,663	F Change		100,587
Adjusted R Square		0,656	df1		10
Std. Error of the Estimate		0,586	df2		512
Durbin-Watson		1,851	Sig, F Change		0,000

Nguồn: Kết quả ước lượng được từ mô hình hồi quy

### 5.2.3. Phân tích hồi quy bội

Để nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, mô hình tổng quát có thể viết dưới dạng sau:

$$SATQ = f(F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9, F10)$$

Trong đó  $SATQ$  là biến phụ thuộc phản ánh sự hài lòng của sinh viên, các biến  $F1, F2, \dots, F10$  là các biến độc lập phản ánh các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Các biến đưa vào phân tích hồi quy được xây dựng dựa trên cách tính điểm của các nhân tố (*Factor score nhân số*). Nhân số thứ  $i$  được xác định như sau:

$$F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + \dots + W_{ik}X_k$$

Trong đó:  $W_{ik}$  là hệ số của ma trận nhân tố và  $X_i$  ( $i=1, k$ ) là biến quan sát trong nhân tố thứ  $i$ .

Bảng 5 trình bày tóm tắt kết quả hồi quy mô hình

đánh giá tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên. Kết quả hồi quy cho thấy tất cả các biến đều có giá trị xác suất thống kê với mức ý nghĩa thống kê (*Sig.*) nhỏ hơn 0,01 ngoài trừ  $F10$  có *Sig.* lớn hơn 0,05. Như vậy, các biến  $F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9$  tương quan có ý nghĩa với biến  $SATQ$  và độ tin cậy là 99%. Trong khi đó  $F10$  tương quan không có ý nghĩa với  $SATQ$  với độ tin cậy 95%.

Kết quả hồi quy cho thấy  $R^2$  hiệu chỉnh (*Adjusted R Square*) là 0,656. Điều này hàm ý rằng 65,6% thay đổi về sự hài lòng của sinh viên được giải thích bởi các biến độc lập trong mô hình.

Kết quả phân tích phương sai cũng cho thấy *Sig.* nhỏ hơn 0,01. Điều này cho ta kết luận mô hình đưa ra phù hợp với số liệu thực tế. Hay nói cách khác, các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc ở mức độ tin cậy 99%.

**Bảng 6: Tầm quan trọng của các yếu tố**

<b>Biến độc lập</b>	<b>Giá trị tuyệt đối</b>	<b>Phần trăm (%)</b>
Tin cậy - RELQ (F4)	0,411	17,90
Đảm bảo - ASSQ (F1)	0,341	14,85
Cảm thông - EMPQ (F3)	0,314	13,68
Hình ảnh của trường - HIAN (F6)	0,287	12,50
Hỗ trợ của cố vấn học tập và lưu trữ dữ liệu sinh viên -HTDL (F5)	0,283	12,33
Chất lượng giáo trình - CLGT (F8)	0,216	9,41
Đáp ứng - RESQ (F2)	0,186	8,10
Tổ chức thi và coi thi - TCCT (F9)	0,137	5,97
Phương tiện hữu hình- TANQ (F7)	0,121	5,27
<b>Tổng</b>	<b>2,296</b>	<b>100</b>

*Nguồn: Kết quả tính toán được từ mô hình hồi quy*

Sau khi thực hiện các kiểm định của mô hình hồi quy, kết quả cho thấy hầu hết các biến đều có ý nghĩa thống kê trừ biến *F10*. Như vậy, các biến còn lại đều có ý nghĩa để giải thích tác động của nó đến sự thỏa mãn của sinh viên.

Theo Đinh Phi Hồ (2012), bằng việc chuyển đổi các hệ số ước lượng được đã chuẩn hóa ở bảng 5 dưới dạng phần trăm, chúng ta sẽ xác định được tầm quan trọng của các biến độc lập ảnh hưởng đến sự thỏa mãn chung về chất lượng dịch vụ đào tạo.

Dựa trên kết quả phân tích ở trên, để nâng cao hơn nữa chất lượng giáo dục đại học chính quy của trường, cần chú trọng đến mức độ quan trọng của các nhân tố như kết quả ước tính được ở bảng 6. Để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo cho sinh viên chính quy, Nhà trường cần cải thiện các nhân tố trong mô hình ước lượng được. Cụ thể:

- *Tin cậy - RELQ (F4; 0,411)*: Để tạo lập và nâng cao hơn nữa sự tự tin của sinh viên đang học tập tại trường, nhà trường cần có phương án hỗ trợ và phân bổ kinh phí hiệu quả theo hướng lấy người học làm trung tâm. Nghĩa là các hoạt động của trường cần hướng tới phục vụ người học. Nhà trường cần tạo ra nhiều hơn nữa những sân chơi lành mạnh trong học tập và cả các hoạt động cộng đồng để sinh viên thực sự cảm thấy mình luôn là đối tượng được quan tâm trong quá trình đào tạo của trường. Phát huy và thúc đẩy hơn nữa hoạt động của hội sinh viên và đoàn thanh niên thực hiện các hoạt động ngoại khóa nhằm tạo sự hưng phấn và đoàn kết trong học tập và

hoạt động xã hội, qua đó khơi dậy sự tự tin, tính năng động, trách nhiệm xã hội của sinh viên trong thời gian còn học tập tại trường.

- *Đảm bảo - ASSQ (F1; 0,341)*: Để tạo được sự hưng phấn trong quá trình học tập của sinh viên, nhà trường cần có những chính sách khuyến khích các giảng viên đổi mới phương pháp dạy học. Thay đổi dần cách giảng truyền thống sang cách giảng theo phương pháp lấy sinh viên làm trung tâm. Tuy nhiên, có một khó khăn hiện nay, đó là quy mô lớp tương đối lớn. Bởi vậy, việc áp dụng phương pháp giảng dạy mới sẽ gặp khó khăn. Quy mô lớp đông cũng là nguyên nhân của việc sinh viên đánh giá giảng viên chưa nhiệt tình hướng dẫn sinh viên ngoài giờ lên lớp và giảng viên chưa nhiệt tình, sẵn lòng giúp đỡ sinh viên và giải đáp thắc mắc của sinh viên thỏa đáng. Đó đó thay đổi phương pháp giảng và điều chỉnh quy mô lớp sẽ giúp cải thiện được nhân tố này.

- *Cảm thông - EMPQ (F3; 0,314)*: cần cải thiện tính chuyên nghiệp của các cán bộ hành chính ở phòng ban nói chung và các cán bộ quản lý hành chính của khoa trực tiếp quản lý sinh viên nhằm cải thiện và rút ngắn các thủ tục liên quan về mặt hành chính (chứng nhận, cấp bằng điểm, miễn giảm học phí, cấp học bổng...); xử lý các vấn đề thắc mắc của sinh viên nhanh chóng, chính xác; Nhà trường/khoa cần giải quyết thỏa đáng khi có thắc mắc hay khiếu nại của sinh viên.

- *Hình ảnh của trường - HIAN (F6)*: hiện được



sinh viên đánh giá ở mức cao. Tuy nhiên, do việc điều tra trong nghiên cứu mới chỉ giới hạn ở việc xem xét hình ảnh của trường từ góc nhìn của sinh viên đang theo học nên chưa thể thấy rõ được đóng góp của trường cho xã hội về chất lượng nguồn nhân lực mà trường đã cung cấp cho xã hội. Trong thời gian tới, để cải thiện hơn nữa tiêu chí này, Nhà trường cần có thống kê cụ thể, xây dựng và duy trì liên lạc với các cựu sinh viên của trường để thu nhận những ý kiến đóng góp của những cựu học viên (thị trường lao động) đến công tác đào tạo của trường. Qua đó, trường có thể hướng tới việc đào tạo đáp ứng nhu cầu thị trường và người tuyển dụng hơn.

- *Hỗ trợ của cố vấn học tập và lưu trữ dữ liệu sinh viên - HTDL (F5; 0,283)*: được đánh giá điểm ở mức trung bình. Kết quả phân tích cho thấy hoạt động này hiện nay chưa hiệu quả, vai trò của cố vấn học tập chưa tạo được cầu nối quan trọng giữa sinh viên với các hoạt động đào tạo và các hoạt động khác của nhà trường, công tác lưu trữ dữ liệu sinh viên còn nhiều bất cập. Như vậy, trong thời gian tới Nhà trường cần có sự kiểm soát chặt công tác cố vấn học tập và giáo viên chủ nhiệm. Theo hướng nâng cao khả năng đáp ứng của các công tác này đối với quá trình phục vụ các hoạt động giáo dục và đào tạo của trường. Các công tác này nếu được làm tốt cũng sẽ cải thiện được chất lượng các dịch vụ đào tạo mà nhà trường đang cung cấp cho sinh viên.

- *Chất lượng giáo trình - CLGT (F8)*: Trường cần rà soát lại nội dung của các giáo trình nhằm cung cấp cho sinh viên Đại học Kinh tế Quốc dân có được bộ giáo trình cập nhật và gắn với thực tiễn cũng như rõ ràng về nội dung và dễ hiểu về cách viết. Điều này không chỉ nâng cao được chất lượng của các hoạt động đào tạo mà còn đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu về học liệu của sinh viên.

- *Đáp ứng - RESQ (F2; 0,186)*; Công tác tổ chức thi và coi thi TCCT (F9; 0,137); Phương tiện hữu hình-TANQ (F7; 0,121) có hệ số ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo sinh viên chính quy không cao. Tuy nhiên, chất lượng đào tạo của trường có thể thay đổi thông qua: cung cấp và phổ biến đầy đủ thông tin cần thiết liên quan tới quyền lợi và nghĩa vụ của sinh viên nhằm giảm thiểu những thắc mắc không cần thiết; việc giải đáp thắc mắc của sinh viên cần tiến hành nhanh chóng và thấu đáo; cần nâng cấp hệ thống máy tính đáp ứng nhu cầu thực hành và thi trên máy của sinh viên; sắp xếp lớp với

quy mô phù hợp hơn với nội dung của từng môn học,...

## 6. Kết luận và kiến nghị

Kết quả phân tích thực nghiệm dựa trên kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá và hồi quy bội dựa trên mẫu khảo sát gồm 523 sinh viên tại trường Kinh tế Quốc dân cho thấy trong 10 nhân tố chỉ có 9 nhân tố có ý nghĩa giải thích đến mức hài lòng chung của sinh viên. Các nhân tố được sinh viên đánh giá ở mức hài lòng từ thấp đến cao, lần lượt là: nhân tố đại diện cho phương tiện hữu hình, công tác phúc khảo và công bố kết quả thi, khả năng đáp ứng, chất lượng giáo trình, hỗ trợ của cố vấn học tập và lưu trữ dữ liệu sinh viên, hình ảnh của trường, cảm thông, tính đảm bảo và tính tin cậy.

Trong thời gian tới, để nâng cao hơn nữa khả năng đáp ứng người học, trong quá trình cung cấp dịch vụ giáo dục Nhà trường cần:

(i) Coi người học là trung tâm. Điều này hàm ý rằng các hoạt động đào tạo nói chung cần được hướng tới người học, coi người học là đối tượng cần phục vụ.

(ii) Cần xây dựng một chuyên mục riêng cho cố vấn học tập trên trang thông tin điện tử của trường để các thông tin liên quan đến các hoạt động của cố vấn học tập luôn được cập nhật và chuyển tải nhanh nhất các cố vấn học tập (truy cập theo tài khoản được đăng ký). Thường xuyên có công tác đánh giá hoạt động của các cố vấn học tập, qua đó đề nhắc nhở và đôn đốc các hoạt động này. Đồng thời, Nhà trường cần cải thiện chế độ đãi ngộ cho đội ngũ cố vấn học tập để đội ngũ này có thể chuyên tâm trong công tác cố vấn.

(iii) Cần nâng cấp hệ thống wifi và cung cấp dịch vụ internet miễn phí cho sinh viên trong khuôn viên trường và ký túc xá để sinh viên sử dụng được nhiều tiện ích trong hoạt động đào tạo của trường cũng như khai thác cơ sở dữ liệu điện tử của trường hiệu quả hơn.

(iv) Nhà trường cần tiếp tục tổ chức các lớp bồi dưỡng về văn hóa công sở và kỹ năng giao tiếp cho các cán bộ, nhân viên phục vụ nhất là ở những bộ phận luôn tiếp xúc với sinh viên. Qua đó, có thể cải thiện hình ảnh của trường qua cung cách ứng xử chuyên nghiệp của các cán bộ, nhân viên của trường. □

## Tài liệu tham khảo

- Cronin, J.J. và Taylor, S.A. (1992), 'Measuring service quality: a reexamination and extension', *Journal of Marketing*, Tập 6, trang 55 đến 68.
- Đinh Phi Hồ (2012), *Phương pháp nghiên cứu định lượng: những nghiên cứu thực tiễn trong kinh tế phát triển-nông nghiệp*, Nhà xuất bản Phương Đông, TP. Hồ Chí Minh.
- Gronroos, C. (1984), 'A service quality model and its marketing implications', *European Journal of Marketing*, Tập 18, số 4, trang 36 đến 44.
- Hair, J.F., Tatham, R.L., Anderson, R.E. và Black, W. (1998), *Multivariate data analysis (5th Edition)*, Prentice Hall.
- Kotler, P. và Keller, K.L. (2009), *Marketing Management*, Pearson Prentice Hall, USA
- Krejcie, R. và Morgan, D. (1970), 'Determining sample size for research activities', *Educational and Psychological Measurement*, Tập 30, trang 607 đến 610.
- Lehtinen, J.R. và Lehtinen, U. (1982), *Service quality: a study of quality dimensions*, unpublished Working Paper, Service Management Institute - Helsinki.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. và Berry, L.L. (1985), 'A conceptual model of service quality and its implication', *Journal of Marketing*, Tập 49, trang 41 đến 50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. và Berry, L.L. (1986), 'SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality', Report No. 86-108, Marketing Science Institute, Cambridge, MA.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. và Berry, L.L. (1988), 'SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality', *Journal of Retailing*, Tập 64, Số 1, trang 12 đến 40
- Ruyter, K.D., Bloemer, J. và Peeters, P. (1997), 'Merging service quality and service satisfaction: an empirical test of an integrative model'. *Journal of Economic Psychology*, Tập 18, trang 387 đến 406.
- Spreng, R.A., MacKenzie, S.B. và Olshavsky, R.W. (1996), 'A reexamination of the determinants of consumer satisfaction', *Journal of Marketing*, Tập 60, số 3, trang 15 đến 32.
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L. và Parasuraman, A. (1996), 'The behavioural consequences of service quality', *Journal of Marketing Management*, Tập 60, số tháng Tư, trang 31 đến 46
- Zeithaml, V.A. và Bitner, M.J. (2000), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Irwin McGraw-Hill.

---

## Thông tin tác giả:

\***Nguyễn Việt Hùng**, Phó giáo sư, tiến sĩ

- Tổ chức tác giả công tác: Khoa Kinh tế học, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

- Lĩnh vực nghiên cứu chính: Phân tích và dự báo kinh tế, Phân tích chính sách kinh tế vĩ mô, Đánh giá hiệu quả hoạt động của các tổ chức tài chính và tiền tệ, Phân tích và đo lường chất lượng trong các ngành dịch vụ, Phân tích tác động tràn của FDI và hội tụ hiệu quả kỹ thuật, Phân tích I-O.

- Một số Tạp chí đã từng đăng tải công trình nghiên cứu: *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, *Journal of Economics and Development*, *Asia-Pacific Journal of Operational Research (APJOR)*, *British Journal of Economics*, *International journal of business and social research*, *Environmental Economics*.

- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: [hungnv.neu@gmail.com](mailto:hungnv.neu@gmail.com)

\*\***Hà Quỳnh Hoa**, Tiến sĩ

- Tổ chức tác giả công tác: Khoa Kinh tế học, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

- Lĩnh vực nghiên cứu: Kinh tế học, Phân tích chính sách Kinh tế vĩ mô, Chính sách tiền tệ, Chính sách tài khóa, Tài chính, Ngân hàng.

- Một số Tạp chí đã từng đăng tải công trình nghiên cứu: *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, *Journal of Economics and Development*, *Vietnam's Socio-Economic Development Review*, *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*.

- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: [hoahq.neu@gmail.com](mailto:hoahq.neu@gmail.com)