

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ - TIN HỌC TP. HCM**

PHẠM THẾ CHÂU

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI KHOA NGOẠI NGỮ, TRƯỜNG ĐẠI HỌC
NGOẠI NGỮ - TIN HỌC TP. HCM**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

TP. HỒ CHÍ MINH – 7/2018

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ - TIN HỌC TP.HCM**

PHẠM THẾ CHÂU

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI KHOA NGOẠI NGỮ, TRƯỜNG ĐẠI HỌC
NGOẠI NGỮ - TIN HỌC TP. HCM**

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN: PGS.TS. ĐỖ PHÚ TRẦN TÌNH

TP. HỒ CHÍ MINH – 7/2018

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TP. HCM, ngày.....tháng.....năm 2017

Giảng viên hướng dẫn

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh với đề tài: “Đo lường sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khoa Ngoại ngữ, Trường đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM” là kết quả của quá trình học tập, nghiên cứu khoa học nghiêm túc của tôi, có sự hướng dẫn khoa học từ PGS.TS. Đỗ Phú Trần Tình.

Các số liệu trong luận văn được thu thập từ thực tế và có nguồn gốc rõ ràng, đáng tin cậy, được xử lý trung thực khách quan và không sao chép của bất cứ công trình nghiên cứu nào trước đây.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 12 năm 2017

Tác giả

Phạm Thế Châu

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn PGS.TS Đỗ Phú Trần Tình đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ và động viên tôi rất nhiều trong quá trình thực hiện luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu, Ban Chủ nhiệm Khoa Ngoại ngữ, Quý Thầy/Cô cũng như các bạn sinh viên thuộc Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi thu thập dữ liệu cũng như đã cung cấp những tư liệu cần thiết và có những ý kiến đóng góp quý báu cho đề tài luận văn.

Xin cũng xin cảm ơn Quý Thầy/Cô thuộc Ban KH-HT-ĐTSDH Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong việc học tập và nghiên cứu trong thời gian qua.

Mặc dù đã có nhiều nỗ lực, luận văn này không tránh khỏi thiếu sót. Rất mong nhận được sự đóng góp quý báu của quý Thầy/Cô, quý bạn đọc để tôi khắc phục những hạn chế, hoàn chỉnh luận văn này.

Xin trân trọng cảm ơn!

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

ANOVA	Phân tích phương sai (Analysis of Variance)
CLDV	Chất lượng dịch vụ
DV	Dịch vụ
ĐH	Đại học
ĐT	Đào tạo
EFA	Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis)
GV	Giảng viên
NN	Ngoại ngữ
SP	Sư phạm
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences.
SV	Sinh viên
TBM	Tổ bộ môn
TP.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
TM	Thương mại
VP	Văn phòng

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Tổng kết một số nghiên cứu có liên quan	22
Bảng 3.1. Kết quả thảo luận nhóm	29
Bảng 3.2. Kết quả phỏng vấn chuyên gia.....	31
Bảng 3.3. Thang đo trong mô hình nghiên cứu tác giả đề xuất.....	34
Bảng 3.4. Kích cỡ mẫu nghiên cứu theo từng Khóa.....	37
Bảng 4.1. Thống kê số SV trong 4 năm một số ngành tại Huflit	40
Bảng 4.2. Thống kê số SV năm 3 & 4 khoa Ngoại ngữ chọn chuyên ngành.....	40
Bảng 4.3. Thống kê số GV trong Khoa	41
Bảng 4.4. Thống kê mẫu theo Giới tính	44
Bảng 4.5. Thống kê mẫu theo Chuyên ngành	44
Bảng 4.6. Thống kê mẫu theo Học lực	45
Bảng 4.7. Thống kê mẫu theo Năm học	45
Bảng 4.8. Thống kê độ tin cậy nhân tố Chương trình đào tạo	46
Bảng 4.9. Thống kê độ tin cậy nhân tố Đội ngũ giảng viên.....	46
Bảng 4.10. Thống kê độ tin cậy nhân tố Đội ngũ giảng viên (lần 2)	47
Bảng 4.11. Thống kê độ tin cậy nhân tố Tổ chức đào tạo.....	47
Bảng 4.12. Thống kê độ tin cậy nhân tố Tổ chức đào tạo (lần 2)	48
Bảng 4.13. Thống kê độ tin cậy nhân tố Cơ sở vật chất.....	48
Bảng 4.14. Thống kê độ tin cậy nhân tố Công tác hành chánh.....	49
Bảng 4.15. Thống kê độ tin cậy nhân tố Sự hài lòng	49
Bảng 4.16. Tổng kết Độ tin cậy thang đo của các biến Độc lập và phụ thuộc.....	50
Bảng 4.17. Kiểm định KMO và Bartlett các biến độc lập.....	50
Bảng 4.18. Ma trận xoay nhân tố	51
Bảng 4.19. Kiểm định KMO và Bartlett biến phụ thuộc.....	52
Bảng 4.20. Kết quả phân tích ma trận xoay nhân tố Sự hài lòng	53
Bảng 4.21. Ma trận tương quan giữa các nhân tố.....	54
Bảng 4.22. Tổng kết mô hình	55
Bảng 4.23. Mức độ phù hợp của mô hình: Phân tích phương sai ANOVA ^a	55
Bảng 4.24. Thống kê phân tích các hệ số hồi quy	57

Bảng 4.25. Bảng kết quả kiểm định các giả thuyết	58
Bảng 4.26. Thống kê mô tả Sự hài lòng theo giới tính	60
Bảng 4.27. Kết quả kiểm định Sự hài lòng theo giới tính	60
Bảng 4.28. Kiểm định sự đồng nhất về phương sai	61
Bảng 4.29. Kết quả so sánh mức độ hài lòng của sinh viên theo Chuyên ngành.....	61
Bảng 4.30. Thống kê mô tả Sự hài lòng theo năm học	61
Bảng 4.31. Kết quả kiểm định Sự hài lòng theo năm học	62
Bảng 4.32. Kiểm định sự đồng nhất về phương sai	62
Bảng 4.33. Kết quả so sánh mức độ hài lòng của sinh viên theo Học lực	63
Bảng 4.34. Bảng so sánh kết quả nghiên cứu.....	63
Bảng 5.1. Thống kê mô tả nhân số Sự hài lòng.....	65
Bảng 5.2. Thống kê mô tả nhân tố Đội ngũ giảng viên.....	66
Bảng 5.3. Thống kê mô tả nhân tố Chương trình đào tạo	68
Bảng 5.4. Thống kê mô tả nhân tố Cơ sở vật chất	70
Bảng 5.5. Thống kê mô tả nhân tố Tổ chức đào tạo.....	72
Bảng 5.6. Thống kê mô tả nhân tố Công tác hành chính.....	74

DANH MỤC HÌNH, BIỂU ĐỒ

Hình 2.1. Mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman	9
Hình 2.2. Mô hình đánh giá chất lượng DV của Parasuraman & ctg (1988).....	11
Hình 2.3. Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	16
Hình 2.4. Mô hình nghiên cứu được đề xuất	24
Hình 3.1. Quy trình nghiên cứu định lượng	27
Hình 4.1. Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa	56
Hình 4.2. Biểu đồ tần số P-P plot về phân phối chuẩn phần dư.....	56
Hình 4.3. Biểu đồ tần số Scatterplot về phân phối chuẩn phần dư	57
Hình 4.4. Kết quả kiểm định mô hình kết quả nghiên cứu.....	59

TÓM TẮT LUẬN VĂN

Xuất phát từ nhu cầu thực tiễn cần nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM, tác giả tiến hành nghiên cứu đề tài: **“Đo lường sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ-Tin học TP.HCM”**. Đề tài tiến hành khảo sát 285 sinh viên thuộc năm 3 (khóa 2014) và sinh viên năm 4 (khóa 2013) và sử dụng phần mềm SPSS 20 để phân tích số liệu. Đề tài đã đưa ra mô hình nghiên cứu gồm 5 nhân tố là: (1) Chương trình đào tạo, (2) Đội ngũ giảng viên, (3) Tổ chức đào tạo, (4) Cơ sở vật chất và (5) Công tác hành chính để đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM, cũng như xem xét mức độ tác động của các yếu tố này đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường nói chung.

Bằng phương pháp ước lượng hồi quy bội, kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng có 5 nhân tố đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng tích cực đến sinh viên. Các nhân tố ảnh hưởng theo thứ tự lần lượt là: (1) Đội ngũ giảng viên, (2) Chương trình đào tạo, (3) Cơ sở vật chất, (4) Tổ chức đào tạo và (5) Công tác hành chính.

Từ kết quả nghiên cứu này, tác giả đã đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ-Tin học TP.HCM.

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GV HƯỚNG DẪN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
LỜI CẢM ƠN.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	iv
DANH MỤC BẢNG	iv
DANH MỤC HÌNH, BIỂU ĐỒ	vii
TÓM TẮT LUẬN VĂN.....	viii
MỤC LỤC	ix
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.2.1 Mục tiêu chung	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU.....	3
1.4 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
1.6 Ý NGHĨA CỦA ĐỀ TÀI.....	4
1.7 CẤU TRÚC LUẬN VĂN	4
Tóm tắt chương 1	5
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	6
2.1 DỊCH VỤ VÀ DỊCH VỤ ĐÀO TẠO	6
2.1.1 Khái niệm về dịch vụ.....	6
2.1.2 Khái niệm dịch vụ đào tạo.....	6
2.1.3 Đặc điểm của dịch vụ	7
2.2 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	8
2.2.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ.....	8
2.2.2 Mô hình chất lượng dịch vụ	9
2.3 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO	12
2.3.1 Khái niệm về đào tạo	12
2.3.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ đào tạo.....	12
2.3.3 Yếu tố chất lượng trong dịch vụ đào tạo đại học	13
2.4 SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	14

2.4.1 Khái niệm sự hài lòng của khách hàng.....	14
2.4.2 Sự khác biệt giữa khách hàng là sinh viên và khách hàng thông thường	15
2.4.3 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	15
2.5 TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU CÓ LIÊN QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	18
2.5.1 Nghiên cứu ngoài nước	18
2.5.2 Nghiên cứu trong nước.....	20
2.6 ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CÁC GIẢ THUYẾT	23
2.6.1 Mô hình được đề xuất nghiên cứu.....	23
2.6.2 Các giả thuyết.....	24
Tóm tắt chương 2.....	26
CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU.....	27
3.1 QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU	27
3.2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	28
3.2.1 Nghiên cứu định tính	28
3.2.2 Nghiên cứu định lượng.....	33
3.3 KẾ HOẠCH PHÂN TÍCH DỮ LIỆU	37
3.3.1 Phân tích hệ số Cronbach's Alpha	37
3.3.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA	38
3.3.3 Phân tích tương quan và hồi quy bội.....	39
Tóm tắt chương 3.....	39
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	40
4.1 BỐI CẢNH NGHIÊN CỨU	40
4.1.1 Tổng quan về khoa Ngoại ngữ	40
4.1.2 Cơ cấu tổ chức	41
4.1.3 Các ngành đào tạo	42
4.1.4 Đặc trưng của chương trình.....	42
4.1.5 Thực trạng của khoa Ngoại ngữ	42
4.2 THỐNG KÊ MẪU NGHIÊN CỨU	43
4.2.1 Thống kê khảo sát theo Giới tính	44
4.2.2 Thống kê khảo sát theo Chuyên ngành	44
4.2.3 Thống kê khảo sát theo Học lực	45
4.2.4 Thống kê khảo sát theo Năm học	45
4.3 ĐÁNH GIÁ ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO	46
4.3.1 Thang đo “Chương trình đào tạo”	46

4.3.2 Thang đo “Đội ngũ giảng viên”	46
4.3.3 Thang đo “Tổ chức đào tạo”	47
4.3.4 Thang đo “Cơ sở vật chất”	48
4.3.5 Thang đo “Công tác hành chánh”.....	49
4.3.6 Thang đo “Sự hài lòng”	49
4.4 PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA	50
4.4.1 Thực hiện phân tích EFA cho biến độc lập	50
4.4.2 Phân tích khám phá EFA cho biến phụ thuộc (Sự hài lòng)	52
4.4.3 Hiệu chỉnh mô hình nghiên cứu và các giả thuyết	53
4.5 PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN VÀ HỒI QUI BỘI	53
4.5.1 Xác định biến độc lập và biến phụ thuộc	53
4.5.2 Phân tích tương quan.....	54
4.5.3 Phân tích hồi quy tuyến tính bội.....	55
4.6 KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT TRUNG BÌNH.....	59
4.6.1 Kiểm định sự khác biệt về giới tính	60
4.6.2 Kiểm định sự khác biệt về chuyên ngành.....	60
4.6.3 Kiểm định sự khác biệt về năm học	61
4.6.4 Kiểm định sự khác biệt về học lực	62
4.7 SO SÁNH KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	63
Tóm tắt chương 4.....	64
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ	65
5.1 KẾT LUẬN	65
5.2 ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ	66
5.2.1 Nhóm nhân tố “Đội ngũ giảng viên”	66
5.2.2 Nhóm nhân tố “Chương trình đào tạo”	68
5.2.3 Nhóm nhân tố “Cơ sở vật chất”	70
5.2.4 Nhóm nhân tố “Tổ chức đào tạo”	72
5.2.5 Nhóm nhân tố “Công tác hành chánh”	74
5.3 CÁC HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	75
Tóm tắt chương 5.....	76
TÀI LIỆU THAM KHẢO	77
PHỤ LỤC 1: Dàn bài thảo luận nhóm tìm ra các Nhân tố ảnh hưởng	i
PHỤ LỤC 2: Dàn bài thảo luận nhóm tìm ra các Biến quan sát	ii
PHỤ LỤC 3: Danh sách sinh viên thảo luận nhóm.....	v

PHỤ LỤC 4: Phiếu khảo sát chuyên gia	vi
PHỤ LỤC 5: Danh sách chuyên gia được khảo sát	viii
PHỤ LỤC 6: Phiếu khảo sát SV chính thức.....	ix
PHỤ LỤC 7: Thống kê mô tả dữ liệu.....	xii
PHỤ LỤC 8: Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha.....	xiii
PHỤ LỤC 9: Phân tích nhân tố khám phá biến Độc lập	xvii
PHỤ LỤC 10: Phân tích nhân tố khám phá Biến phụ thuộc	xix
PHỤ LỤC 11: Kết quả phân tích tương quan và hồi quy bội	xx
PHỤ LỤC 12: Thống kê mô tả.....	xxiii
PHỤ LỤC 13: Kiểm định giới tính	xxiv
PHỤ LỤC 14: Kiểm định chuyên ngành.....	xxiv
PHỤ LỤC 15: Kiểm định Học lực	xxv
PHỤ LỤC 16: Kiểm định năm học	xxv

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI

Có thể nói những vấn đề của giáo dục của Việt Nam nói chung và giáo dục đại học nói riêng luôn là đề tài tốn nhiều giấy mực của báo chí, công luận xã hội cũng như của các chuyên gia trong ngành và các nhà lãnh đạo.

Trước đây, giáo dục được xem như một hoạt động đào tạo con người mang tính phi lợi nhuận, nhưng dưới tác động của nền kinh tế thị trường đã khiến cho tính chất của hoạt động này không còn thuần túy là một phúc lợi công mà dần thay đổi trở thành “dịch vụ giáo dục”. Do vậy, giáo dục trở thành một loại dịch vụ và khách hàng là các bậc phụ huynh, học sinh là những người bỏ tiền ra để đầu tư cho tương lai.

Song song với việc chuyển từ hoạt động phúc lợi công sang dịch vụ công và tư, thị trường giáo dục dần được hình thành và phát triển khắp nơi, tăng mạnh cả về số lượng lẫn hình thức. Các trường đại học được thành lập với tốc độ chóng mặt để đáp ứng được nhu cầu của khách hàng với nhiều mô hình đào tạo khác nhau: từ chính quy, tại chức đến liên thông, đào tạo từ xa, văn bằng 2... Từ đó nảy sinh các vấn đề như chất lượng đào tạo còn nhiều hạn chế, sinh viên ra trường không đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực, sự xuống cấp đạo đức học đường, chương trình và nội dung giảng dạy nặng nề và không phù hợp với thực tế đã xuất hiện ngày càng nhiều trên mặt báo, trên các chương trình thời sự cũng như trên các phương tiện thông tin đại chúng khác. Điều này dẫn đến sự hoang mang đối với công chúng khi chọn trường cho con em học theo học.

Nhằm giải quyết các mối lo ngại đó, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã thể hiện nỗ lực của mình trong việc quản lý chất lượng giáo dục thông qua việc đưa Kiểm định chất lượng giáo dục vào Luật Giáo dục sửa đổi năm 2005. Mục đích của việc kiểm định này là giúp cho các nhà quản lý, các trường đại học xem xét toàn bộ hoạt động của nhà trường một cách có hệ thống, từ đó điều chỉnh các hoạt động của mình theo một chuẩn nhất định; giúp cho các trường đại học định hướng và xác định chuẩn chất lượng nhất định và nó tạo ra một cơ chế đảm bảo chất lượng vừa linh hoạt, vừa chặt chẽ đó là tự đánh giá và đánh giá ngoài.

Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM với bề dày thành lập 25 năm với nhiều thành tựu những cũng còn phải đối mặt với không ít thách thức. Để chất

lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường giúp cho người học đáp ứng nhu cầu của xã hội là một vấn đề luôn được đặt ra. Nhiệm vụ nặng nề đó không phải chỉ lãnh đạo nhà trường phải giải quyết mà các Khoa trong Nhà trường, với tư cách là đơn vị trực tiếp đào tạo sinh viên, phải luôn không ngừng cải tiến để ngày càng thỏa mãn nhu cầu của người học.

Mỗi học kỳ, khoa Ngoại ngữ nói riêng và Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM đều tổ chức các buổi đối thoại với sinh viên để lắng nghe những kiến nghị, nguyện vọng của sinh viên. Tại các cuộc đối thoại này, nhiều kiến nghị của sinh viên xoay quanh những vấn đề cơ sở vật chất của nhà trường, công việc tổ chức đào tạo... Mặt khác, vào tháng 7/2017, Ban Đảm bảo chất lượng và Thanh tra giáo dục thuộc Trường Đại học Ngoại ngữ-Tin học TP.HCM công bố báo cáo kết quả khảo sát cựu sinh viên tốt nghiệp năm 2016 (khóa 2012). Kết quả cho thấy 54,67% hài lòng với chất lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường. Đối với khoa Ngoại ngữ, mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo có điểm trung bình là 3,522.

Để đo lường cụ thể hơn mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ để từ đó khoa Ngoại ngữ có những cải tiến nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên của Khoa Ngoại ngữ nói riêng và của Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM nói chung, tác giả quyết định chọn đề tài: “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM”.

1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU

1.2.1 Mục tiêu chung

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM.

1.2.2 Mục tiêu cụ thể

Xác định những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM.

Do lường mức độ tác động của các nhân tố đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM.

Kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng của sinh viên theo các yếu tố: giới tính, chuyên ngành, học lực và năm học.

Đề xuất hàm ý quản trị để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM.

1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU

Câu hỏi thứ nhất: Các nhân tố nào tác động đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM?

Câu hỏi thứ hai: Mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đối với sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM là như thế nào?

Câu hỏi thứ ba: Những hàm ý quản trị nào nhằm nâng cao sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM?

1.4 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

- Đối tượng nghiên cứu: Sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM.

- Đối tượng khảo sát: Sinh viên năm 3 (khóa năm 2014) và năm 4 (khóa năm 2013) ngành Ngôn ngữ Anh, thuộc các chuyên ngành Biên phiên dịch, Hành chánh văn phòng, tiếng Anh thương mại và Nghiệp vụ sư phạm của khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM.

- Phạm vi nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện tại khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM.

- Thời gian thực hiện: Từ ngày 9/5/2017 đến 30/11/2017.

1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu được thực hiện qua hai phương pháp: nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định tính. Trước tiên, xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với chất lượng đào tạo của sinh viên trên cơ sở tham khảo các bài báo đăng

trên các tạp chí khoa học trong và ngoài nước, các công trình nghiên cứu có liên quan, từ đó xây dựng các thang đo cần khảo sát và đánh giá. Tác giả phát hiện các nhân tố không cần thiết và bổ sung các nhân tố mới có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo, và trong mỗi nhân tố tác động đó, đưa ra các biến để đề xuất ra mô hình nghiên cứu.

Tiếp theo, tác giả cũng tiến hành thảo luận nhóm với sinh viên năm 3 và năm 4 đang theo học tại khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM để có thêm những khám phá mới, từ đó bổ sung và điều chỉnh mô hình nghiên cứu đề xuất. Sau đó, tác giả tiến hành lấy ý kiến của các chuyên gia là những giảng viên giàu kinh nghiệm, công tác lâu năm trong ngành giáo dục để điều chỉnh bổ sung thang đo trong bảng khảo sát.

Nghiên cứu định lượng: Tác giả thu thập thông tin bằng cách phát các phiếu khảo sát và xử lý dữ liệu bằng phần mềm SPSS 20. Bảng khảo sát gồm 5 biến độc lập: (1) Chương trình đào tạo, (2) Đội ngũ giảng viên, (3) Tổ chức đào tạo, (4) Cơ sở vật chất, (5) Công tác hành chính và biến phụ thuộc là Sự hài lòng của sinh viên.

1.6 Ý NGHĨA CỦA ĐỀ TÀI

Về phương diện lý thuyết: Tác giả tổng hợp lý thuyết có sẵn để biết được những nhân tố và mức độ của mỗi nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM.

Về phương diện thực tiễn: Tác giả đo lường được một số nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM, đề xuất một số hàm ý quản trị từ đó nâng cao sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo.

1.7 CẤU TRÚC LUẬN VĂN

Luận văn bao gồm các nội dung cụ thể sau:

Chương 1: Chương này giới thiệu tổng quan vấn đề nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu cũng như ý nghĩa của nghiên cứu.

Chương 2: Chương này trình bày cơ sở lý thuyết về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ đào tạo, sự hài lòng của khách hàng.

Chương 3: Chương này trình bày phương pháp nghiên cứu gồm phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

Chương 4: Kết quả nghiên cứu và thảo luận kết quả nghiên cứu.

Chương 5: Chương này tóm tắt các kết quả nghiên cứu và đưa ra các đề xuất hàm ý quản trị dựa trên kết quả nghiên cứu trong chương 4. Chương này cũng nêu lên một số hạn chế trong quá trình nghiên cứu.

Tóm tắt chương 1

Chương 1 giới thiệu sơ lược về tầm quan trọng của việc nâng cao sự hài lòng của học viên trong quá trình đào tạo tại khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM. Mặt khác, chương 1 cũng đề ra những mục tiêu và phương pháp nghiên cứu để tìm ra những yếu tố tác động đến sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo.

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1 DỊCH VỤ VÀ DỊCH VỤ ĐÀO TẠO

2.1.1 Khái niệm về dịch vụ

Trong cuộc sống ngày nay, có rất nhiều hoạt động trao đổi được gọi là dịch vụ, và ngược lại dịch vụ bao gồm rất nhiều các loại hình hoạt động và nghiệp vụ trao đổi trong các lĩnh vực và ở cấp độ khác nhau. Đã có nhiều khái niệm về dịch vụ nhưng để có hình dung về dịch vụ trong nghiên cứu khoa học này, tác giả tham khảo một số khái niệm dịch vụ cơ bản.

Theo Zeithaml và Bitner (2000), “Dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một việc nào đó nhằm tạo ra giá trị sử dụng cho khách hàng, làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng”.

Kotler (2003) cho rằng dịch vụ là một hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm để trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất.

Tóm lại, có nhiều khái niệm về dịch vụ được phát biểu dưới những góc độ khác nhau nhưng tựu chung lại dịch vụ là hoạt động có chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Đặc điểm của dịch vụ là không tồn tại ở dạng sản phẩm cụ thể (hữu hình) như hàng hóa nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của xã hội.

2.1.2 Khái niệm dịch vụ đào tạo

Giáo dục là một sản phẩm đặc biệt theo nghĩa nó là phương tiện để nhằm tăng sản xuất ra của cải trong tương lai. Giáo dục cũng có những điểm chung giống như tất cả các dịch vụ tiêu dùng cá nhân khác là sản phẩm vô hình, có thể tiêu dùng ngay nhưng lại có thêm một số đặc điểm mà các dịch vụ khác không có. Nó có thể “tồn kho” vào tri thức cá nhân, trở thành vốn tri thức. Nó lại có thuộc tính xã hội mà các hàng hóa và dịch vụ (gọi chung là sản phẩm) cá nhân khác không có và được xếp vào hàng hóa có tính chất công (Vũ Quang Việt, 2007).

Theo Phùng Hữu Phú & cộng sự (2016), khái niệm dịch vụ đào tạo có nghĩa rộng và nghĩa hẹp. Nghĩa rộng là coi toàn bộ hoạt động giáo dục và đào tạo thuộc

khu vực dịch vụ trong tương quan với hai khu vực khác là công nghiệp và nông nghiệp.

Nghĩa hẹp của khái niệm dịch vụ đào tạo gắn với các hoạt động giáo dục, đào tạo cụ thể. Quá trình giáo dục và đào tạo được thực hiện với sự tham gia của rất nhiều các yếu tố, có thể là vật chất, trang thiết bị..., có thể là phi vật chất như quá trình truyền thụ tri thức, có thể là chứa đựng cả hai yếu tố vật chất và phi vật chất như sách giáo khoa và nội dung chương trình. Trong giáo dục và đào tạo có rất nhiều các loại dịch vụ cụ thể phục vụ cho nhà trường, phục vụ cho người dạy, phục vụ cho người học, phục vụ cho quá trình giáo dục và đào tạo.

Theo Cuthbert (1996), giáo dục đại học là một dịch vụ vì nó có những đặc trưng kinh điển của dịch vụ.

Như vậy, có thể thấy rằng dịch vụ đào tạo được coi như là “hàng hóa” theo nghĩa người học là những người được quan tâm và phục vụ. Họ có quyền lựa chọn cho mình một trường học có dịch vụ đào tạo tốt theo cảm nhận của riêng họ.

2.1.3 Đặc điểm của dịch vụ

Theo Thongsamak (2001), dịch vụ có những đặc điểm khác biệt so với những sản phẩm hữu hình như sau:

- Vô hình: Đây là đặc điểm cơ bản của dịch vụ. Với đặc điểm này cho thấy dịch vụ là vô hình, không tồn tại dưới dạng vật thể. Tuy vậy, sản phẩm dịch vụ vẫn mang nặng tính vật chất. Tính không hiện hữu của dịch vụ gây nhiều khó khăn cho quản lý hoạt động sản xuất cung cấp dịch vụ, khó khăn hơn cho marketing dịch vụ và khó khăn hơn cho việc nhận biết dịch vụ.

- Không đồng nhất: Sản phẩm dịch vụ không thể tiêu chuẩn hóa được. Trước hết do hoạt động cung ứng, các nhân viên cung cấp dịch vụ thể tạo ra được các dịch vụ như nhau trong những thời gian làm việc khác nhau. Hơn nữa, khách hàng tiêu dùng là người quyết định chất lượng dịch vụ dựa vào những cảm nhận của họ trong những thời gian khác nhau, sự cảm nhận cũng khác nhau, những khách hàng khác nhau có sự cảm nhận khác nhau. Sản phẩm dịch vụ có giá trị khi thỏa mãn nhu cầu riêng biệt của khách hàng. Do vậy, trong cung cấp dịch vụ thường thực hiện cá nhân hóa, thoát ly khỏi quy chế, điều đó càng làm tăng thêm mức độ khác biệt. Dịch vụ vô hình ở đầu ra nên không thể đo lường và quy chuẩn được.

- Không thể tách rời: Sản phẩm dịch vụ gắn liền với hoạt động cung cấp dịch vụ. Các sản phẩm dịch vụ có thể là không đồng nhất mang tính hệ thống, đều từ cấu trúc của dịch vụ cơ bản phát triển thành. Quá trình sản xuất gắn liền với tiêu dùng dịch vụ. Người tiêu dùng cũng tham gia hoạt động sản xuất cung cấp dịch vụ cho mình. Như vậy, việc sản xuất dịch vụ phải thận trọng, phải có khách hàng, có nhu cầu thì quá trình sản xuất mới có thể tiến hành được.

- Không thể tích trữ: Dịch vụ không thể tồn kho, không cất trữ và không thể vận chuyển từ khu vực này tới khu vực khác. Do vậy, việc tiêu dùng dịch vụ bị hạn chế bởi thời gian. Cũng từ đặc điểm này làm mất cân bằng quan hệ cung cầu cục bộ giữa những thời điểm khác nhau trong cùng một thời gian.

- Không thể hoàn trả: Nếu khách hàng không hài lòng, họ có thể được hoàn tiền nhưng không thể hoàn dịch vụ.

- Nhu cầu bất định: Độ bất định nhu cầu dịch vụ cao hơn sản phẩm hữu hình nhiều.

- Quan hệ qua con người: Vai trò con người trong dịch vụ rất cao và thường được khách hàng thẩm định khi đánh giá dịch vụ.

- Tính cá nhân: Khách hàng đánh giá dịch vụ dựa vào cảm nhận cá nhân của mình rất nhiều.

- Tâm lý: Chất lượng dịch vụ được đánh giá theo trạng thái tâm lý của khách hàng.

2.2 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

2.2.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ (CLDV) là một khái niệm phức tạp. Nó được sự quan tâm và tranh luận của nhiều nhà nghiên cứu vì không có sự đồng thuận chung trong khái niệm và đo lường nó (Wisniewski, 2001).

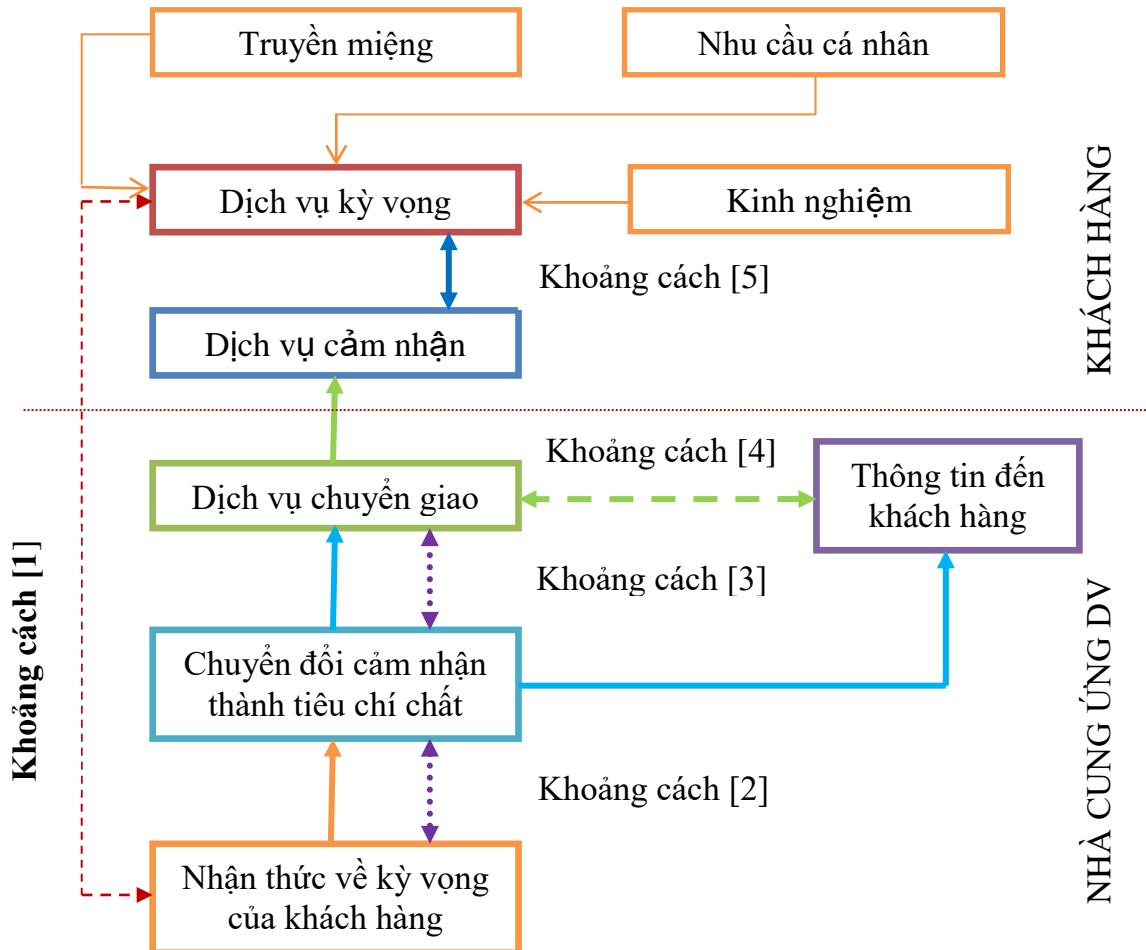
Theo Parasuraman & cộng sự (1985, 1988), chất lượng dịch vụ là khoảng cách chênh lệch giữa sự kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả khi sử dụng dịch vụ.

Theo Svensson (2002), chất lượng dịch vụ thể hiện trong quá trình tương tác giữa khách hàng và nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ.

Như vậy, chất lượng dịch vụ khó đo lường hơn các hàng hóa hữu hình khác. Để đo lường, các nhà nghiên cứu đã xây dựng những mô hình để đo lường nó.

2.2.2 Mô hình chất lượng dịch vụ

Mô hình chất lượng dịch vụ được xây dựng dựa trên phân tích dựa trên các khoảng cách chất lượng dịch vụ.



Hình 2.1. Mô hình 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman

(Nguồn: Parasuraman & Ctg, 1985)

Khoảng cách 1: Khoảng cách về nhận thức của công ty về kỳ vọng của khách hàng với kỳ vọng của khách hàng.

Khoảng cách 2: Khoảng cách về nhận thức của công ty về kỳ vọng của khách hàng với các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.

Khoảng cách 3: Khoảng cách giữa tiêu chuẩn dịch vụ với dịch vụ thực tế cung cấp cho khách hàng.

Khoảng cách 4: Khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ thực tế cung cấp và chất lượng dịch vụ đã thông tin tới khách hàng.

Khoảng cách 5: Khoảng cách giữa dịch vụ khách hàng nhận được và kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ.

Trong mô hình chất lượng dịch vụ Parasuraman (1985), ông và các cộng sự đã giới thiệu thang đo SERVQUAL. Thang đo SERVQUAL là một trong những công cụ chủ yếu trong Marketing dịch vụ dùng để đánh giá chất lượng dịch vụ, ông cho rằng SERVQUAL là thang đo đạt độ tin cậy và giá trị. Thang đo này có thể áp dụng trong các loại hình dịch vụ khác nhau như nhà hàng, khách sạn, bệnh viện, trường học, các hãng hàng không, du lịch, vv... Thang đo SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự cảm nhận bởi chính các khách hàng sử dụng dịch vụ và bất kỳ dịch vụ nào, chất lượng dịch vụ cảm nhận bởi khách hàng có thể mô hình thành 10 thành phần, đó là: (1) Phương tiện hữu hình; (2) Tin cậy; (3) Đáp ứng; (4) Năng lực phục vụ; (5) Tiếp cận; (6) Ân cần; (7) Thông tin; (8) Tín nhiệm; (9) An toàn và (10) Thấu hiểu.

Phương tiện hữu hình (Tangibles): Thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị hỗ trợ cho dịch vụ.

Tin cậy (reliability): Nói lên khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay lần đầu tiên.

Đáp ứng (Responsiveness): Nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp các dịch vụ cho khách hàng

Năng lực phục vụ (Competence): Nói lên trình độ chuyên môn để thực hiện dịch vụ. Khả năng phục vụ biểu hiện khi nhân viên tiếp xúc với khách hàng, nhân viên trực tiếp thực hiện dịch vụ, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho việc phục vụ khách hàng.

Tiếp cận (access): Liên quan đến việc tạo mọi điều kiện dễ dàng cho khách hàng trong việc tiếp cận với dịch vụ như rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng, địa điểm phục vụ và giờ mở cửa thuận lợi cho khách hàng.

Lịch sự (Courtesy): Nói lên tính cách phục vụ niềm nở, tôn trọng và thân thiện với khách hàng của nhân viên.

Thông tin (Communication): Liên quan đến việc giao tiếp, thông đạt cho khách hàng bằng ngôn ngữ mà họ (khách hàng) hiểu biết dễ dàng và lắng nghe về những vấn đề liên quan đến họ như giải thích dịch vụ, chi phí và khiếu nại thắc mắc.

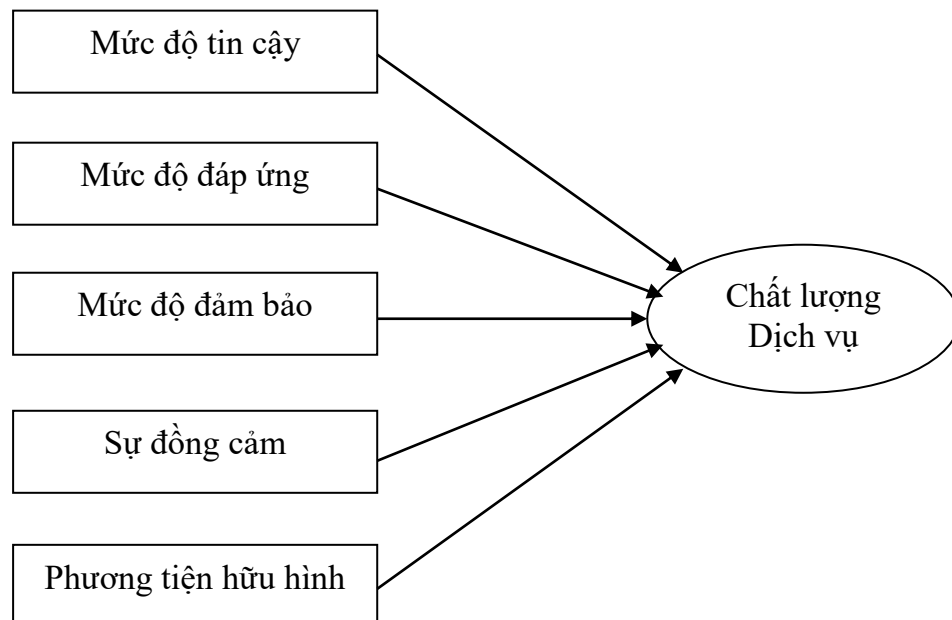
Tín nhiệm (Credibility): Nói lên khả năng tạo lòng tin cho khách hàng, làm cho khách hàng tin cậy vào công ty. Khả năng này thể hiện qua tên tuổi và tiếng tăm của công ty, nhân cách của nhân viên phục vụ giao tiếp trực tiếp với khách hàng.

An toàn (Security): Liên quan đến khả năng bảo đảm sự an toàn cho khách hàng, thể hiện qua sự an toàn về vật chất, tài chính, cũng như bảo mật thông tin.

Thấu hiểu khách hàng (Understanding customer): Thể hiện qua khả năng hiểu biết và nắm bắt nhu cầu của khách hàng thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi của khách hàng, quan tâm đến cá nhân họ và nhận dạng được khách hàng thường xuyên.

Ưu điểm của mô hình đo lường này là bao quát hầu hết các khía cạnh của dịch vụ, nhưng rất phức tạp trong việc đo lường và đánh giá. Vì vậy, sau nhiều lần kiểm định Parasuraman và cộng sự (1988) đã rút gọn mô hình còn 5 thành phần cơ bản (Mức độ tin cậy, Đáp ứng, Đảm bảo, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình) quyết định chất lượng dịch vụ.

Mô hình SERVQUAL với 5 thành phần trên gồm có 44 biến quan sát (22 cặp biến quan sát). Trong đó, 22 biến quan sát được sử dụng để đo lường nhận thức của khách hàng về việc thực hiện dịch vụ, 22 biến quan sát còn lại sẽ đo lường về kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ.



Hình 2.2. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ của Parasuraman & ctg

(Nguồn: Parasuraman & ctg 1988)

Tuy nhiên, các nhà nghiên cứu đã thấy rằng tùy thuộc vào từng thị trường cụ thể mà năm yếu tố trên sẽ có sự tác động khác nhau đến chất lượng dịch vụ, và thứ tự sắp xếp theo tầm quan trọng của chúng cũng bị thay đổi.

2.3 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO

2.3.1 Khái niệm về đào tạo

Khái niệm đào tạo thường có nghĩa hẹp hơn khái niệm giáo dục, đào tạo thường đề cập đến giai đoạn sau, khi một người đã đạt đến một độ tuổi nhất định, có một trình độ nhất định. Khái niệm đào tạo thường gắn với giáo dục, nhưng hai phạm trù này vẫn có một sự khác nhau tương đối.

Theo từ điển Tiếng Việt thông dụng (Hoàng Phê, 2004), “đào” có nghĩa là sự giáo hóa, tôi luyện; “tạo” có nghĩa là làm nên, tạo nên. Như vậy, “đào tạo” có nghĩa là dạy dỗ, rèn luyện để trở nên người có hiểu biết, có nghề nghiệp.

Theo Mai Quốc Chánh & Trần Xuân Cầu (2008), “đào tạo là quá trình trang bị kiến thức nhất định về mặt chuyên môn, nghiệp vụ cho người lao động để họ có thể đảm nhận được một công việc nhất định”.

Như vậy, đào tạo đề cập đến việc dạy các kỹ năng thực hành, nghề nghiệp hay kiến thức liên quan đến một lĩnh vực cụ thể, để người học lĩnh hội và nắm vững những tri thức, kỹ năng, nghề nghiệp một cách có hệ thống để chuẩn bị cho người đó thích nghi với cuộc sống và khả năng đảm nhận được một công việc nhất định.

2.3.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ đào tạo

Về bản chất, chất lượng dịch vụ đào tạo là một khái niệm mang tính tương đối và được hiểu theo nhiều cách khác nhau, tùy theo từng cách tiếp cận vấn đề. Ở mỗi vị trí, người ta nhìn nhận về chất lượng dịch vụ đào tạo ở những khía cạnh khác nhau. Các sinh viên, nhà tuyển dụng, đội ngũ tham gia giảng dạy hoặc không giảng dạy, chính phủ và cơ quan tài trợ, các cơ quan kiểm duyệt, kiểm định, các nhà chuyên môn đánh giá đều có định nghĩa riêng cho họ cho khái niệm chất lượng dịch vụ đào tạo. Mỗi quan điểm khác nhau đưa ra khái niệm về chất lượng dịch vụ khác nhau.

Harvey và Green (1993) đã đề cập đến năm khía cạnh của chất lượng dịch vụ đào tạo: Chất lượng là sự vượt trội (hay xuất sắc); là sự hoàn hảo (kết quả hoàn thiện, không sai sót); là sự phù hợp với mục tiêu (đáp ứng nhu cầu của người học); là sự đáng giá về đồng tiền (đáng để đầu tư); là sự chuyển đổi (chuyển từ trạng thái này

sang trạng thái khác). Trong các định nghĩa trên, “chất lượng dịch vụ đào tạo là sự phù hợp với mục tiêu đào tạo” đang được nhiều tổ chức đảm bảo chất lượng ở các nước như Hoa Kỳ, Anh và Đông Nam Á sử dụng.

Theo Cheng & Tam (1997), chất lượng dịch vụ đào tạo là tập hợp các yếu tố đầu vào, quy trình và đầu ra của hệ thống giáo dục để cung cấp các dịch vụ thỏa mãn hoàn toàn khách hàng nội bộ và bên ngoài nhằm đáp ứng các kỳ vọng hiện tại và tiềm ẩn của người học.

Như vậy, có thể nói chất lượng dịch vụ đào tạo là sự phù hợp giữa các tiêu chuẩn, là sự đáp ứng nhu cầu của người học và là hiệu quả của việc đạt được mục đích của trường học.

2.3.3 Yếu tố chất lượng trong dịch vụ đào tạo đại học

Chất lượng giáo dục và đào tạo luôn là mối quan tâm hàng đầu của nhiều đối tượng dù có tham gia hoặc không có tham gia vào quá trình giáo dục. Chất lượng cũng luôn là vấn đề lớn đối với chính phủ và các cơ quan, nơi hoạch định các chính sách giáo dục và nghiên cứu giáo dục.

Ngày 01/11/2007, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã công bố Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục Đại học ban hành kèm theo Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT, ngày 01 tháng 11 năm 2007, gồm 10 tiêu chuẩn với 61 tiêu chí như sau:

- Sứ mạng và mục tiêu của trường đại học
- Tổ chức quản lý
- Chương trình đào tạo
- Hoạt động đào tạo
- Đội ngũ giảng viên và quản lý
- Người học
- Nghiên cứu khoa học, ứng dụng, phát triển và chuyển giao công nghệ
- Hoạt động hợp tác quốc tế
- Thư viện, trang thiết bị học tập và cơ sở vật chất khác
- Tài chính và quản lý tài chính

Ngày 14/3/2016, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học, được ban hành kèm theo Thông tư số 4/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ

trường Bộ Giáo dục và Đào tạo. Quy định bao gồm 11 tiêu chuẩn để đánh giá chất lượng chương trình đào tạo:

- Tiêu chuẩn 1: Mục tiêu và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo
- Tiêu chuẩn 2: Bản mô tả chương trình đào tạo
- Tiêu chuẩn 3: Cấu trúc và nội dung chương trình dạy học
- Tiêu chuẩn 4: Phương pháp tiếp cận trong dạy và học
- Tiêu chuẩn 5: Đánh giá kết quả học tập của người học
- Tiêu chuẩn 6: Đội ngũ giảng viên, nghiên cứu viên
- Tiêu chuẩn 7: Đội ngũ nhân viên
- Tiêu chuẩn 8: Người học và hoạt động hỗ trợ người học
- Tiêu chuẩn 9: Cơ sở vật chất và trang thiết bị
- Tiêu chuẩn 10: Nâng cao chất lượng
- Tiêu chuẩn 11: Kết quả đầu ra

2.4 SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

2.4.1 Khái niệm sự hài lòng của khách hàng

Lý thuyết thông dụng để xem xét sự hài lòng của khách hàng là lý thuyết “Kỳ vọng – Xác nhận” Lý thuyết được phát triển bởi Oliver (1980) và được dùng để nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng của các dịch vụ hay sản phẩm của một công ty. Lý thuyết đó bao gồm hai quá trình nhỏ có tác động độc lập đến sự hài lòng của khách hàng: kỳ vọng về dịch vụ trước khi mua và cảm nhận về dịch vụ sau khi đã trải nghiệm.

Hoyer và MacInnis (2001) cho rằng sự hài lòng có thể gắn liền với cảm giác chấp nhận, hạnh phúc, giúp đỡ, phấn khích, vui sướng. Theo Hansemark và Albinsson (2004), “Sự hài lòng của khách hàng là một thái độ tổng thể của khách hàng đối với một nhà cung cấp dịch vụ, hoặc một cảm xúc phản ứng với sự khác biệt giữa những gì khách hàng dự đoán trước và những gì họ tiếp nhận, đối với sự đáp ứng một số nhu cầu, mục tiêu hay mong muốn”.

Kotler (2000), định nghĩa “sự hài lòng như là một cảm giác hài lòng hoặc thất vọng của một người bằng kết quả của việc so sánh thực tế nhận được của sản phẩm (hay kết quả) trong mối liên hệ với những mong đợi của họ”.

Như vậy, các định nghĩa đã chỉ rõ rằng, sự hài lòng là sự so sánh giữa lợi ích thực tế cảm nhận được và những kỳ vọng. Nếu lợi ích thực tế không như kỳ vọng thì khách hàng sẽ thất vọng. Còn nếu lợi ích thực tế đáp ứng với kỳ vọng đã đặt ra thì khách hàng sẽ hài lòng. Nếu lợi ích thực tế cao hơn kỳ vọng của khách hàng thì sẽ tạo ra hiện tượng hài lòng cao hơn hoặc là hài lòng vượt quá mong đợi.

2.4.2 Sự khác biệt giữa khách hàng là SV và khách hàng thông thường

Chúng ta đều biết khách hàng là những cá nhân hay tổ chức mà doanh nghiệp đang hướng các nỗ lực marketing vào. Họ là người có điều kiện ra quyết định mua sắm. Khách hàng là đối tượng được thừa hưởng các đặc tính, chất lượng của sản phẩm hoặc dịch vụ. Dưới tác động của nền kinh tế thị trường, SV không còn đơn thuần là người hưởng phúc lợi giáo dục mà đã trở thành một khách hàng. Tuy nhiên, có một sự khác biệt căn bản giữa khách hàng là SV trong lĩnh vực giáo dục và khách hàng trong các lĩnh vực khác. Điều chúng ta dễ thấy nhất đó là khách hàng trong lĩnh vực khác họ luôn luôn là khách hàng. Còn SV ngoài vị trí là khách hàng, họ còn là “sản phẩm” của các nhà đào tạo giáo dục.

Thật vậy, nhà trường đóng vai trò vừa là nhà sản xuất, vừa là nhà cung ứng sản phẩm, dịch vụ đào tạo cho xã hội, còn sinh viên được coi là khách hàng sử dụng dịch vụ và cũng là sản phẩm của quá trình đào tạo trong nhà trường. Đó chính là lý do nhìn từ góc độ nhà sản xuất, nhà trường đã và đang đổi mới mình để nâng cao chất lượng và hiệu quả của quá trình đào tạo thông qua các hành động như đổi mới nội dung, chương trình và mục tiêu đào tạo, đổi mới quy trình, phương pháp quản lý, đầu tư hệ thống cơ sở vật chất, xây dựng đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên và nhân viên phục vụ nhằm hình phát huy năng lực nghề nghiệp của mỗi thí sinh khi ra trường.

Nhìn từ góc độ nhà cung cấp, nhà trường đã cải thiện môi trường và đa dạng hóa các dịch vụ phục vụ Trước - Trong - Sau quá trình đào tạo như nâng cao năng lực và tính chuyên nghiệp trong phục vụ sinh viên, xây dựng hệ thống quản lý học vụ trực tuyến và tạo dựng các câu lạc bộ sinh viên để sinh viên được khẳng định mình, học hết mình, sống hết mình và biết thể hiện mình cũng như tạo dựng được nhiều các mối quan hệ bền vững hơn sau khi rời ghế nhà trường.

Như vậy, có một sự khác biệt rất căn bản giữa khách hàng là sinh viên trong lĩnh vực giáo dục – đào tạo và những khách hàng trong lĩnh vực kinh doanh thông thường. Chính sự khác biệt này đã cho thấy sinh viên là một đối tượng khách hàng rất đặc biệt. Do vậy, nhà trường cũng như xã hội phải đặc biệt quan tâm và đầu tư xứng đáng để có thể tạo ra được những con người mới, có đức có tài đủ sức đảm đương được sứ mệnh trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày nay.

2.4.3 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

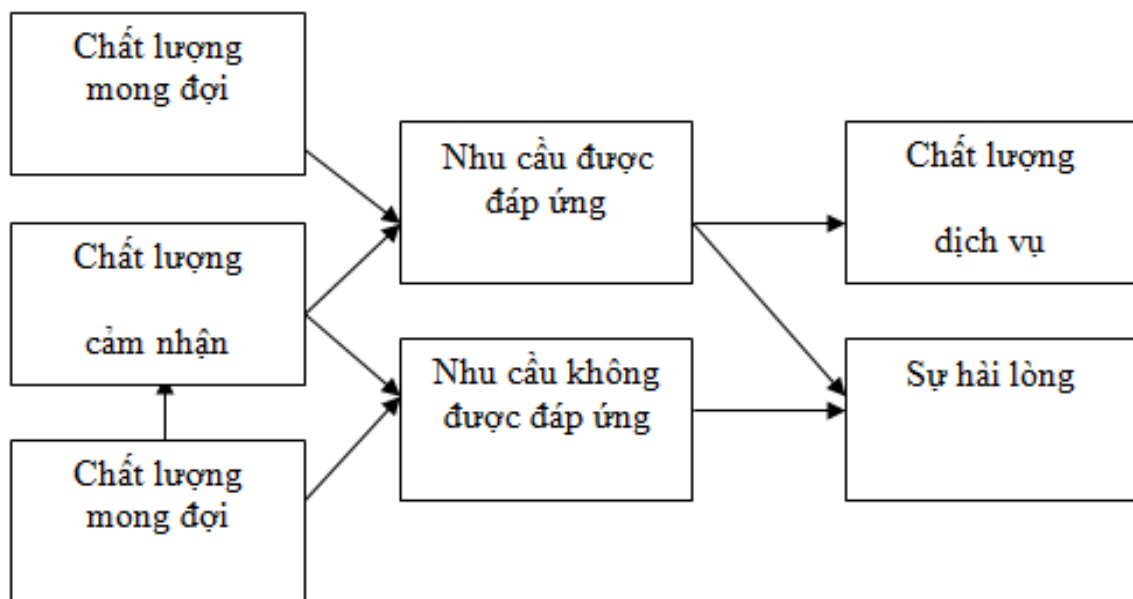
Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là chủ đề được các nhà nghiên cứu đưa ra bàn luận liên tục trong các thập kỷ qua. Nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng trong các ngành dịch vụ đã được thực hiện. Một số tác giả cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có sự trùng khớp vì thế hai khái niệm này có thể sử dụng thay thế cho nhau. Tuy nhiên, qua nhiều nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng là hai khái niệm phân biệt. Parasuraman và các cộng sự (1993), cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng tồn tại một số khác biệt, mà điểm khác biệt cơ bản là vấn đề “nhân quả”. Còn Zeithaml và Bitner (2000) thì cho rằng sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều yếu tố như: chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, giá cả, yếu tố tình huống, yếu tố cá nhân.

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ (Parasuraman và các cộng sự 1988). Các nghiên cứu trước đây đã cho thấy chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự thoả mãn (Cronin và Taylor, 1992; Spreng và Taylor, 1996). Lý do là chất lượng dịch vụ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, còn sự thoả mãn chỉ đánh giá được sau khi đã sử dụng dịch vụ.

Hài lòng của khách hàng xem như kết quả, chất lượng dịch vụ xem như là nguyên nhân, hài lòng có tính chất dự báo, mong đợi; chất lượng dịch vụ là một chuẩn lý tưởng. Sự thoả mãn khách hàng là một khái niệm tổng quát, thể hiện sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ. Trong khi đó chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml & Bitner, 2000). Tuy giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng có mối liên hệ với nhau nhưng có ít nghiên cứu tập trung vào việc kiểm định mức độ giải thích của các thành phần chất lượng dịch vụ

đối với sự hài lòng, đặc biệt đối với từng ngành dịch vụ cụ thể. Cronin and Taylor, 1992 đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn khách hàng. Các nghiên cứu đã kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thỏa mãn (Cronin và Taylor, 1992; Spreng, 1996) và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thỏa mãn.

Tóm lại, chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều đến sự hài lòng của khách hàng. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đem đến cho khách hàng những sản phẩm có chất lượng thỏa mãn nhu cầu của họ thì nhà mạng đó đã bước đầu làm cho khách hàng hài lòng. Do đó, muốn nâng cao sự hài lòng khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ phải nâng cao chất lượng dịch vụ. Nói cách khác, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có quan hệ chặt chẽ với nhau, trong đó chất lượng dịch vụ là cái tạo ra trước, quyết định đến sự hài lòng của khách hàng. Mối quan hệ nhân quả giữa hai yếu tố này là vấn đề then chốt trong hầu hết các nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng. Nếu chất lượng được cải thiện nhưng không dựa trên nhu cầu của khách hàng thì sẽ không bao giờ khách hàng thỏa mãn với dịch vụ đó. Do đó, khi sử dụng dịch vụ, nếu khách hàng cảm nhận được dịch vụ có chất lượng cao thì họ sẽ thỏa mãn với dịch vụ đó. Ngược lại nếu khách hàng cảm nhận dịch vụ có chất lượng thấp thì việc không hài lòng sẽ xuất hiện.



Hình 2.3. Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng

(Nguồn: Spreng và Mackoy, 1996)

2.5 TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

Trong thực tế, đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường học. Trong nghiên cứu này, tác giả trình bày một số nghiên cứu tiêu biểu trong và ngoài nước nhằm làm cơ sở hình thành bài nghiên cứu này.

2.5.1 Nghiên cứu ngoài nước

Al-Rafai và các cộng sự (2016), có bài nghiên cứu với đề tài: “Đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động nâng cao năng lực từ sinh viên chuyên ngành kinh doanh” của trường Đại học Kuwait. Công trình nghiên cứu sự hài lòng với 42 biến và được thực hiện khảo sát trên 550 sinh viên với 5 nhân tố: (1) Hài lòng về chất lượng học thuật, (2) Hài lòng về sự trợ giúp của giảng viên, (3) Hài lòng về phòng LAB và trang thiết bị, (4) Hài lòng về quy trình đăng ký học, (5) Hài lòng về các chương trình trao đổi, huấn luyện. Kết quả khảo sát đã cho thấy sự hài lòng của sinh viên cụ thể như sau: 22% sinh viên hài lòng về chất lượng học thuật trong Nhà trường, 16% sinh viên hài lòng về lực lượng giảng viên, 35% sinh viên hài lòng về các chương trình trao đổi, huấn luyện, 4% sinh viên hài lòng về phòng LAB cũng như trang thiết bị và 3% sinh viên hài lòng về quy trình đăng ký học.

Vasiliki G. V. và các cộng sự (2015) đã có công trình nghiên cứu đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên tại Trường đại học quốc gia Hy Lạp. Nghiên cứu được thực hiện bằng phiếu khảo sát 469 sinh viên với 5 nhân tố: (1) Góc độ học thuật, (2) Các phương tiện, (3) Chương trình đào tạo, (4) Nhân viên, (5), Dịch vụ hỗ trợ. Kết quả phân tích cũng cho thấy sự hài lòng chịu tác động nhiều nhất từ Góc độ học thuật ($\text{Beta} = 0,676$), Các phương tiện ($\text{Beta} = 0,569$), Dịch vụ hỗ trợ ($\text{Beta} = 0,378$), Nhân viên ($\text{Beta} = 0,145$) và Chương trình đào tạo ($\text{Beta} = 0,008$). Điều này cho thấy học viên đánh giá cao góc độ học thuật và các phương tiện phục vụ giáo dục trong nhà trường.

Diamantis và Benos (2007), trường Đại học Piraeus, Hy Lạp đã có bài nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên với đề tài: “Đánh giá sự hài lòng của sinh viên tại Khoa Quốc tế và Châu Âu học”. Các tác giả cho rằng sự hài lòng của sinh viên về khóa học rất quan trọng, và sự hài lòng này phụ thuộc vào nhiều yếu tố như chương

trình đào tạo, các môn học được giảng dạy, đội ngũ giảng viên, giáo trình, kinh nghiệm xã hội và kinh nghiệm trí tuệ mà cơ sở giáo dục cung cấp cho sinh viên. Để đánh giá sự hài lòng của sinh viên, tác giả sử dụng phương pháp đánh giá sự hài lòng khách hàng MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis – phân tích sự hài lòng nhiều tiêu chí) bao gồm 4 tiêu chí: Giáo dục, Hỗ trợ hành chánh, Hữu hình, Hình ảnh và danh tiếng của Khoa. Kết quả cho thấy sự hài lòng của sinh viên khoa Quốc tế và Châu Âu học là 89,3%, cao hơn hẳn so với 8 khoa khác trong trường đại học Piraeus. Các tiêu chí sử dụng để đánh giá có sự hài lòng rất cao. Tuy nhiên, tầm quan trọng của các tiêu chí không giống nhau đối với sinh viên: cao nhất là giáo dục (41,1%), hình ảnh và danh tiếng của Khoa (25%) trong đó tiêu chí hữu hình và hỗ trợ hành chính là ít hơn đáng kể.

Trong nghiên cứu về kích thước chất lượng giáo dục, Mustafa & Chiang (2006) đã chứng minh mối quan hệ của chất lượng giáo dục với các nhân tố như giáo viên thực hiện (khả năng và thái độ), nội dung khóa học (tài liệu và thời lượng), chất lượng giáo dục (lượng kiến thức thu được). Với 485 bảng khảo sát được thu thập và phân tích, kết quả đã chỉ ra rằng bốn nhân tố chính: khả năng giáo viên, thái độ của giáo viên, tài liệu học và nội dung của khóa học có ảnh hưởng đến chất lượng giáo dục. Học viên với điểm trung bình thấp nhận thức rằng nội dung khóa học được cải thiện bởi giáo viên giỏi trong khi học viên với điểm trung bình cao cho rằng chất lượng giáo dục tăng lên khi nội dung khóa học tốt.

BC College & Institute Student Outcomes (2003) đã có bài nghiên cứu: “Tìm hiểu sự hài lòng của cựu sinh SV đối với chất lượng đào tạo của Trường”. Cuộc khảo sát được tiến hành năm 2002 có 17.242 cựu sinh viên trả lời bảng khảo sát. Cuộc khảo sát có 4 thang đo đó là: 1: Hoàn toàn không hài lòng, 2: Hài lòng một phần, 3: Khá hài lòng và 4: Hoàn toàn hài lòng. Kết quả khảo sát đã cho thấy số cựu sinh viên hoàn toàn hài lòng chiếm 36%, số cựu sinh viên khá hài lòng chiếm 48%, số cựu sinh viên hài lòng một phần chiếm 14% và số cựu sinh viên hoàn toàn không hài lòng với chất lượng đào tạo của nhà trường là 2%. Kết quả khảo sát cũng chỉ ra rằng điểm trung bình trên thang điểm 4 như sau: Mức độ hài lòng với chương trình học là 3,19 điểm; mức độ hài lòng đối với giảng viên là 3,29 điểm, mức độ hài lòng đối với việc đào tạo chuyên sâu (bao gồm kỹ năng phân tích, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xã hội) là

3.45 điểm; mức độ hài lòng về sự ích lợi của kiến thức đào tạo với khả năng thích ứng nơi môi trường làm việc là 3,02 điểm. Như vậy điểm trung bình về mức độ hài lòng của cựu sinh viên trong cuộc khảo sát là 3,23 điểm.

2.5.2 Nghiên cứu trong nước

Trần Hữu Ái (2016) đã nghiên cứu đề tài: “Kiểm định quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự cảm nhận hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế, Trường Đại học Văn Hiến”. Nghiên cứu tiến hành khảo sát 289 sinh viên khoa Kinh tế để xác định chất lượng giáo dục từ đó nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Thang đo bao gồm 5 nhân tố: (1) Cơ sở vật chất và phương tiện, (2) Sự tin cậy Nhà trường, (3) Giảng viên, (4) Chương trình đào tạo và (5) Môi trường giáo dục. Theo kết quả kiểm định các giả thuyết chỉ có bốn nhân tố tác động trực tiếp và cùng chiều đến cảm nhận sinh viên đó là các thang đo nhân tố: Cơ sở vật chất, Giảng viên, Chương trình đào tạo và Môi trường giáo dục. Nhân tố Sự tin cậy Nhà trường bị loại.

Phạm Thị Liên (2016) đã có bài nghiên cứu về “Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội”. Nghiên cứu tiến hành khảo sát 160 sinh viên về sự hài lòng đối với bốn nhân tố: (1) Cơ sở vật chất, (2) Chương trình đào tạo, (3) Giảng viên, (4) Khả năng phục vụ. Kết quả phân tích cũng cho thấy sự hài lòng chịu tác động nhiều nhất từ Chương trình đào tạo ($\beta = 0,346$), Cơ sở vật chất ($\beta = 0,330$) và Khả năng phục vụ ($\beta = 0,244$). Và thành phần giảng viên có hệ số $\beta = -0,103$ mang dấu âm, do đó nó không thể hiện mối quan hệ dương với sự hài lòng của sinh viên. Điều này có thể do đội ngũ giảng viên tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội có trình độ chuyên môn giỏi, phương pháp giảng dạy tốt nên sinh viên đánh giá cao về đội ngũ giảng viên của Trường.

Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phụng và Vũ Thị Hồng Loan (2016) đã có bài nghiên cứu về “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của trường Đại học Lâm Nghiệp”. Nghiên cứu dựa trên số liệu điều tra của 423 sinh viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 5 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ của Nhà trường cung cấp gồm: (1) Cơ sở vật chất, (2) Năng lực phục vụ, (3) Khả năng đáp ứng, (4) Sự quan tâm và (5) Sự tin cậy. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng nhân tố

tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên là điều kiện cơ sở vật chất và mức độ tin cậy của các cam kết của Nhà trường, cụ thể biến Cơ sở vật chất có hệ số Beta = 0,47, Mức độ tin cậy có hệ số Beta = 0,465, Khả năng đáp ứng có hệ số Beta = 0,444, Năng lực phục vụ có hệ số Beta = 0,355 và Sự quan tâm có hệ số Beta = 0,332.

Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013) đã có đề tài nghiên cứu về “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”. Bài nghiên cứu thu thập dữ liệu từ 155 sinh viên kinh tế với thang đo gồm 6 nhân tố: (1) Tác phong, thái độ của nhân viên, (2) Tác phong, năng lực của giảng viên, (3) Cơ sở vật chất, (4) Trang phục nhân viên và thông tin khóa học, (5) Thư viện, (6) Khu vực học tập, ứng dụng công nghệ thông tin. Qua nghiên cứu thực nghiệm cho thấy không có sinh viên rất không hài lòng với chất lượng đào tạo của Trường, 1,3% cảm thấy chưa hài lòng, 40,6% hài lòng ở mức trung bình, 57,4% sinh viên cảm thấy hài lòng, và 0,6% cảm thấy rất hài lòng. Kết quả nghiên cứu cũng đã chỉ ra hai nhóm có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, đó là “Tác phong, năng lực của giảng viên” và “Cơ sở vật chất”.

Lê Đức Tâm & Trần Danh Giang (2013) đã có bài nghiên cứu với đề tài “Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Xây Dựng miền Trung”. Tác giả tiến hành lấy mẫu khảo sát từ 250 sinh viên đang học theo trường. Nghiên cứu cho thấy có 5 nhân tố chất lượng dịch vụ đào tạo có ảnh hưởng dương đến sự hài lòng của sinh viên đó là: (1) Đội ngũ giảng viên, (2) Chương trình đào tạo, (3) Cơ sở vật chất, (4) Sự quan tâm của Nhà trường và (5) Hỗ trợ về hành chánh. Nghiên cứu đã chỉ ra rằng thành phần tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên là thành phần Đội ngũ giảng viên (Beta= 0,394), Chương trình đào tạo (Beta=0,358), Cơ sở vật chất phục vụ đào tạo (Beta=0,169), Sự quan tâm của Nhà trường đối với sinh viên (Beta=0,165), và cuối cùng là Hỗ trợ hành chánh (Beta = 0,128). Nghiên cứu này có điểm hạn chế là chưa đưa ra được kết quả so sánh về chất lượng đào tạo của Trường Đại học Xây Dựng miền Trung với các trường đại học khác trên địa bàn nói riêng và phạm vi cả nước nói chung, phạm vi nghiên cứu

chỉ dừng lại ở việc đo lường, tìm hiểu mối quan hệ của sự hài lòng của sinh viên và các thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo.

Nguyễn Quốc Nghi, Nguyễn Thị Bảo Châu & Phạm Ngọc Giao (2012) có bài nghiên cứu về “Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành du lịch của các Trường Đại học ở khu vực Đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL)”. Tác giả tiến hành khảo sát 294 sinh viên chuyên ngành du lịch năm cuối tại các trường đại học ở khu vực ĐBSCL với các nhân tố: (1) Điều kiện thực tập, (2) Kiến thức xã hội, (3) Mức độ tương tác của giảng viên và (4) Nâng cao kỹ năng ngoại ngữ. Dựa vào phương trình hồi quy cho thấy bốn biến đưa vào mô hình đều có tương quan thuận với mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo. Trong đó “mức độ tương tác của giảng viên là nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo chuyên ngành du lịch của các trường đại học ở khu vực ĐBSCL, cụ thể mức độ tương tác của giảng viên có hệ số Beta = 0,246, Điều kiện thực tập có hệ số Beta = 0,153, Nâng cao kỹ năng ngoại ngữ có hệ số Beta = 0,134 và Kiến thức xã hội có hệ số Beta = 0,122.

Bảng 2.1. Tổng kết một số nghiên cứu có liên quan

STT	Nhân tố ảnh hưởng	Các tác giả
1	Đội ngũ GV	Al-Rafai và các cộng sự (2016), Phạm Thị Liên (2016), Trần Hữu Ái (2016), Nguyễn Thị Bích Châu & Thái Thị Bích Châu (2013), Lê Đức Tâm & Trần Danh Giang (2013), Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2012), BC College & Institute Student Outcomes (2003)
2	Cơ sở vật chất / thư viện /Yếu tố hữu hình	Al-Rafai và các cộng sự (2016), Nguyễn Thị Liên (2016), Trần Hữu Ái (2016), Nguyễn Thị Xuân Hương và các cộng sự (2015), Vasiliki G. V. và các cộng sự (2015) Nguyễn Thị Bích Châu & Thái Thị Bích Châu (2013), Lê Đức Tâm & Trần Danh Giang (2013)
3	Môi trường Giáo dục	Al-Rafai và các cộng sự (2016), Trần Hữu Ái (2016)

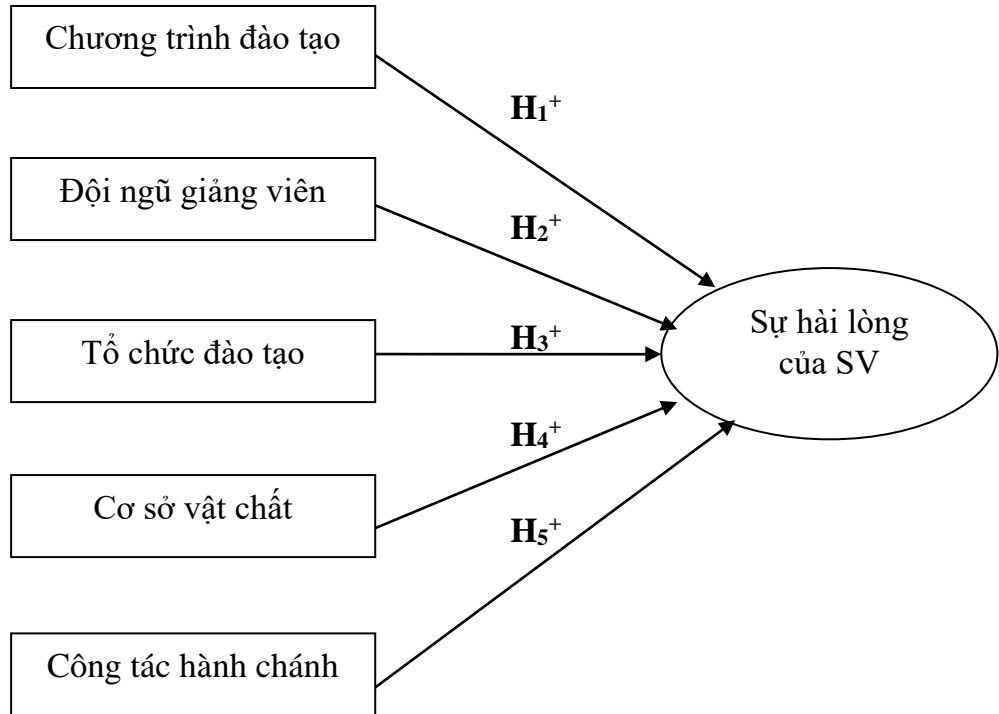
4	Hỗ trợ về hành chánh	Al-Rafai và các cộng sự (2016), Lê Đức Tâm & Trần Danh Giang (2013)
5	Chương trình đào tạo	Nguyễn Thị Liên (2016), Trần Hữu Ái (2016), Vasiliki G. V và các cộng sự (2015), Lê Đức Tâm & Trần Danh Giang (2013), BC College & Institute Student Outcomes (2003)
6	Khả năng phục vụ / Quy trình đăng ký học	Al-Rafai và các cộng sự (2016), Nguyễn Thị Liên (2016), Nguyễn Thị Xuân Hương và các cộng sự (2015), Vasiliki G. V và các cộng sự (2015)
7	Sự tin cậy Nhà trường	Trần Hữu Ái (2016), Nguyễn Thị Xuân Hương và các cộng sự (2015)
8	Khả năng đáp ứng	Nguyễn Thị Xuân Hương và các cộng sự (2015)
9	Sự quan tâm của Trường	Nguyễn Thị Xuân Hương và các cộng sự (2015), Lê Đức Tâm & Trần Danh Giang (2013)
10	Thái độ nhân viên	Vasiliki G. V và các cộng sự (2015), Nguyễn Thị Bích Châu & Thái Thị Bích Châu (2013)
11	Khu vực học tập	Nguyễn Thị Bích Châu & Thái Thị Bích Châu (2013)
12	Tổ chức đào tạo / thông tin khóa học	Nguyễn Thị Bích Châu & Thái Thị Bích Châu (2013)
13	Khả năng thích ứng môi trường làm việc	BC College & Institute Student Outcomes (2003)
14	Gốc độ học thuật	Vasiliki G. V và các cộng sự (2015)

2.6 ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CÁC GIẢ THUYẾT

2.6.1 Mô hình được đề xuất nghiên cứu

Từ lý luận về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo và thực tiễn trong hoạt động nhà trường nói chung và của khoa Ngoại ngữ nói riêng, kết hợp phương pháp thảo luận nhóm, tác giả đề xuất mô hình các nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại khoa Ngoại ngữ, trường Đại

học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM gồm 5 nhân tố đó là: (1) Chương trình đào tạo, (2) Đội ngũ giảng viên, (3) Tổ chức đào tạo, (4) Cơ sở vật chất và (5) Công tác hành chánh.



Hình 2.4. Mô hình nghiên cứu được đề xuất

(Nguồn: Theo đề xuất của tác giả)

2.6.2 Các giả thuyết

Một là chương trình đào tạo (CTĐT): Thể hiện qua việc CTĐT có chuẩn đầu ra rõ ràng, đáp ứng nhu cầu của xã hội. Có thể nói giảng dạy là một trong những yếu tố quan trọng trong việc xác định chất lượng dịch vụ trong đào tạo, và nội dung các môn học là một trong các thành phần của giảng dạy (Hill, 1995). Chương trình đào tạo đã được coi là một trong những yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng nhận thức của toàn thể sinh viên (Athiyaman, 1997). Theo LeBlanc và Nguyen (1997), chương trình đào tạo liên quan đến sự phù hợp của chương trình học và nội dung khóa học được cung cấp cho người học và cuối cùng là phạm vi mà các mục tiêu của các chương trình học tập muốn hướng đến cho sinh viên.

Tác giả đưa ra giả thuyết như sau: **H₁: Chương trình đào tạo của khoa Ngoại ngữ có tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng của SV.**

Hai là Lực lượng giảng viên (GV): Thể hiện qua việc giảng viên có trình độ chuyên môn sâu, có kỹ năng truyền đạt, có thái độ thân thiện, có cách đánh giá công bằng... Theo Lê Đức Quảng & Nguyễn Thị Hồng Yến (2016), giảng viên được xem là một trong những trụ cột chính trong nhà trường. Giảng viên trong nhà trường thực sự là quản lý, lãnh đạo trực tiếp đến hoạt động giảng dạy và học tập. Theo Ngô Xuân Thành (2012), chất lượng đội ngũ giáo viên là sự phản ánh trực tiếp của chất lượng giáo dục bởi lẽ giáo viên là nhân tố quyết định chất lượng giáo dục. Như vậy, một giảng viên giỏi có thể giúp cho sinh viên đạt kết quả tốt hơn trong học tập khi còn trên ghế nhà trường cũng như sau khi tốt nghiệp ra trường.

Tác giả đưa ra giả thuyết như sau: **H₂: Giảng viên giảng dạy tại khoa Ngoại ngữ có tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng của SV.**

Ba là Tổ chức đào tạo (TCĐT): Thể hiện qua việc bố trí thời gian học, số sinh viên trong một khung lớp, vai trò của giảng viên cố vấn trong việc giúp đỡ người học, công tác tổ chức thi cử... Theo Kirkpatrick (1996), hoạt động tổ chức đào tạo hay các dịch vụ hỗ trợ gồm các yếu tố như: sinh viên dễ dàng tìm kiếm thông tin về khóa học, thời gian học phù hợp với học viên... có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên.

Tác giả đưa ra giả thuyết như sau: **H₃: Tổ chức đào tạo tại khoa Ngoại ngữ có tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng của SV.**

Bốn là Cơ sở vật chất (CSVC): Thể hiện qua việc phòng ốc học tập, các trang thiết bị phục vụ cho việc giảng dạy và học tập, các tiện ích về thư viện, kết nối Internet... Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy và học đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ đào tạo. Theo Đỗ Hồng Sâm (2016), cơ sở vật chất tạo điều kiện trực tiếp cho người học huy động mọi năng lực hoạt động nhận thức, tiếp cận thực tiễn, nâng cao khả năng tự đào tạo, rèn luyện kỹ năng học tập và lao động, nâng cao tính khách quan khoa học của kiến thức. Như vậy, cơ sở vật chất nói chung vừa là công cụ của luyện tập, vừa là đối tượng của nhận thức. Nó là một nhân tố không thể thiếu được trong cấu trúc toàn vẹn của quá trình giáo dục.

Tác giả đưa ra giả thuyết như sau: **H₄: Cơ sở vật chất có tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng của SV.**

Năm là Công tác hành chánh (CTHC): Thể hiện qua việc Nhà trường nói chung lắng nghe và giải quyết kiến nghị chính đáng của sinh viên, thái độ phục vụ của chuyên viên văn phòng, tư vấn hướng nghiệp sau khi ra trường...Rodie & Klein (2000) thừa nhận rằng nếu một cơ sở đào tạo có được những điều kiện thiết yếu như giảng viên tận tâm và nhân viên hành chánh nhiệt tình sẽ giúp cho sinh viên có thêm động lực, trung thành và sẽ học tập có kết quả cao hơn.

Tác giả đưa ra giả thuyết như sau: **H₅: Công tác hành chánh có tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng của SV.**

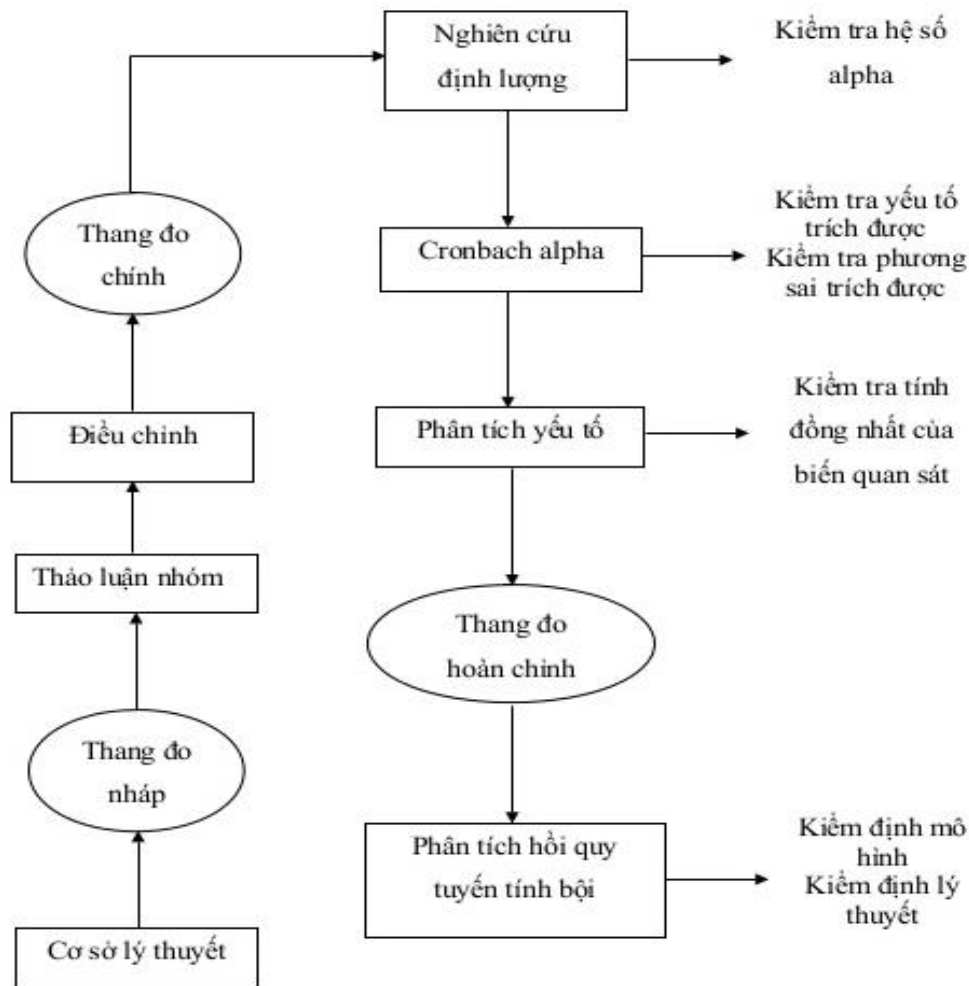
Tóm tắt chương 2

Chương 2 đã trình bày cơ sở lý thuyết về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng. Chương này cũng giới thiệu tổng quan các đề tài nghiên cứu có liên quan cũng như mô hình đo lường chỉ số hài lòng, các mô hình về chất lượng dịch vụ, từ đó đề xuất mô hình nghiên cứu cũng như các giả thuyết về sự hài lòng của sinh viên khoa Ngoại ngữ đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM.

CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

3.1 QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU

Trên cơ sở kế thừa những nghiên cứu đã có trước đây, việc đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM được thực hiện qua các bước theo sơ đồ sau:



Hình 3.1. Quy trình nghiên cứu

(Nguồn: Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai, 2002)

Bước 1: Kiểm tra độ tin cậy từng thành phần thang đo, xem xét mức độ tin cậy của các biến quan sát thông qua hệ số Cronbach's Alpha để loại các biến rác. Những biến có tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 được xem là biến rác nên phải loại ra khỏi mô hình. Thang đo được chấp nhận khi hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6.

Bước 2: Từ kết quả điều tra, dữ liệu được đưa vào phân tích thành phần chính, qua đó loại bỏ những biến không quan trọng và xác định được cấu trúc của những

nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ -Tin học TP. HCM. Kết quả của bước này cho biết những nhân tố để sử dụng trong bước phân tích kế tiếp. Phương pháp phân tích dữ liệu chủ yếu ở đây là phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA. Thang đo được chấp nhận khi giá trị của hệ số Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) lớn hơn hoặc bằng 0,5, nhân tố trích được có Eigenvalue lớn hơn 1. Kết quả các biến có trọng số nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại. Sau đó phân tích nhân tố được lặp lại cho đến khi thỏa mãn các yêu cầu trên với các phương sai trích tốt nhất, yêu cầu phương sai trích lớn hơn 50%.

Bước 3: Từ kết quả phân tích thành phần chính, vận dụng phân tích tương quan để xem xét mối tương quan tuyến tính giữa các biến ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Các biến tổng hợp được xác định ở bước trên được sử dụng làm các biến độc lập và cùng với biến phụ thuộc từ số liệu điều tra được đưa vào phân tích hồi quy. Sau khi đã thỏa mãn các yêu cầu đặt ra, tiến hành kiểm tra mô hình lý thuyết bằng phân tích hồi quy bội và kiểm định một số giả thuyết đặt ra về sự khác biệt trong các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên theo các biến phân loại về đặc trưng cá nhân bằng phân tích phương sai ANOVA với mức ý nghĩa $\alpha=0,05$.

3.2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.2.1 Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính được tiến hành thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm vừa để khám phá, vừa để khẳng định, điều chỉnh, bổ sung nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM. Nghiên cứu được tiến hành thông qua bảng câu hỏi đối với 15 SV đang là năm 3 và năm 4 thuộc khoa Ngoại ngữ. Kết quả nghiên cứu định tính sẽ là cơ sở cho việc thiết kế bảng câu hỏi cho nghiên cứu chính thức.

Bước đầu tiên thảo luận với đáp viên bằng một số câu hỏi mở có tính chất khám phá để xem họ phát hiện các nhân tố nào tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM. Nội dung cuộc thảo luận nhóm được thể hiện trong dàn bài

(Phụ lục 1). Kết quả các đáp viên đều đồng ý với các nhân tố tác giả nêu ra và không có nhân tố nào được đề nghị thêm vào.

Sau đó, các nhân tố và các biến quan sát ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM được đề xuất trong dàn bài thảo luận tay đôi được giới thiệu để đáp viên nêu chính kiến (Phụ lục 2). Sau khi các cuộc thảo luận kết thúc, tác giả đánh giá và tổng hợp lại các ý kiến. Kết quả thảo luận nhóm đã cho kết quả 5 biến độc lập giữ nguyên. Tuy nhiên, số lượng biến quan sát có chiều hướng giảm. Từ 38 biến quan sát ban đầu sau khi thảo luận nhóm đã giảm 2 biến nên chỉ còn 36 biến, cụ thể:

Nhân tố 1: “Chương trình đào tạo” từ 7 biến đã giảm xuống còn 6 biến, loại bỏ biến số 6 “CTĐT có số tín chỉ các môn học phù hợp”.

Nhân tố 2: “Đội ngũ giảng viên” từ 7 biến đã giảm xuống còn 6 biến, loại bỏ biến số 10 “GV thường xuyên kiểm tra, đánh giá SV trong quá trình giảng dạy”.

Nhân tố 3: “Tổ chức đào tạo” có 6 biến và số lượng được giữ nguyên.

Nhân tố 4: “Cơ sở vật chất” có 6 biến và số lượng được giữ nguyên.

Nhân tố 5: “Công tác hành chánh” có 6 biến và số lượng được giữ nguyên.

Biến phụ thuộc: “Sự hài lòng” có 6 biến và số lượng được giữ nguyên.

Bảng 3.1. Kết quả thảo luận nhóm

Nhân tố	STT	Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với CLĐTĐV tại Huflit
1. Chương trình đào tạo	1	CTĐT có số tín chỉ các môn học phù hợp
	2	CTĐT được thiết kế phù hợp với mục tiêu đào tạo
	3	CTĐT chú trọng các môn tự chọn
	4	CTĐT có sự cập nhật và điều chỉnh phù hợp với nhu cầu xã hội
	5	CTĐT được thực hiện theo kế hoạch đã thông báo cho sinh viên
	6	CTĐT chú trọng đào tạo nhiều môn kỹ năng mềm
2. Đội ngũ giảng viên	7	GV có cách truyền đạt dễ hiểu, sinh động
	8	GV thường xuyên sử dụng công nghệ trong việc giảng dạy
	9	GV đảm bảo giờ lên lớp theo kế hoạch giảng dạy
	10	GV có thái độ thân thiện với sinh viên

	11	GV giải đáp thắc mắc của SV
	12	GV đánh giá kết quả học tập của SV công bằng
3. Tổ chức đào tạo	13	SV được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy
	14	Thời gian học tập được bố trí thuận lợi cho SV
	15	Lớp học có số lượng SV hợp lý
	16	SV được giúp đỡ trong việc tìm kiếm chỗ thực tập
	17	Công tác thi cử được tổ chức nghiêm túc, chặt chẽ
	18	GV cố vấn hoạt động có hiệu quả đối với việc học của SV
4. Cơ sở vật chất	19	Phòng học rộng rãi
	20	Phòng học được trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ giảng dạy
	21	Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của SV
	22	Tiện ích về Internet trong Trường hoạt động hiệu quả
	23	Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ
	24	Trường có chỗ nghỉ trưa cho SV
5. Công tác hành chánh	25	Khoa thường xuyên tổ chức các buổi đối thoại với SV
	26	Ban Chủ nhiệm Khoa giải quyết các kiến nghị của SV
	27	Chuyên viên văn phòng có thái độ phục vụ tốt
	28	Các vấn đề liên quan đến học vụ của SV được giải quyết kịp thời
	29	Quy trình giải quyết những vấn đề học vụ của SV hợp lý
	30	SV luôn nhận được những thông báo của Khoa một cách kịp thời
6. Sự hài lòng	31	Khóa học giúp SV rèn luyện về đạo đức, tác phong và nhân cách
	32	Khóa học giúp SV tự tin xin việc sau khi ra trường
	33	Khóa học có học phí phù hợp với chất lượng dịch vụ đào tạo
	34	Bạn hài lòng với chất lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường
	35	Bạn sẽ giới thiệu cho người thân học tại Trường
	36	Nếu có cơ hội chọn lại, Bạn sẽ vẫn chọn học tại khoa Ngoại ngữ, Huflit

(Nguồn: Kết quả sau khi thảo luận nhóm)

Sau khi đã tổng hợp các ý kiến của SV, tác giả tiến hành phỏng vấn các chuyên gia là những giảng viên là Tổ trưởng Tổ bộ môn, có nhiều kinh nghiệm, giảng dạy lâu năm tại khoa Ngoại ngữ và các GV khác để điều chỉnh các biến trước khi lập bảng khảo sát chính thức sử dụng cho nghiên cứu định lượng.

Kết quả khảo sát đã cho thấy các nhân tố được giữ nguyên. Tuy nhiên, số lượng các biến quan sát được chỉnh sửa từ ngữ cho rõ nghĩa hơn. Và biến sự hài lòng đã bỏ đi một biến, cụ thể được mô tả trong Bảng khảo sát 3.2 dưới đây.

Bảng 3.2. Kết quả phỏng vấn chuyên gia

Nhân tố	ST T	Các Biến trước khi hiệu chỉnh	Các biến được hiệu chỉnh	Ghi chú
1. Chương trình đào tạo	1	CTĐT có số tín chỉ các môn học phù hợp	CTĐT có mục tiêu , chuẩn đầu ra rõ ràng	
	2	CTĐT được thiết kế phù hợp với mục tiêu đào tạo		
	3	CTĐT chú trọng các môn tự chọn	CTĐT có nhiều nhóm môn học tự chọn	
	4	CTĐT có sự cập nhật và điều chỉnh phù hợp với nhu cầu xã hội		
	5	CTĐT được thực hiện theo kế hoạch đã thông báo cho sinh viên		
	6	CTĐT chú trọng đào tạo nhiều môn kỹ năng mềm		
2. Đội ngũ giảng viên	7	GV có cách truyền đạt dễ hiểu, sinh động	GV có phương pháp truyền đạt hiệu quả	
	8	GV thường xuyên sử dụng công nghệ trong việc giảng dạy		
	9	GV đảm bảo giờ lên lớp theo kế hoạch giảng dạy		
	10	GV có thái độ thân thiện với sinh viên		
	11	GV giải đáp thắc mắc của SV	GV giải đáp thỏa đáng các thắc mắc của SV	
	12	GV đánh giá kết quả học tập của SV công bằng	GV đánh giá kết quả học tập của SV chính	

			xác và công bằng	
3. Tổ chức đào tạo	13	SV được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy		
	14	Thời gian học tập được bố trí thuận lợi cho SV	SV được Khoa giúp đỡ tìm kiếm chỗ thực tập	
	15	Lớp học có số lượng SV hợp lý		
	16	SV được giúp đỡ trong việc tìm kiếm chỗ thực tập		
	17	Công tác thi cử được tổ chức nghiêm túc, chặt chẽ		
	18	GV cố vấn hoạt động có hiệu quả đối với việc học của SV		
4. Cơ sở vật chất	19	Phòng học rộng rãi	Phòng học đảm bảo đủ chỗ ngồi cho SV	
	20	Phòng học được trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ giảng dạy		
	21	Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của SV		
	22	Tiện ích về Internet trong Trường hoạt động hiệu quả		
	23	Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ		
	24	Trường có chỗ nghỉ trưa cho SV	Trường có bố trí phòng nghỉ trưa cho SV	
5. Công tác hành chánh	25	Khoa thường xuyên tổ chức các buổi đối thoại với SV		
	26	Ban Chủ nhiệm Khoa giải quyết các kiến nghị của SV	Ban Chủ nhiệm Khoa giải quyết thỏa đáng các kiến nghị của SV	
	27	Chuyên viên văn phòng có thái độ phục vụ tốt		
	28	Các vấn đề liên quan đến học vụ của SV được giải quyết kịp thời		
	29	Quy trình giải quyết những	Chuyên viên văn	

		vấn đề học vụ của SV hợp lý	phòng có thái độ phục vụ thân thiện.	
	30	SV luôn nhận được những thông báo của Khoa một cách kịp thời		
6. Sự hài lòng	31	Khóa học giúp SV rèn luyện về đạo đức, tác phong và nhân cách	Khóa học đào tạo SV một cách toàn diện từ kiến thức, kỹ năng và thái độ	
	32	Khóa học giúp SV tự tin xin việc sau khi ra trường		
	33	Khóa học có học phí phù hợp với chất lượng dịch vụ đào tạo		
	34	Bạn sẽ giới thiệu cho người thân và bạn bè học tại khoa Ngoại ngữ, Huflit.		
	35	Bạn hài lòng với chất lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường	Đề nghị bỏ biến này vì sẽ không chạy được hồi quy.	
	36	Nếu có cơ hội chọn lại, Bạn sẽ vẫn chọn học tại khoa Ngoại ngữ, Huflit		

(Nguồn: Kết quả sau khi phỏng vấn chuyên gia)

3.2.2 Nghiên cứu định lượng

Đây là giai đoạn nghiên cứu chính thức với phương pháp thu thập thông tin bằng bảng câu hỏi khảo sát. Dữ liệu thu thập được sẽ được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.

Mục đích nhằm kiểm định mô hình lý thuyết đã đặt ra, các giả thuyết, các mối quan hệ được giả định trong phần nghiên cứu định tính; nghiên cứu đánh giá yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ, Trường đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM.

3.2.2.1 Xây dựng thang đo

Thang đo này được xây dựng trên cơ sở lý thuyết về sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ đào tạo, đồng thời tham khảo các thang đo đã được nghiên cứu trước đây. Sau khi thông qua kết quả định tính bằng

bảng khảo sát định tính, các biến quan sát đã được điều chỉnh và bổ sung cho phù hợp với nghiên cứu.

Các biến nghiên cứu được đo lường chủ yếu trên thang đo Likert 5 điểm với 1: Hoàn toàn không đồng ý, 2: Không đồng ý, 3: Bình thường, 4: Đồng ý, 5: Hoàn toàn đồng ý.

Ngoài ra bảng khảo sát còn sử dụng thêm thang đo biểu danh (Nominal) để xác định các biến giới tính, năm học, học lực và chuyên ngành.

Thang đo gồm 35 biến quan sát, trong đó, nhân tố (1) Chương trình đào tạo (CTĐT) gồm 6 biến quan sát, nhân tố (2) Đội ngũ giảng viên gồm 6 biến quan sát, nhân tố (3) Tổ chức đào tạo gồm 6 biến quan sát, nhân tố (4) Cơ sở vật chất gồm 6 biến quan sát, nhân tố 5 gồm 6 biến quan sát và biến phụ thuộc gồm 5 biến quan sát, cụ thể như sau:

Bảng 3.3. Thang đo trong mô hình nghiên cứu tác giả đề xuất

NHÂN TỐ	MÃ HÓA
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO (CTĐT)	
CTĐT có số tín chỉ các môn học phù hợp	CTĐT1
CTĐT được thiết kế phù hợp với mục tiêu đào tạo	CTĐT2
CTĐT có nhiều nhóm môn học tự chọn	CTĐT3
CTĐT có sự cập nhật và điều chỉnh phù hợp với nhu cầu xã hội	CTĐT4
CTĐT được thực hiện theo kế hoạch đã thông báo cho sinh viên	CTĐT5
CTĐT chú trọng đào tạo nhiều môn kỹ năng mềm	CTĐT6
ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN (GV)	
GV có phương pháp truyền đạt hiệu quả	GV1
GV thường xuyên sử dụng công nghệ trong việc giảng dạy	GV2
GV đảm bảo giờ lên lớp theo kế hoạch giảng dạy	GV3
GV có thái độ thân thiện với sinh viên	GV4
GV giải đáp thỏa đáng các thắc mắc của SV	GV5
GV đánh giá kết quả học tập của SV chính xác và công bằng	GV6

TỔ CHỨC ĐÀO TẠO (TCĐT)	
SV được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy	TCĐT1
Thời gian học tập được bố trí thuận lợi cho SV	TCĐT2
Lớp học có số lượng SV hợp lý	TCĐT3
SV được Khoa giúp đỡ tìm kiếm chỗ thực tập	TCĐT4
Công tác thi cử được tổ chức nghiêm túc, chặt chẽ	TCĐT5
GV cố vấn hoạt động có hiệu quả đối với việc học của SV	TCĐT6
CƠ SỞ VẬT CHẤT (CSVC)	
Phòng học đảm bảo đủ chỗ ngồi cho SV	CSVC1
Phòng học được trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ giảng dạy	CSVC2
Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của SV	CSVC3
Tiện ích về Internet trong Trường hoạt động hiệu quả	CSVC4
Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ	CSVC5
Trường có bố trí phòng nghỉ trưa cho SV	CSVC6
CÔNG TÁC HÀNH CHÍNH (CTHC)	
Khoa thường xuyên tổ chức các buổi đối thoại với SV	CTHC1
Ban Chủ nhiệm Khoa giải quyết thỏa đáng các kiến nghị của SV	CTHC2
Chuyên viên văn phòng có thái độ phục vụ thân thiện.	CTHC3
Các vấn đề liên quan đến học vụ của SV được giải quyết hiệu quả	CTHC4
Quy trình giải quyết những vấn đề học vụ của SV hợp lý	CTHC5
SV luôn nhận được những thông báo của Khoa một cách kịp thời	CTHC6
SỰ HÀI LÒNG (SHL)	
Khóa học đào tạo SV một cách toàn diện từ kiến thức, kỹ năng và thái độ	SHL1
Khóa học giúp SV tự tin xin việc sau khi ra trường	SHL2
Khóa học có học phí phù hợp với chất lượng dịch vụ đào tạo	SHL3
Bạn sẽ giới thiệu cho người thân học tại Trường	SHL4
Nếu có cơ hội chọn lại, Bạn sẽ vẫn chọn học tại khoa Ngoại ngữ, Huflit	SHL5

Nguồn: Kết quả thảo luận nhóm và phỏng vấn chuyên gia

3.2.2.2 Phương pháp chọn mẫu

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) cho rằng phân tích nhân tố khám phá (EFA) cần ít nhất 5 mẫu trên một biến quan sát. Trong nghiên cứu này có 35 biến quan sát, vậy cỡ mẫu cần thiết cho phân tích nhân tố khám phá ít nhất là $n \geq 200$ (35×5).

Theo Tabachnick & Fidel (1996) phân tích hồi qui một cách tốt nhất thì cỡ mẫu cần thiết phải là: $n \geq 8m + 50$. Trong đó n là cỡ mẫu, m là biến số độc lập của mô hình. Cỡ mẫu cần thiết cho phân tích hồi qui là: $n = 5 \times 5 + 50 = 75$.

Với trường hợp tổng thể nhỏ và biết được tổng thể, theo nghiên cứu Yamane (1967) và Rao (1985) cho rằng nếu tổng thể nhỏ và biết được tổng thể thì dùng công thức sau:

$$n = \frac{N}{1 + N * (e)^2}$$

Trong đó:

- n : là cỡ mẫu;
- N : là số lượng tổng thể;
- E : là sai số tiêu chuẩn (5%)

Ta biết được, số sinh viên hệ đại học chính quy năm 3 (khóa 2014) là 487 SV, số sinh viên hệ đại học chính quy năm 4 (khóa 2013) là 282. Tổng số sinh viên của cả năm 3 và năm tư là 769. Theo công thức trên ta sẽ được số mẫu cần khảo sát là:

$$n = \frac{769}{1 + 769 * (0,05)^2} = 263$$

Để đảm bảo số lượng mẫu là 263, tác giả sẽ phát ra tăng thêm khoảng 10% cỡ mẫu tối thiểu vì trong quá trình thu thập dữ liệu sẽ phải loại bỏ những bảng khảo sát không đạt yêu cầu. Vậy số phiếu khảo sát cần gửi khảo sát là khoảng 300.

Kết quả thu được từ các phiếu khảo sát sẽ được sàng lọc và phân tích định lượng. Do vậy, mẫu được chọn sẽ bao gồm 300 phiếu khảo sát thực hiện trên sinh viên khoa Ngoại ngữ năm 3 (khóa năm 2014) và sinh viên năm 4 (khóa năm 2013) thuộc Trường Đại học, Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM. Quy mô mẫu này đủ để đảm bảo tính tin cậy khi áp dụng các phân tích định lượng cần thiết.

Bảng 3.4. Kích cỡ mẫu nghiên cứu theo từng Khóa

STT	SV khoa Ngoại ngữ, Huflit	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số phiếu khảo sát
1	Sinh viên năm 3	424	60,05%	104
	Chuyên ngành Biên phiên dịch	77	18,17%	
	Chuyên ngành Nghiệp vụ VP	27	6,37%	
	Chuyên ngành Nghiệp vụ SP	80	18,86%	
	Chuyên ngành Tiếng Anh TM	240	56,60%	
2	Sinh viên năm 4	282	39,95%	196
	Chuyên ngành Biên phiên dịch	119	42,20%	
	Chuyên ngành Nghiệp vụ VP	96	34,04%	
	Chuyên ngành Nghiệp vụ SP	67	23,76%	
	Chuyên ngành Tiếng Anh TM	0	0%	
Tổng cộng		706	100%	300

(Nguồn: Thống kê SV từ Phòng Đào tạo)

3.2.2.3 Quy trình thu thập dữ liệu

Thu thập dữ liệu được thực hiện bằng cách phát phiếu điều tra cho sinh viên năm 3 (khóa 2014) và sinh viên năm 4 (khóa 2013), thuộc khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học. TPHCM.

3.2.2.4 Phương pháp phân tích dữ liệu

Dữ liệu được phân tích bằng cả hai phương pháp định tính và định lượng qua phần mềm phân tích dữ liệu SPSS 20.

3.3 KẾ HOẠCH PHÂN TÍCH DỮ LIỆU

3.3.1 Phân tích hệ số Cronbach's Alpha

Độ tin cậy của thang đo được đánh giá bằng phương pháp nhất quán nội tại thông qua hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan biến tổng. Tiêu chuẩn đánh giá thang đo theo Nunnally và Burnstein (1994) và Nguyễn Đình Thọ (2011) như sau:

(1) Mức ý nghĩa của hệ số Cronbach's Alpha: $0,6 \leq \alpha \leq 0,95$: chấp nhận được và α từ 0,7 đến 0,9 là tốt; nếu $\alpha > 0,95$: có hiện tượng trùng lặp trong các mục hỏi nên không chấp nhận được.

(2) Hệ số tương quan biến - tổng phải lớn hơn 0,3. Đây là hệ số tương quan của một biến với điểm trung bình của các biến khác trong cùng một thang đo, do đó hệ số này càng cao, sự tương quan của biến với các biến khác trong nhóm càng cao. Các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 được coi là biến rác và bị loại khỏi thang đo.

3.3.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phương pháp phân tích nhân tố được sử dụng để thu nhỏ số lượng biến ban đầu thành tập hợp các biến cần thiết sử dụng cho nghiên cứu và tìm mối quan hệ giữa các biến với nhau.

Trong phân tích nhân tố phương pháp đi cùng với phép xoay thường được sử dụng. Phân tích nhân tố phải thỏa mãn 5 điều kiện như sau:

(1) Hệ số KMO $\geq 0,5$ và mức ý nghĩa của Kiểm định Bartlett $\leq 0,05$. (Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

(2) Hệ số tải nhân tố (Factor Loading) $\geq 0,5$ để tạo giá trị hội tụ (Theo Hair và Anderson 1998).

(3) Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích $\geq 50\%$.

(4) Hệ số Eigenvalue > 1 (Hair và Anderson, 1998). Số lượng nhân tố được xác định dựa trên chỉ số đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố.

(5) Chênh lệch hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố phải $\geq 0,3$ để tạo giá trị phân biệt giữa các nhân tố (Jabnoun và Al-Tamimi, 2003).

Sau khi kiểm tra điều kiện (1) của phân tích nhân tố, tiến đến xác định số lượng nhân tố thông qua điều kiện (3) là phương sai trích $\geq 50\%$ và (4) là Eigenvalue > 1 . Tiếp đến, kiểm tra giá trị hội tụ theo điều kiện (2) và giá trị phân biệt theo điều kiện (5) của các thang đo nhằm điều chỉnh để phục vụ cho việc chạy hồi qui mô hình tiếp theo. Kết quả phân tích nhân tố cuối cùng sẽ đáp ứng giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Trung bình của số của các nhân tố dùng để tính toán chỉ được hình thành sau khi kiểm tra Cronbach's alpha và phân tích nhân tố khám phá. Nhân số bằng trung bình cộng (Mean) của các biến số (hoặc items) của từng nhân tố, theo Nguyễn Đình Thọ và cộng sự (2011).

3.3.3 Phân tích tương quan và hồi quy bội

Nếu kết luận được là các biến độc lập và biến phụ thuộc có tương quan tuyến tính với nhau qua hệ số tương quan Pearson, thì chúng ta có thể mô hình hóa mối quan hệ nhân quả của chúng bằng mô hình hồi qui tuyến tính bội, trong đó một biến được gọi là biến phụ thuộc và biến còn lại gọi là các biến độc lập (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

- Kiểm định độ phù hợp của mô hình
- Kiểm định ý nghĩa của các hệ số hồi quy
- Tiếp theo là đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính bội bằng hệ số R^2 và hệ số R^2 điều chỉnh.
- Nhằm đảm bảo độ tin cậy của phương trình hồi quy được xây dựng cuối cùng là phù hợp, một loạt các dò tìm sự vi phạm của giả định cần thiết trong hồi quy tuyến tính cũng được thực hiện. Các giả định được kiểm định trong phần này gồm liên hệ tuyến tính (dùng biểu đồ phân tán Scatterplot), phương sai của phần dư không đổi (dùng hệ số tương quan hạng Spearman), phân phối chuẩn của phần dư (dùng Histogram), tính độc lập của phần dư (dùng đại lượng thống kê Durbin- Watson), hiện tượng đa cộng tuyến (hệ số phóng đại phương sai - VIF).
- Viết phương trình hồi quy tuyến tính bội: theo đó, hệ số hồi quy riêng phần của nhân tố nào càng lớn, mức độ ảnh hưởng của nhân tố đó đến sự hài lòng của sinh viên càng cao, nếu cùng dấu thì mức độ ảnh hưởng theo chiều thuận và ngược lại.

Tóm tắt chương 3

Chương 3 đã trình bày phương pháp nghiên cứu gồm phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Trong đó, nghiên cứu định tính được thực hiện qua thảo luận tay đôi với 15 sinh viên năm 3 và năm 4 đang theo học tại khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM và phỏng vấn các chuyên gia có kinh nghiệm trong lĩnh vực giảng dạy. Nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng khảo sát trực tiếp với công cụ là bảng khảo sát định lượng với mẫu là 285. Thiết kế mẫu nghiên cứu, kế hoạch phân tích dữ liệu cũng được trình bày trong chương này. Kết quả nghiên cứu định lượng sẽ được trình bày trong chương tiếp theo đây.

CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

4.1 BỐI CẢNH NGHIÊN CỨU

4.1.1 Tổng quan về khoa Ngoại ngữ

Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM được thành lập vào ngày 26/10/1994 theo Quyết định số 616/TTg của Thủ tướng Chính phủ. Khoa Ngoại ngữ cùng với Khoa Đông Phương (sau này đổi tên là Khoa Ngôn ngữ & Văn hóa phương Đông) và Khoa Công nghệ Thông tin là 3 khoa được thành lập đầu tiên của Trường. Tính cho đến nay, khoa Ngoại ngữ đã chiêu sinh được 23 khóa.

Khoa Ngoại ngữ là Khoa lớn nhất trường. Theo số liệu báo cáo năm học 2016-2017, Khoa có số lượng SV từ năm 1 đến năm 4 (năm nhất là khóa 2016, và năm 4 là khóa 2013) là 2335 sinh viên, chiếm tỉ lệ 26,4 % tổng số sinh viên toàn trường (8828 sinh viên). Trong nhiều năm liền, ngành Ngôn ngữ Anh thuộc Khoa Ngoại ngữ là ngành có số lượng sinh viên theo học nhiều nhất trường. Thống kê cụ thể trong bốn năm gần đây có số liệu cụ thể như sau:

Bảng 4.1. Thống kê số SV trong 4 năm một số ngành tại Huflit

Ngành	Năm 1 (năm 2016)	Năm 2 (năm 2015)	Năm 3 (năm 2014)	Năm 4 (năm 2013)	Tổng
CNTT	337	266	163	103	869
Đông phương học	264	253	289	182	998
Ngôn ngữ Anh	563	581	487	282	1913
Quan hệ quốc tế	168	210	230	174	782
Quản trị KD	231	441	398	449	1519

(Nguồn: Chiến lược phát triển Huflit giai đoạn 2017-2020)

Sinh viên ngành ngôn ngữ Anh có 3 chuyên ngành là Biên phiên dịch, nghiệp vụ Hành chánh văn phòng, nghiệp vụ Sư phạm. Từ năm 2014, Khoa mở thêm hai chuyên ngành là Tiếng Anh thương mại và Song ngữ Anh-Trung.

Bảng 4.2. Thống kê số SV năm 3 & 4 khoa Ngoại ngữ chọn chuyên ngành

Chuyên Ngành	Năm 3 (năm 2014)	Năm 4 (năm 2013)	Tổng
Biên phiên dịch	77	119	196
Nghiệp vụ Hành chánh VP	27	96	123

Nghịệp vụ Sư phạm	80	67	147
Tiếng Anh thương mại	240	0	240
Song ngữ Anh-Trung	0	0	0

(Nguồn: Phòng Đào tạo trường Đại học Huflit)

Chẳng những có số sinh viên theo học đông đảo, Khoa Ngoại ngữ cũng có một đội ngũ giảng viên tương đối hùng hậu. Theo báo cáo năm học 206-2017, số lượng GV trong khoa được thống kê cụ thể như sau:

Bảng 4.3. Thống kê số GV trong Khoa, cập nhật 25/8/2017

Nhân sự	Số lượng	Tuyển mới	Học hàm			Đang học		Ghi chú
			TS	ThS	CN	Ths	TS	
Cán bộ, chuyên viên	6			6				
GV cơ hữu	62	6	3	57	2	2	5	
GV (thỉnh giảng dài hạn + thỉnh giảng)	28		3	23	2			
Tổng số	96		6	86	4			

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm học 2016-2017 của khoa Ngoại ngữ)

4.1.2 Cơ cấu tổ chức

Lãnh đạo Khoa gồm Ban chủ nhiệm Khoa trong đó 01 Trưởng khoa và 02 Phó Trưởng khoa. Giúp việc cho Ban Chủ nhiệm là các chuyên viên. Hiện tại, Khoa có 02 trợ lý giáo vụ và 01 trợ lý công tác sinh viên.

Về quản lý công tác chuyên môn, hiện tại Khoa có 8 Tổ bộ môn (TBM) trực thuộc Khoa gồm:

- TBM Cao đẳng và Tiếng Anh ngoại ngữ 2
- TBM Thực hành tiếng Anh-Hệ Đại học
- TBM Văn minh-Văn học-Lý thuyết tiếng
- TBM Giáo học pháp-Dịch
- TBM Tiếng Anh công nghệ thông tin
- TBM Thực hành tiếng Trung và Tiếng Trung ngoại ngữ 2
- TBM Chuyên ngành tiếng Trung
- TBM Tiếng Pháp-Ngoại ngữ hai

4.1.3 Các ngành đào tạo

Hiện nay, Khoa Ngoại ngữ đang đào tạo ngành Ngôn ngữ Anh và Ngôn ngữ Trung. Ngành Ngôn ngữ Anh với ngành Ngôn ngữ Trung có các chuyên ngành hẹp sau:

- Chuyên ngành Anh văn – Biên phiên dịch
- Chuyên ngành Anh văn – Nghiệp vụ Sư phạm
- Chuyên ngành Anh văn – Nghiệp vụ Văn phòng
- Chuyên ngành Anh văn – Tiếng Anh thương mại
- Chuyên ngành Anh văn – Song ngữ Anh-Trung
- Chuyên ngành Trung văn – Biên phiên dịch
- Chuyên ngành Trung văn – Nghiệp vụ văn phòng

4.1.4 Đặc trưng của chương trình

Tất cả các môn học thuộc ngành tiếng và chuyên ngành được giảng dạy bằng ngoại ngữ, nên sinh viên có cơ hội trau dồi tiếng Anh tổng quát, tiếng Anh học thuật và tiếng Anh chuyên ngành suốt 4 năm học. Sinh viên thực hành kỹ năng giao tiếp với giảng viên bản ngữ.

Chương trình ngành Ngôn ngữ Anh rất linh hoạt do sinh viên có cơ hội chọn một trong các chuyên ngành tại Khoa Ngoại ngữ và nâng cao chuyên môn hoặc mở rộng kiến thức kỹ năng trong một lĩnh vực nghề nghiệp khác được đào tạo trong trường thông qua các học phần tự chọn.

Nền tảng tiếng Anh vững chắc và kiến thức chuyên ngành giúp sinh viên có nhiều cơ hội thực tập tại các cơ quan, doanh nghiệp, cơ sở đào tạo ngoại ngữ khi còn đang trong quá trình đào tạo.

4.1.5 Thực trạng của khoa Ngoại ngữ

Khoa Ngoại ngữ có đội ngũ giảng viên tương đối hùng hậu. Phần lớn GV đều có bằng thạc sĩ trở lên và tận tụy với nghề. Tuy nhiên, Đội ngũ giảng viên còn những hạn chế nhất định.

Giảng viên cơ hữu hiện tại vẫn chưa thể đảm đương hết tất cả các môn học do vậy phải nhờ thỉnh giảng đảm đương các môn chuyên ngành Lý thuyết tiếng như Cú pháp học, ngữ nghĩa học, văn học Anh, văn học Mỹ... Do vậy, việc đào tạo giảng

viên cơ hữu để từng bước kế thừa, giảng dạy những môn chuyên ngành của Khoa là công việc cần nhiều thời gian và công sức.

Mỗi năm khoa đều tuyển giảng viên mới do vậy việc để các giảng viên mới dần quen với môi trường văn hóa trong khoa, cách làm việc cũng cần thời gian mới có thể từng bước khắc phục. Mặt khác, một số giảng viên trẻ bận với việc giảng dạy bên ngoài nên chưa thể tập trung toàn lực đối với các hoạt động tại Khoa. Điều này cũng phần nào ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo tại Khoa.

Do nhiều nguyên nhân khách quan lẫn chủ quan, các công trình nghiên cứu khoa học của Khoa ngoại ngữ còn nhiều hạn chế. Các bài viết cho các tạp chí và Hội nghị khoa học trong và ngoài nước chưa nhiều. Năm 2017, Khoa có 02 báo cáo tại Hội thảo Quốc tế CamTESOL, 01 báo cáo tại Hội thảo Quốc Tế tại Ấn Độ, 03 báo cáo tại Hội thảo Đại học Quốc gia tại Hà Nội, 01 bài đăng trên Tạp chí Khoa học của Trường, 01 GV hợp tác với các GV khác xuất bản sách luyện thi HSK và 01 GV xuất bản sách tiếng Anh. Cũng theo thống kê năm 2017, phần lớn giảng viên viết bài nghiên cứu cho hội nghị khoa học cấp Khoa với 88 bài chưa qua phản biện.

Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy tại khoa Ngoại ngữ cần nhiều cải tiến hơn nữa. Khách quan mà nói, cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy tại Trường Huflit nói chung và tại khoa Ngoại ngữ nói riêng đã có nhiều cải thiện như phòng học được lắp máy lạnh, máy chiếu...Tuy nhiên, so với nhu cầu thực tế, Nhà trường nói chung và Khoa nói riêng cần phải cố gắng nhiều hơn nữa.

Như vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo, khoa Ngoại ngữ còn nhiều việc phải làm. Trách nhiệm này không phải chỉ đến từ lãnh đạo trường, Ban Chủ nhiệm khoa mà mỗi giảng viên phải ý thức trách nhiệm của mình để ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học.

4.2 THÔNG KÊ MẪU NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu được thực hiện với đối tượng khảo sát là những sinh viên năm 3 (khóa 2014) và sinh viên năm 4 (khóa 2013) đã và đang theo học tiếng Anh tại khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM. Tổng cộng có 300 bảng khảo sát được phát ra, thu về 291 bảng, loại ra 6 bảng không đạt yêu cầu, còn lại 285 đạt tỷ lệ 95% số phiếu hợp lệ trên tổng số phiếu khảo sát phát ra. Bảng câu hỏi được mã hoá và đưa vào xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20 để phân tích. Phân loại 285

sinh viên được khảo sát theo thành phần giới tính, chuyên ngành, học lực và năm học.

4.2.1 Thống kê khảo sát theo Giới tính

Bảng 4.4. Thống kê mẫu theo Giới tính

Cỡ mẫu: n=285	Tần số	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Giới tính				
Nam	36	12,6	12,6	12,6
Nữ	249	87,4	87,4	100
Tổng	285	100	100	

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả khảo sát 285 sinh viên cho thấy: có 36 sinh viên tham gia khảo sát là Nam, chiếm 12,6%, có 249 sinh viên tham gia khảo sát là Nữ, chiếm 87,4%. Như vậy, trong nghiên cứu này, số lượng sinh viên nữ tham gia trả lời phiếu khảo sát nhiều khoảng gấp 7 lần số lượng sinh viên nam.

4.2.2 Thống kê khảo sát theo Chuyên ngành

Bảng 4.5. Thống kê mẫu theo Chuyên ngành

Cỡ mẫu: n=285	Tần số	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Chuyên ngành				
Biên phiên dịch	96	33,7	33,7	33,7
NV hành chánh VP	73	25,6	25,6	59,3
NV Sư phạm	63	22,1	22,1	81,4
Tiếng Anh TM	53	18,6	18,6	100
Tổng	285	100	100	

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả khảo sát cho thấy số sinh viên chuyên ngành Biên phiên dịch tham gia khảo sát là 96, chiếm 33,7%; số sinh viên chuyên ngành Nghiệp vụ Hành chánh Văn phòng tham gia khảo sát là 73, chiếm 25,6%; số sinh viên chuyên ngành Nghiệp vụ Sư phạm tham gia khảo sát là 63, chiếm 22,1%; số sinh viên chuyên ngành Tiếng Anh thương mại tham gia khảo sát là 53, chiếm 18,6%. Trong số các chuyên ngành, chuyên ngành tiếng Anh thương mại có số sinh viên tham gia ít nhất.

4.2.3 Thống kê khảo sát theo Học lực

Bảng 4.6. Thống kê mẫu theo Học lực

Cỡ mẫu: n=285	Tần số	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Học lực				
Xuất sắc	6	2,1	2,1	2,1
Giỏi	15	5,3	5,3	7,4
Khá	72	25,3	25,3	32,6
Trung bình	179	62,8	62,8	95,4
Khác	13	4,6	4,6	100
Tổng	285	100	100	

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả khảo sát cho thấy số sinh viên có học lực xuất sắc là 6, chiếm 2,1%; số sinh viên có học lực giỏi là 15, chiếm 5,3%; số sinh viên có học lực khá là 72 chiếm 25,3%, số sinh viên có học lực trung bình là 179, chiếm 62,8%; số sinh viên có học lực “khác” (có thể yếu kém) là 13, chiếm 4,6%. Tuy nhiên, thống kê này chưa phải là một con số cố định, vì số sinh viên năm 3 chưa hoàn tất chương trình học đại học, họ còn phải học thêm 02 học kỳ của năm 4 do vậy kết quả học lực của số sinh viên này có thể thay đổi.

4.2.4 Thống kê khảo sát theo Năm học

Bảng 4.7. Thống kê mẫu theo Năm học

Cỡ mẫu: n = 285	Tần số	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Năm học				
Năm ba	104	36,5	36,5	36,5
Năm tư	181	63,5	63,5	100
Tổng	285	100	100	

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả khảo sát cho thấy có 104 sinh viên năm ba tham gia trả lời bảng câu hỏi, chiếm 36,5%. Có 181 sinh viên năm tư tham gia trả lời bảng câu hỏi, chiếm 63,5%.

4.3 ĐÁNH GIÁ ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO

Thang đo trước hết sẽ được phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, các biến có hệ số tương quan biến tổng (item-total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo được chấp nhận để phân tích trong các bước tiếp theo khi có độ tin cậy Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên (Nunnally & Burnstein, 1994)

4.3.1 Thang đo “Chương trình đào tạo”

Bảng 4.8. Kết quả phân tích độ tin cậy của nhân tố Chương trình đào tạo

Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “Chương trình đào tạo”: Cronbach's Alpha = 0,880				
CTĐT1	19,6351	12,416	0,692	0,859
CTĐT2	19,5474	13,087	0,668	0,862
CTĐT3	19,5298	12,658	0,689	0,859
CTĐT4	19,6316	12,410	0,710	0,855
CTĐT5	19,4421	12,769	0,693	0,858
CTĐT6	19,6877	12,821	0,674	0,861

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả hệ số Cronbach's Alpha của thang đo “Chương trình đào tạo” là $0,880 > 0,6$ nên đạt độ tin cậy. Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3. Hệ số Cronbach's Alpha sẽ giảm nếu loại bất cứ biến đo lường nào. Do đó, tất cả các biến của thang đo đều được giữ lại và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

4.3.2 Thang đo “Đội ngũ giảng viên”

Bảng 4.9. Kết quả phân tích độ tin cậy của nhân tố Đội ngũ giảng viên

Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “Đội ngũ giảng viên”: Cronbach's Alpha = 0,763				
GV1	16,8211	10,619	0,597	0,661
GV2	17,6386	13,034	0,147	0,804
GV3	16,4912	10,814	0,616	0,657
GV4	16,6351	11,479	0,515	0,687
GV5	16,2842	11,535	0,599	0,670

GV6	16,1123	11,516	0,480	0,696
-----	---------	--------	-------	-------

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả hệ số Cronbach's Alpha của thang đo “Đội ngũ giảng viên” là 0,763 > 0,6 nên đạt độ tin cậy. Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3, trừ thang đo biến quan sát “GV2” có hệ số tương quan biến tổng là 0,147 nhỏ hơn 0,3 nên không đủ độ tin cậy nên bị loại. Do đó, ta sẽ tiến hành kiểm tra thang đo lần 2.

Bảng 4.10. Kết quả phân tích độ tin cậy của nhân tố Đội ngũ giảng viên (lần 2)

Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “Đội ngũ giảng viên”: Cronbach's Alpha = 0,804				
GV1	14,4632	8,334	0,606	0,761
GV3	14,1333	8,574	0,613	0,758
GV4	14,2772	8,877	0,569	0,772
GV5	13,9263	9,012	0,644	0,752
GV6	13,7544	8,961	0,521	0,787

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả hệ số Cronbach's Alpha của thang đo “Đội ngũ giảng viên” kiểm định lần 2 là 0,804 > 0,6 nên đạt độ tin cậy. Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 nên đủ độ tin cậy. Do đó, các biến của thang đo kiểm định lần 2 được giữ lại và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

4.3.3 Thang đo “Tổ chức đào tạo”

Bảng 4.11. Kết quả phân tích độ tin cậy của nhân tố Tổ chức đào tạo

Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “Tổ chức đào tạo”: Cronbach's Alpha = 0,789				
TCĐT1	19,8281	9,960	0,582	0,748
TCĐT2	20,0877	10,186	0,661	0,725
TCĐT3	19,9439	11,440	0,521	0,761
TCĐT4	19,8877	10,339	0,665	0,725
TCĐT5	19,4912	14,645	0,057	0,835
TCĐT6	20,0596	9,768	0,711	0,711

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả hệ số Cronbach's Alpha của thang đo "Tổ chức đào tạo" là $0,789 > 0,6$ nên đạt độ tin cậy. Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 nên đủ độ tin cậy. Thang đo biến quan sát "TCĐT5" có hệ số tương quan biến tổng là 0,057 nhỏ hơn 0,3 nên không đủ độ tin cậy nên bị loại. Do đó, ta sẽ tiến hành kiểm tra thang đo lần 2.

Bảng 4.12. Kết quả phân tích độ tin cậy của nhân tố Tổ chức đào tạo (lần 2)

Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo "Tổ chức đào tạo": Cronbach's Alpha = 0,835				
TCĐT1	15,4596	9,468	0,577	0,822
TCĐT2	15,7193	9,569	0,680	0,789
TCĐT3	15,5754	10,844	0,529	0,828
TCĐT4	15,5193	9,751	0,678	0,790
TCĐT6	15,6912	9,172	0,728	0,774

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả hệ số Cronbach's Alpha của thang đo "Tổ chức đào tạo" lần 2 là $0,835 > 0,6$ nên đạt độ tin cậy. Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát đều lớn hơn 0,3 nên đủ độ tin cậy. Do đó, tất cả các biến của thang đo kiểm định lần 2 đều được giữ lại và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

4.3.4 Thang đo "Cơ sở vật chất"

Bảng 4.13. Kết quả phân tích độ tin cậy của nhân tố Cơ sở vật chất

Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo "Cơ sở vật chất": Cronbach's Alpha = 0,847				
CSVC1	16,6386	13,422	0,630	0,821
CSVC2	16,6246	13,763	0,622	0,823
CSVC3	16,5895	14,067	0,583	0,830
CSVC4	16,5544	13,677	0,590	0,829
CSVC5	16,6877	13,208	0,682	0,811
CSVC6	16,6596	12,958	0,663	0,815

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả hệ số Cronbach's Alpha của thang đo “Tổ chức đào tạo” là $0,847 > 0,6$ nên đạt độ tin cậy. Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 nên đạt độ tin cậy. Hệ số Cronbach's Alpha sẽ giảm nếu loại bất cứ biến đo lường nào. Do đó, tất cả các biến của thang đo được giữ lại và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

4.3.5 Thang đo “Công tác hành chính”

Bảng 4.14. Kết quả phân tích độ tin cậy của nhân tố Công tác hành chính

Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “Công tác hành chính”: Cronbach's Alpha = 0,812				
CTHC1	19,4807	11,962	0,552	0,787
CTHC2	19,2456	11,355	0,604	0,776
CTHC3	19,3018	11,880	0,648	0,768
CTHC4	19,2982	11,766	0,659	0,765
CTHC5	19,3298	12,426	0,472	0,805
CTHC6	19,3088	12,193	0,520	0,794

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả hệ số Cronbach's Alpha của thang đo “Công tác hành chính” là $0,812 > 0,6$ nên đạt độ tin cậy. Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 nên đạt độ tin cậy. Hệ số Cronbach's Alpha sẽ giảm nếu loại bất cứ biến đo lường nào. Do đó, tất cả các biến của thang đo được giữ lại và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

4.3.6 Thang đo “Sự hài lòng”

Bảng 4.15. Kết quả phân tích độ tin cậy của nhân tố Sự hài lòng

Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “Sự hài lòng”: Cronbach's Alpha = 0,806				
SHL1	14,3439	7,290	0,623	0,758
SHL2	14,2807	7,611	0,556	0,779
SHL3	14,3860	7,548	0,570	0,775
SHL4	14,3193	7,612	0,578	0,772
SHL5	14,3193	7,401	0,627	0,757

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả hệ số Cronbach's Alpha của thang đo “Sự hài lòng” là $0,806 > 0,6$ nên đạt độ tin cậy. Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 nên đạt độ tin cậy. Hệ số Cronbach's alpha sẽ giảm nếu loại bất cứ biến đo lường nào. Do đó, tất cả các biến của thang đo được giữ lại và sẽ được sử dụng trong phân tích tiếp theo.

Như vậy, sau kiểm định Cronbach's Alpha, có hai biến quan sát là “GV2” và “TCĐT5” bị loại bỏ trước khi đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA. Tổng hợp kiểm định cuối cùng của từng nhóm biến như sau:

Bảng 4.16. Kết quả phân tích độ tin cậy của nhân tố Độc lập và phụ thuộc

Nhân tố	Biến quan sát ban đầu	Biến quan sát sau kiểm định	Cronbach's Alpha	Biến bị loại
Chương trình đào tạo	6	6	0,880	
Đội ngũ giảng viên	6	5	0,804	GV2
Tổ chức đào tạo	6	5	0,835	TCĐT5
Cơ sở vật chất	6	6	0,847	
Công tác hành chính	6	6	0,812	
Sự hài lòng	5	5	0,806	

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

4.4 PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA

4.4.1 Thực hiện phân tích EFA cho biến độc lập

Kết quả Cronbach's Alpha cho thấy 5 nhân tố với 28 biến quan sát đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo đạt yêu cầu về độ tin cậy. Vì vậy, biến quan sát của thang đo này được tiếp tục đánh giá bằng EFA.

Bảng 4.17. Kiểm định KMO và Bartlett các biến độc lập

Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		0,871
Kiểm định Bartlett của thang đo	Giá trị Chi bình phương	3397,999
	df	378
	Sig. – mức ý nghĩa quan sát	0,000

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Hệ số KMO = 0,871, hệ số này đã thỏa mãn điều kiện $0.5 \leq KMO \leq 1$. Kết quả này chỉ ra rằng các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố EFA được chấp nhận với dữ liệu nghiên cứu.

Kiểm định Bartlett's (Sig. = 0,000 < 0,005), phân tích nhân tố là phù hợp.

Giá trị Eigenvalues = 1,398 ≥ 1 và tổng phương sai trích với phương pháp rút trích, phân tích nhân tố đã trích được 05 nhân tố từ 28 biến quan sát và với phương sai trích là 59,165% $\geq 50\%$ nên đạt yêu cầu.

Bảng 4.18. Ma trận xoay nhân tố

Biến quan sát	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
CTĐT6	0,771				
CTĐT3	0,770				
CTĐT2	0,730				
CTĐT1	0,714				
CTĐT5	0,711				
CTĐT4	0,650				
CSV5		0,796			
CSV6		0,781			
CSV1		0,750			
CSV2		0,741			
CSV4		0,725			
CSV3		0,708			
TCĐT6			0,796		
TCĐT2			0,781		
TCĐT4			0,750		
TCĐT1			0,741		
TCĐT3			0,725		
CTHC4				0,734	
CTHC2				0,726	
CTHC3				0,683	
CTHC1				0,652	
CTHC6				0,587	
CTHC5				0,542	
GV5					0,785
GV3					0,766
GV1					0,762
GV4					0,728
GV6					0,697
Eigenvalues	6,948	3,542	2,913	1,765	1,398

Phương sai trích	24,816	12,650	10,402	6,305	4,993
Tổng phương sai trích	59,165%				

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả ma trận xoay cho thấy 28 biến quan sát được gom thành 5 nhân tố, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố $\geq 0,5$.

Dựa vào kết quả bảng ma trận xoay các nhân tố được sử dụng để nhóm các biến đạt yêu cầu với hệ số tải nhân tố $> 0,5$ thành năm nhân tố. Các nhân tố này được gom lại và được đặt tên cụ thể như sau:

- Nhân tố thứ nhất: Được nhóm lại bằng lệnh trung bình bằng lệnh Compute Variable CTĐT = MEAN (CTĐT1, CTĐT2, CTĐT3, CTĐT4, CTĐT5, CTĐT6) và được đặt tên là Chương trình đào tạo, ký hiệu là CTĐT.

- Nhân tố thứ hai: Được nhóm lại bằng lệnh trung bình bằng lệnh Compute Variable CSVC = MEAN (CSV1, CSV2, CSV3, CSV4, CSV5, CSV6) và được đặt tên là Cơ sở vật chất, ký hiệu CSVC.

- Nhân tố thứ ba: Được nhóm lại bằng lệnh trung bình bằng lệnh Compute Variable TCĐT = MEAN (TCĐT1, TCĐT2, TCĐT3, TCĐT4, TCĐT6) và được đặt tên là Tổ chức đào tạo, ký hiệu TCĐT.

- Nhân tố thứ tư: Được nhóm lại bằng lệnh trung bình bằng lệnh Compute Variable CTHC = MEAN (CTHC1, CTHC2, CTHC3, CTHC4, CTHC5, CTHC6) và được đặt tên là Công tác hành chính, ký hiệu CTHC.

- Nhân tố thứ năm: Được nhóm lại bằng lệnh trung bình bằng lệnh Compute Variable GV = MEAN (GV1, GV3, GV4, GV5, GV6) và được đặt tên là Đội ngũ giảng viên, ký hiệu GV.

4.4.2 Phân tích khám phá EFA cho biến phụ thuộc (Sự hài lòng)

Thang đo Sự hài lòng của sinh viên gồm 5 biến quan sát, sau khi đạt độ tin cậy bằng phân tích hệ số Cronbach's Alpha được đưa vào phân tích nhân tố khám phá. Kết quả kiểm định trong bảng khảo sát như sau:

Bảng 4.19. Kiểm định KMO và Bartlett biến phụ thuộc

Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		0,830
Kiểm định Bartlett của	Giá trị Chi bình phương	402,677
	df	10

thang đo	Sig. – mức ý nghĩa quan sát	0,000
----------	-----------------------------	-------

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Hệ số KMO = 0,830, hệ số này đã thỏa mãn điều kiện $0,5 \leq KMO \leq 1$. Kết quả này chỉ ra rằng các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố EFA được chấp nhận với dữ liệu nghiên cứu.

Kiểm định Bartlett's (Sig. = 0,000 < 0,005), phân tích nhân tố là phù hợp.

Giá trị Eigenvalues = 2,817 ≥ 1 và tổng phương sai trích với phương pháp rút trích và phép quay phân tích nhân tố đã trích được 01 nhân tố từ 5 biến quan sát và với phương sai trích là 56,338% $\geq 50\%$ nên đạt yêu cầu.

Bảng 4.20. Kết quả phân tích ma trận xoay nhân tố Sự hài lòng

Biến quan sát	Các nhân tố trích
	1
SHL5	0,781
SHL1	0,778
SHL4	0,741
SHL3	0,732
SHL2	0,720
Eigenvalue	2,817
Tổng phương sai trích	56,338%

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

4.4.3 Hiệu chỉnh mô hình nghiên cứu và các giả thuyết

Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và nhân tố khám phá đã rút trích được năm nhân tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo. Tuy số biến quan sát đo lường 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng giảm từ 30 xuống còn 28 biến nhưng vẫn không làm thay đổi tính chất của mỗi nhân tố. Do đó, mô hình nghiên cứu và các giả thuyết ban đầu vẫn giữ nguyên.

4.5 PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN VÀ HỒI QUI BỘI

4.5.1 Xác định biến độc lập và biến phụ thuộc

Căn cứ vào mô hình nghiên cứu lý thuyết, ta có phương trình hồi quy tuyến tính bội diễn tả các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM là:

$$SHL = \beta_0 + \beta_1 * CTĐT + \beta_2 * GV + \beta_3 * TCĐT + \beta_4 * CSVC + \beta_5 * CTHC$$

- Các biến độc lập: CTĐT, GV, TCĐT, CSVC, CTHC
- Biến phụ thuộc (SHL): Sự hài lòng của sinh viên
- β_k là hệ số hồi quy riêng phần ($k = 0,1,2,3,4,5$)

4.5.2 Phân tích tương quan

Dựa vào bảng tương quan, ta có thể thấy giá trị Sig. tương quan Pearson của 5 biến độc lập CTĐT, GV, TCĐT, CSVC, CTHC là 0,000 (nhỏ hơn 0,05). Như vậy, sơ bộ ta có thể kết luận 5 biến độc lập có thể đưa vào mô hình để giải thích cho biến phụ thuộc SHL. Giữa GV và SHL có tương quan mạnh nhất với hệ số r là 0,741, giữa CTHC và SHL có mối tương quan yếu nhất với hệ số r là 0,408 với biến phụ thuộc hệ số tương quan giữa biến phụ thuộc Sự hài lòng của sinh viên với. Ngoài ra hệ số tương quan giữa các biến độc lập cũng khá cao. Do đó, kiểm định đa cộng tuyến cần được tiến hành trong các bước tiếp theo để xác định xem các biến độc lập có ảnh hưởng với nhau hay không.

Bảng 4.21. Ma trận tương quan giữa các nhân tố

		SHL	CTĐT	GV	TCĐT	CSVC	CTHC
SHL	Tương quan Pearson	1	0,549**	0,741**	0,633**	0,618**	0,408**
	Sig. (2-chiều)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	Cỡ mẫu	285	285	285	285	285	285
CTĐT	Tương quan Pearson	0,549**	1	0,286**	0,432**	0,367**	0,255**
	Sig. (2-chiều)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	Cỡ mẫu	285	285	285	285	285	285
GV	Tương quan Pearson	0,741**	0,286**	1	0,522**	0,473**	0,275**
	Sig. (2-chiều)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	Cỡ mẫu	285	285	285	285	285	285
TCĐT	Tương quan Pearson	0,633**	0,432**	0,522**	1	0,483**	0,369**
	Sig. (2-chiều)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	Cỡ mẫu	285	285	285	285	285	285
CSVC	Tương quan Pearson	0,618**	0,367**	0,473**	0,483**	1	0,270**
	Sig. (2-chiều)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	Cỡ mẫu	285	285	285	285	285	285
CTHC	Tương quan Pearson	0,408**	0,255**	0,275**	0,369**	0,270**	1
	Sig. (2-chiều)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	Cỡ mẫu	285	285	285	285	285	285

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

4.5.3 Phân tích hồi quy tuyến tính bội

4.5.3.1 Kiểm định sự phù hợp của mô hình (kiểm định giả định hồi quy)

Bảng tổng kết mô hình cho thấy R^2 hiệu chỉnh bằng 0,741 có nghĩa là 74,1% sự biến thiên của SHL (Sự hài lòng của SV) được giải thích bởi sự biến thiên của 5 nhân tố độc lập CTHC, CTĐT, GV, CSVC, TCĐT

Bảng 4.22. Tổng kết mô hình

Mô hình	R	R^2	R^2 Hiệu chỉnh	Sai số ước lượng	Hệ số Durbin-Watson
1	0,863 ^a	0,745	0,741	0,38393	2,051
a. Biến độc lập: (Hằng số), CTHC, CTĐT, GV, CSVC, TCĐT					
b. Biến phụ thuộc: SHL					

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Trong bảng phân tích phương sai, cho thấy trị số F có mức ý nghĩa với Sig. = 0,000 < 0,05 có nghĩa mô hình hồi quy tuyến tính đưa ra là phù hợp với dữ liệu thực tế thu thập được và các biến đưa vào đều có ý nghĩa trong thống kê với mức ý nghĩa 5% (độ tin cậy 95%).

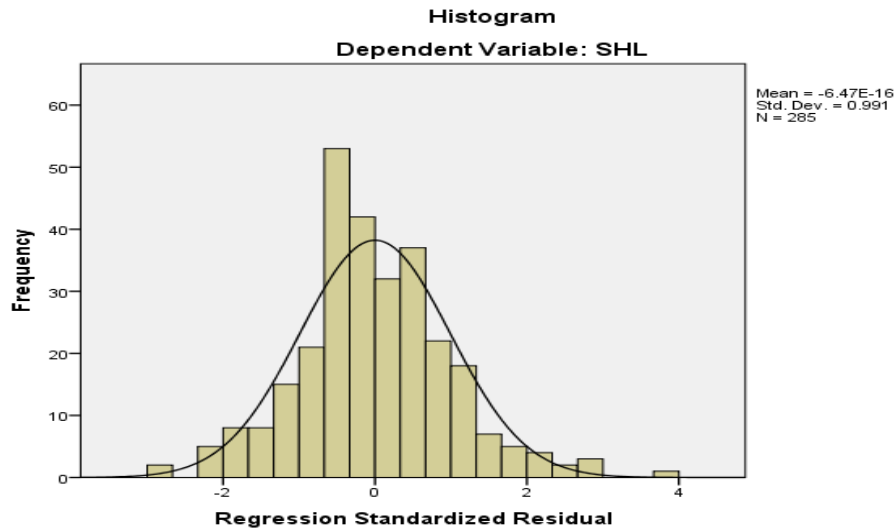
Bảng 4.23. Mức độ phù hợp của mô hình: Phân tích phương sai ANOVA^a

Mô hình		Tổng bình phương	Bậc tự do (df)	Trung bình bình phương	F	Sig.
1	Hồi quy	120,280	5	24,056	163,198	0,000 ^b
	Phần dư	41,126	279	0,147		
	Tổng	161,406	284			
a. Biến phụ thuộc: SHL						
b. Biến độc lập: (Hằng số), CTHC, CTDT, GV, CSVC, TCĐT						

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

4.5.3.2 Kiểm định phân phối chuẩn

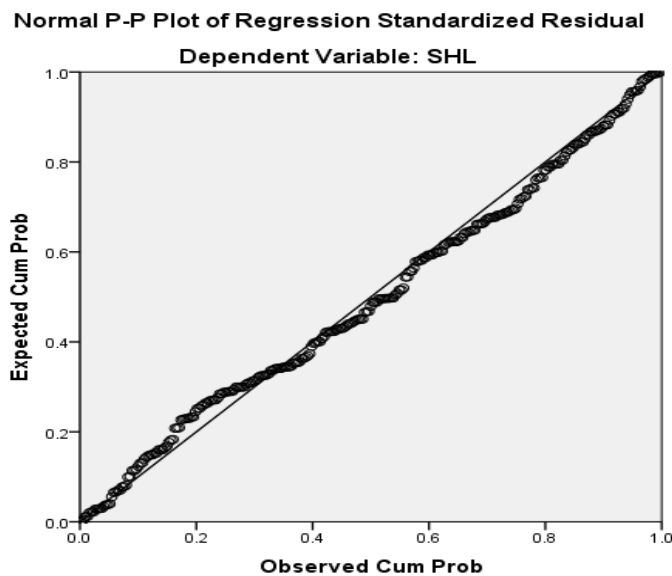
Quan sát biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa cho ta thấy phân phối chuẩn của phần dư xấp xỉ chuẩn Mean = -6,47E-16 (giá trị trung bình gần bằng 0) và độ lệch chuẩn Std.Dev = 0,99 (độ lệch chuẩn gần bằng 1). Do đó có thể kết luận giả thuyết phân phối chuẩn của phần dư không bị sai phạm.



Hình 4.1. Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Biểu đồ tần số P-P cũng cho thấy các điểm của phần dư phân tán không xa mà phân tán ngẫu nhiên xung quanh đường chéo (đường thẳng kỳ vọng), do đó giả định về phân phối chuẩn của phần dư được thỏa mãn.



Hình 4.2. Biểu đồ tần số P-P plot về phân phối chuẩn phần dư

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

4.5.3.3 Kiểm định đa cộng tuyến

Hệ số phóng đại phương sai VIF đạt giá trị lớn nhất là 1,730 (nhỏ hơn 10) cho thấy các biến độc lập này không có quan hệ chặt chẽ với nhau nên không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra. Do đó, mối quan hệ giữa các biến độc lập không ảnh hưởng đáng kể đến kết quả giải thích của mô hình hồi quy.

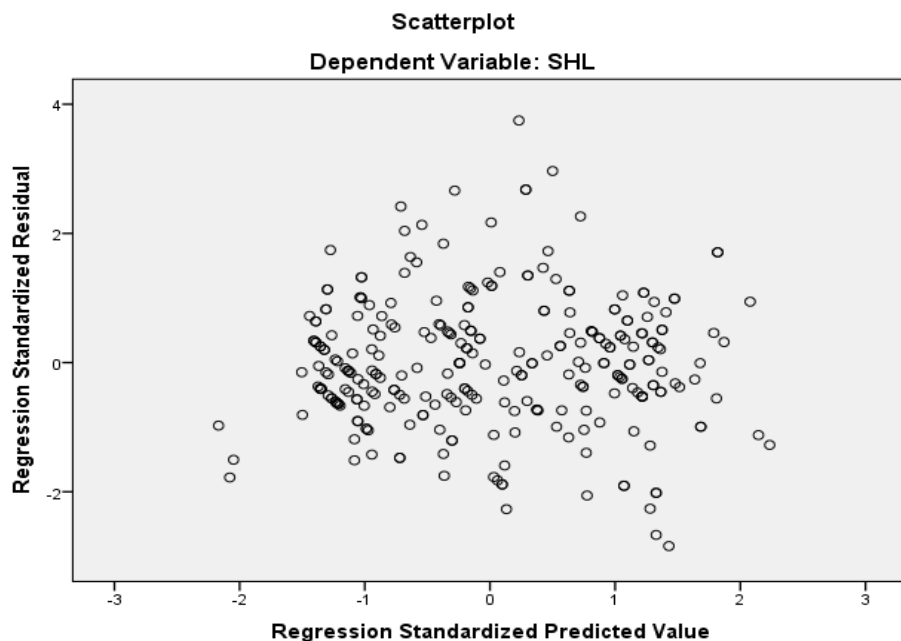
Bảng 4.24. Thống kê phân tích các hệ số hồi quy

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
		B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF
1	(Hằng số)	-0,158	0,129		-1,224	0,222		
	CTĐT	0,211	0,029	0,250	7,286	0,000	0,774	1,293
	GV	0,388	0,031	0,468	12,583	0,000	0,660	1,515
	TCĐT	0,132	0,037	0,141	3,545	0,000	0,578	1,730
	CSVC	0,205	0,036	0,207	5,623	0,000	0,672	1,488
	CTHC	0,109	0,033	0,108	3,265	0,001	0,841	1,189
a. Biến phụ thuộc: SHL								

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

4.5.3.4 Kiểm định độc lập giữa các phần dư

Quan sát đồ thị phân tán, ta thấy có sự phân tán đều. Như vậy, giả định phương sai không đổi của mô hình hồi quy không bị vi phạm

**Hình 4.3. Biểu đồ tần số Scatterplot về phân phối chuẩn phần dư**

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Ngoài ra, kiểm định Durbin-Watson (d) cho ta thấy kết quả $d = 2,051$ ($1 < d < 3$) nên ta có thể kết luận các phần dư là độc lập với nhau, nghĩa là không có sự tương quan giữa các phần dư.

Qua các kết quả kiểm định trên cho thấy các giả định của hàm hồi quy tuyến tính không bị vi phạm và mô hình hồi quy đã xây dựng là phù hợp với tổng thể.

4.5.3.5 Kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Từ bảng thống kê phân tích các hệ số hồi quy (bảng 4.24), thấy 5 biến độc lập CTĐT, GV, TCĐT, CSVC, CTHC có tác động cùng chiều vào biến phụ thuộc SHL vì hệ số hồi quy chuẩn hóa (β) của các biến này đều dương và có ý nghĩa thống kê ($\text{Sig.} < 0,05$). So sánh mức độ tác động của 5 biến này vào biến phụ thuộc Sự hài lòng theo thứ tự mạnh nhất giảm dần đến thấp nhất như sau: ta thấy biến Đội ngũ giảng viên (GV) có tác động mạnh nhất ($\beta_2 = 0,486$), tiếp đến là biến Chương trình đào tạo (CTĐT) có hệ số $\beta_1 = 0,250$, tiếp theo là biến Cơ sở vật chất (CVC) có hệ số $\beta_4 = 0,207$, tiếp theo là biến Tổ chức đào tạo (TCĐT) có hệ số $\beta_3 = 0,141$ và cuối cùng là biến Công tác hành chính (CTHC) có hệ số thấp nhất ($\beta_5 = 0,108$). Điều này cho thấy khía cạnh Giảng viên, Chương trình đào tạo, Cơ sở vật chất, Tổ chức đào tạo và Công tác hành chính đều góp phần tạo nên Sự hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học. TP. HCM.

Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu được tổng hợp như sau:

Bảng 4.25. Bảng kết quả kiểm định các giả thuyết

Giả thuyết	Kết quả	
	Sig.	Kết luận
H ₁ : Chương trình đào tạo của khoa Ngoại ngữ có tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng của sinh viên.	0,000	Chấp nhận giả thuyết
H ₂ : Giảng viên giảng dạy tại khoa Ngoại ngữ có tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng của sinh viên.	0,000	Chấp nhận giả thuyết
H ₃ : Tổ chức đào tạo tại khoa Ngoại ngữ có tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng của sinh viên.	0,000	Chấp nhận giả thuyết
H ₄ : Cơ sở vật chất có tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng của sinh viên.	0,000	Chấp nhận giả thuyết
H ₅ : Công tác hành chính có tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng của sinh viên	0,001	Chấp nhận giả thuyết

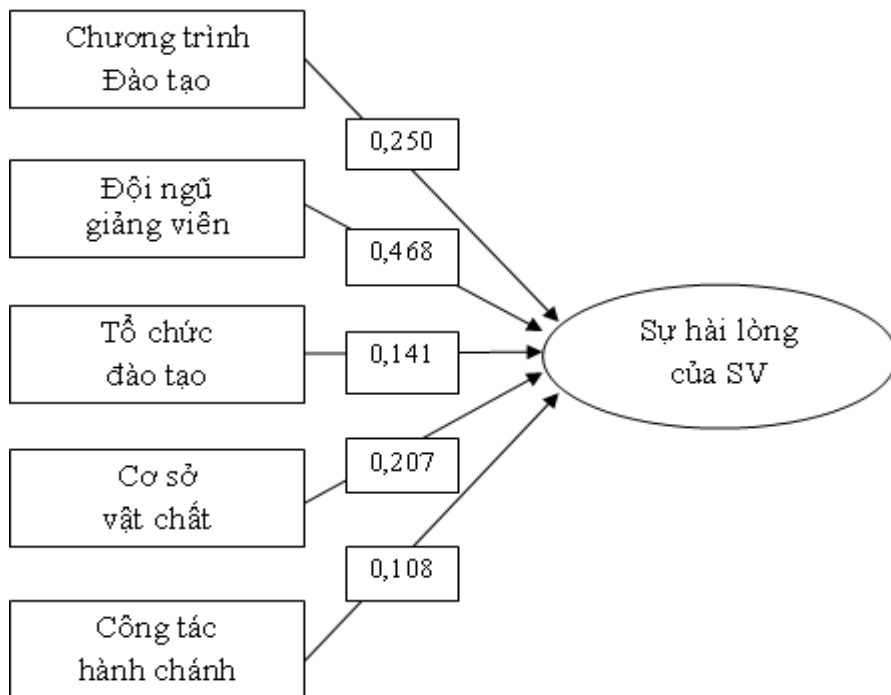
(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

4.5.3.5 Phương trình hồi quy tuyến tính bội

Kết quả phân tích các hệ số hồi quy trong mô hình cho thấy, mức ý nghĩa của các thành phần Sig. = 0,000 (<0,05), cùng với dữ liệu thu được trong phạm vi nghiên cứu của đề tài, và dựa vào bảng kết quả hồi quy tuyến tính bội, phương trình hồi quy tuyến tính bội thể hiện các nhân tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của sinh viên như sau:

Phương trình hồi quy chuẩn hóa có dạng:

$$SHL = 0,250*CTDT + 0,468*GV + 0,141*TCDT + 0,207*CSV C + 0,108*CTHC$$



Hình 4.4. Kết quả kiểm định mô hình kết quả nghiên cứu

(Nguồn: xuất từ kết quả nghiên cứu của tác giả)

4.5.3.6 Tóm tắt kết quả kiểm định các giả thuyết

Kết quả mô hình hồi quy cho thấy Sự hài lòng của sinh viên chịu tác động cùng chiều của bốn nhân tố: Chương trình đào tạo (CTĐT), Đội ngũ giảng viên (GV), Tổ chức đào tạo (TCĐT), Cơ sở vật chất (CSV C) và Công tác hành chính (CTHC). Do đó, các giả thuyết H₁, H₂, H₃, H₄, H₅ trong mô hình nghiên cứu được chấp nhận.

4.6 KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT TRUNG BÌNH

Để kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng giữa các đặc điểm cá nhân, tác giả thực hiện phân tích kiểm định T-test mẫu độc lập và kiểm định ANOVA một chiều (One-Way ANOVA).

4.6.1 Kiểm định sự khác biệt về giới tính

Để thực hiện kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng của sinh viên theo giới tính, tác giả thực hiện phân tích kiểm định T-test (Independent samples T-test).

Bảng 4.26. Thống kê mô tả Sự hài lòng theo giới tính

	Giới tính	N	Trung bình	Sai số thống kê	Trung bình lệch chuẩn
Sự hài lòng	Nam	36	2,8542	0,76503	0,12750
	Nữ	249	3,0617	0,75018	0,04754

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả kiểm định cho thấy trong kiểm định Levene, Sig. = 0,904 > 0,05 nên phương sai giữa hai nhóm giới tính nam và nữ không khác nhau. Ở phần giả định phương sai bằng nhau có Sig. = 0,123 > 0,05 nên kết luận không có sự khác biệt có ý nghĩa về trị trung bình giữa hai nhóm giới tính.

Bảng 4.27. Kết quả kiểm định Sự hài lòng theo giới tính

		Kiểm định Levene's		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Sự khác biệt trung bình	Sự khác biệt độ lệch chuẩn	Độ tin cậy 95%	
									Thấp hơn	Cao hơn
Sự hài lòng	Giả định phương sai bằng nhau	0,015	0,904	-1,548	283	0,123	-0,20758	0,13409	-0,47153	0,05637
	Không giả định phương sai bằng nhau			-1,525	45,284	0,134	-0,20758	0,13608	-0,48161	0,06645

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

4.6.2 Kiểm định sự khác biệt về chuyên ngành

Để thực hiện kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng của sinh viên theo chuyên ngành, tác giả thực hiện phân tích kiểm định ANOVA một chiều (One-Way ANOVA).

Kết quả của bảng đồng nhất về phương sai (Test of Homogeneity of Variances) cho ta thấy với Sig. = 0,964 > 0,05 có ý nghĩa thống kê. Có thể nói phương sai của sự đánh giá về Sự hài lòng của SV theo chuyên ngành không có sự khác biệt. Như vậy kết quả phân tích ANOVA có thể sử dụng được.

Bảng 4.28. Kiểm định sự đồng nhất về phương sai

Sự hài lòng

Thống kê Levene	df1	df2	Sig.
0,093	3	281	0,964

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Theo kết quả phân tích ANOVA, ta thấy Sig. = 0,259 > 0,05 nên có thể nói không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về Sự hài lòng của sinh viên theo các chuyên ngành.

Bảng 4.29. Kết quả so sánh mức độ hài lòng của sinh viên theo Chuyên ngành ANOVA

Sự hài lòng

	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
Giữa các nhóm	2,290	3	0,763	1,348	0,259
Trong cùng nhóm	159,116	281	0,566		
Tổng	161,406	284			

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

4.6.3 Kiểm định sự khác biệt về năm học

Để thực hiện kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng của sinh viên theo năm học, tác giả thực hiện phân tích kiểm định T-test (Independent samples T-test).

Bảng 4.30. Thống kê mô tả Sự hài lòng theo năm học

	NH	N	Trung bình	Sai số thống kê	Trung bình lệch chuẩn
Sự hài lòng	Năm ba	104	3,0817	0,74651	0,07320
	Năm tư	181	3,0090	0,75886	0,05641

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Kết quả kiểm định cho thấy trong kiểm định Levene, Sig. = 0,780 > 0,05 nên phương sai giữa hai nhóm giới tính nam và nữ không khác nhau. Ở phần giả định

phương sai bằng nhau có $\text{Sig.} = 0,434 > 0,05$ nên kết luận không có sự khác biệt có ý nghĩa về trị trung bình giữa hai nhóm giới tính.

Bảng 4.31. Kết quả kiểm định Sự hài lòng theo năm học

		Kiểm định		t-test for Equality of Means						
		Levene's								
							Sự khác biệt trung bình	Sự khác biệt độ lệch chuẩn	Độ tin cậy 95%	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)			Thấp hơn	Cao hơn
Sự hài lòng	Giả định phương sai bằng nhau	0,078	0,780	0,784	283	0,434	0,07275	0,09282	-0,10996	0,25547
	Không giả định phương sai bằng nhau			0,787	217,708	0,432	0,07275	0,09241	-0,10938	0,25489

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

4.6.4 Kiểm định sự khác biệt về học lực

Để thực hiện kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng của sinh viên theo chuyên ngành, tác giả thực hiện phân tích kiểm định ANOVA một chiều (One-Way ANOVA).

Kết quả của bảng đồng nhất về phương sai (Test of Homogeneity of Variances) cho ta thấy với $\text{Sig.} = 0,312 > 0,05$ có ý nghĩa thống kê. Có thể nói phương sai của sự đánh giá về Sự hài lòng của SV theo chuyên ngành không có sự khác biệt. Như vậy kết quả phân tích ANOVA có thể sử dụng được.

Bảng 4.32. Kiểm định sự đồng nhất về phương sai Sự hài lòng

Thống kê Levene	df1	df2	Sig.
1,198	4	280	0,312

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

Theo kết quả phân tích ANOVA, ta thấy $\text{Sig.} = 0,398 > 0,05$ nên có thể nói không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về Sự hài lòng của sinh viên theo Học lực.

Bảng 4.33. Kết quả so sánh mức độ hài lòng của sinh viên theo Học lực

Sự hài lòng

	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
Giữa các nhóm	2,313	4	0,578	1,018	0,398
Trong cùng nhóm	159,093	280	0,568		
Tổng	161,406	284			

(Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát của tác giả)

4.7 SO SÁNH KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kết quả nghiên cứu của tác giả đã chỉ ra rằng, các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của mỗi trường có mức độ tác động khác nhau.

Bảng 4.34. Bảng so sánh kết quả nghiên cứu

Nghiên cứu tại Huflit	Nghiên cứu nước ngoài		Nghiên cứu trong nước	
	Vasiliki G. V. và cộng sự (2015)	Adnan, A. và cộng sự (2016)	Phạm Thị Liên (2016)	Lê Đức Tâm & Trần Danh Giang (2013)
Giảng viên	0	3	0	1
Chương trình đào tạo	5	1	1	2
Cơ sở vật chất	2	4	2	3
Tổ chức đào tạo	3	5	3	4
Công tác hành chánh	4	0	0	5

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Ghi chú: “0”: không có trong nghiên cứu, “1”: tác động mạnh nhất, “2”: tác động mạnh thứ hai, “3”: tác động mạnh thứ ba, “4”: tác động mạnh thứ tư, “5”: tác động mạnh thứ năm.

Sơ lược so sánh kết quả nghiên cứu của tác giả cùng với một vài nghiên cứu của các tác giả khác trong và ngoài nước đã cho thấy những nhân tố ảnh hưởng đến

chất lượng dịch vụ và đào tạo của tác giả tương đối giống với các nhân tố trong công trình nghiên cứu của Lê Đức Tâm & Trần Danh Giang (2013). Tuy nhiên, do khác biệt về môi trường cụ thể, các nhân tố này có mức độ ảnh hưởng khác nhau. Mặt khác khi so sánh kết quả với những nghiên cứu khác, tác giả cũng nhận thấy rằng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo không nhất thiết đều giống nhau. Chính điều này là một gợi mở để tác giả có những nghiên cứu tiếp theo.

Tóm tắt chương 4

Chương này trình bày kết quả về mẫu nghiên cứu dưới dạng mô tả thống kê, kết quả về độ tin cậy của các thang thông qua đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA). Sau đó kiểm định sự phù hợp của mô hình nghiên cứu với các giả thuyết đã được đưa ra. Kết quả phân tích mô hình hồi quy cho thấy, có 5 nhân tố tác động đến Sự hài lòng đối với chất lượng đào tạo dịch vụ của sinh viên khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM đó là: (1) Chương trình đào tạo với $\beta_1 = 0,250$, (2) Đội ngũ giảng viên với $\beta_2 = 0,468$, (3) Tổ chức đào tạo với $\beta_3 = 0,141$, (4) Cơ sở vật chất với $\beta_4 = 0,207$, (5) Công tác hành chính với $\beta_5 = 0,108$.

CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1 KẾT LUẬN

Căn cứ vào tổng quan lý thuyết, mô hình nghiên cứu đã được tổng hợp, nghiên cứu của tác giả đã được kiểm tra với mẫu gồm 285 phiếu khảo sát sinh viên khoa Ngoại ngữ năm ba (khóa 2014) và sinh viên năm 4 (khóa 2013) thuộc trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM. Với những kết quả thu được, nghiên cứu này có những kết quả như sau:

- Về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM, nghiên cứu đã chỉ ra rằng sinh viên tương đối hài lòng với chất lượng dịch vụ đào tạo tại khoa Ngoại ngữ. Như vậy, khoa Ngoại ngữ nói riêng và Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM cần có những giải pháp để nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo tiếng Anh.

Bảng 5.1. Thống kê mô tả nhân số Sự hài lòng

Biến quan sát	Cỡ mẫu	Giá trị trung bình
Khóa học đào tạo SV một cách toàn diện từ kiến thức, kỹ năng và thái độ	285	3,5684
Khóa học giúp SV tự tin xin việc sau khi ra trường	285	3,6316
Khóa học có học phí phù hợp với chất lượng dịch vụ đào tạo	285	3,5263
Bạn sẽ giới thiệu cho người thân và bạn bè học tại Trường	285	3,5930
Nếu được cơ hội chọn lại, bạn sẽ tiếp tục học tại khoa Ngoại ngữ của Huflit	285	3,5930

- Về thang đo, kết quả nghiên cứu cho thấy toàn bộ thang đo sử dụng trong nghiên cứu là đáng tin cậy (Cronbach's Alpha > 0,7) và có thể sử dụng cho những nghiên cứu khác.

- Về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, nghiên cứu đã chỉ ra có 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM. Trong đó nhân tố Đội

ngữ giảng viên có tác động mạnh nhất với $\beta = 0,468$, kế đến là nhân tố Chương trình đào tạo với $\beta = 0,250$, nhân tố có tác động mạnh kế tiếp là Cơ sở vật chất với $\beta = 0,207$, tiếp theo là nhân tố Tổ chức đào tạo với $\beta = 0,141$, nhân tố tác động yếu nhất đến sự hài lòng của sinh viên là Công tác hành chánh với $\beta = 0,108$.

- Nghiên cứu cũng tiến hành kiểm định sự khác biệt về Sự hài lòng của sinh viên theo các đặc điểm cá nhân bằng các phương pháp T-test và ANOVA một chiều cho thấy không có sự khác biệt về Sự hài lòng theo giới tính, chuyên ngành, năm học và học lực ở mức độ tin cậy 95%.

5.2 ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.2.1 Nhóm nhân tố “Đội ngũ giảng viên”

Nghiên cứu cho thấy trong 5 nhân tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM, “Đội ngũ giảng viên” là nhân tố có mức độ ảnh hưởng lớn nhất với $\beta = 0,468$. Giá trị trung bình của nhóm nhân tố này là 3,5278. Điều này cho thấy sinh viên đánh giá khá cao đội ngũ giảng viên tại Khoa.

Bảng 5.2. Thống kê mô tả nhân tố Đội ngũ giảng viên

Biến quan sát	Cỡ mẫu	Giá trị trung bình
GV có phương pháp truyền đạt hiệu quả	285	3,1754
GV đảm bảo giờ lên lớp theo kế hoạch giảng dạy	285	3,5053
GV có thái độ thân thiện với sinh viên	285	3,3614
GV giải đáp thỏa đáng các thắc mắc của SV	285	3,7123
GV đánh giá kết quả học tập của SV chính xác và công bằng	285	3,8842
Đội ngũ giảng viên	285	3,5278

Biến quan sát “GV có phương pháp truyền đạt hiệu quả” có giá trị trung bình thấp nhất (mean = 3,1754). Điều này cho thấy giảng viên cần đẩy mạnh hơn nữa việc nghiên cứu khoa học, cải tiến phương pháp giảng dạy để các hoạt động trong lớp được tổ chức thu hút hơn từ đó giúp sinh viên tiếp thu bài dễ dàng và thú vị hơn. Để làm được điều này, GV cần phải nỗ lực tham gia viết bài và tham gia các hội thảo về giảng dạy tiếng Anh trong nước và quốc tế để cập nhật kiến thức mới. Nhà trường cũng cần có chính sách khuyến khích đủ mạnh để giảng viên nghiên cứu khoa học.

Biến quan sát “GV có thái độ thân thiện với sinh viên” có giá trị trung bình tương đối thấp (mean = 3,3614). Điều này cho thấy nếu giảng viên thân thiện và gần gũi hơn với sinh viên trong lớp học, sự hài lòng của sinh viên sẽ tăng lên. Thái độ thân thiện của giảng viên được thể hiện khi giảng dạy trong lớp, khi xử lý sinh viên vi phạm nội quy và thậm chí bên ngoài lớp học. Khi giảng viên có thái độ ứng xử thân thiện, sinh viên sẽ cảm thấy thoải mái, nhẹ nhàng hơn khi đến lớp.

Biến quan sát “GV đảm bảo giờ lên lớp theo kế hoạch giảng dạy” có giá trị trung bình mean = 3,5053. Điều này cho thấy nếu giảng viên lên lớp theo kế hoạch của thời khóa biểu, sinh viên sẽ cảm thấy hài lòng. Trong thực tế vì những lý do cá nhân, giảng viên đôi khi vắng lớp. Việc dạy bù vào tuần dự trữ cuối khóa đôi khi làm sinh viên không cảm thấy thoải mái. Điều này một phần vì phòng học của Trường đã khai thác toàn bộ, không có phòng học dư do vậy việc bù giờ diễn ra khó khăn. Do vậy, trong trường hợp có việc bận không thể lên lớp, giảng viên nên có kế hoạch thông báo trước để sinh viên không mất công lên trường.

Biến quan sát “GV giải đáp thỏa đáng các thắc mắc của SV” có giá trị trung bình khá cao, mean = 3,7123. Điều này cho thấy để có thể giải đáp tốt các thắc mắc của sinh viên, giảng viên một mặt phải có chuyên môn vững, có phương pháp trả lời cùng với một thái độ thân thiện. Mặt khác, giảng viên cũng cần kiên trì giải thích cho đến khi sinh viên hiểu rõ tường vấn đề, không nên mất kiên nhẫn đối với những sinh viên hay đặt nhiều câu hỏi trong lớp. Có như thế, giảng viên mới khuyến khích sinh viên trình bày những thắc mắc của mình từ đó giúp sinh viên hiểu cặn kẽ bài học hơn.

Biến quan sát “GV đánh giá kết quả học tập của SV chính xác và công bằng” có giá trị trung bình cao nhất trong nhóm nhân tố Đội ngũ giảng viên, với mean = 3,8842. Để tăng sự hài lòng của sinh viên, Tổ bộ môn có thể quy định những hình thức đánh giá và thang điểm đánh giá cụ thể đồng nhất đối với các giảng viên dạy cùng một môn học hoặc cũng có thể nghiên cứu cho sinh viên làm bài thi giữa kỳ bằng những đề thi giống nhau. Bằng cách này, sự đánh giá sinh viên sẽ đồng nhất giữa các lớp với nhau. Đối với những bài kiểm tra nhỏ trong lớp, giảng viên sau khi chấm bài nên phát trả lại cho sinh viên để sinh viên hiểu rõ những lỗi sai của mình. Trong tương lai, các Tổ bộ môn cũng nên đẩy nhanh việc thành lập ngân hàng đề thi

để việc đánh giá kết quả học tập của sinh viên cuối kỳ được khoa học và khách quan hơn.

5.2.2 Nhóm nhân tố “Chương trình đào tạo”

Kết quả nghiên cứu cho thấy “Chương trình đào tạo” là nhân tố có ảnh hưởng thứ hai đến Sự hài lòng của sinh viên với $\beta = 0,250$. Giá trị trung bình của nhóm nhân tố này là 3,9157 cho thấy sinh viên khá hài lòng về chương trình đào tạo của Khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM.

Bảng 5.3. Thống kê mô tả nhân tố Chương trình đào tạo

Biến quan sát	Cỡ mẫu	Giá trị trung bình
CTĐT có số tín chỉ các môn học phù hợp	285	3,8596
CTĐT được thiết kế phù hợp với mục tiêu đào tạo	285	3,9474
CTĐT có nhiều nhóm môn tự chọn	285	3,9649
CTĐT có sự cập nhật và điều chỉnh phù hợp với nhu cầu xã hội	285	3,8632
CTĐT được thực hiện theo kế hoạch đã thông báo cho SV	285	4,0526
CTĐT chú trọng đào tạo nhiều môn kỹ năng mềm	285	3,8070
Chương trình đào tạo	285	3,9157

Biến quan sát “*CTĐT chú trọng đào tạo các môn kỹ năng mềm*” có giá trị trung bình thấp nhất trong nhóm nhân tố Chương trình đào tạo với mean = 3,8070. Những năm gần đây, Khoa có đào tạo kỹ năng mềm bằng cách lồng ghép một vài chuyên đề trong môn Nhập môn ngành học. Để đáp ứng yêu cầu của sinh viên, khoa nên thiết kế môn kỹ năng mềm thành một môn học chính thức với hình thức môn học tự chọn để những sinh viên có nhu cầu có thể đăng ký học. Khi được thiết kế thành một môn học chính thức, thời lượng môn học sẽ tăng lên, sinh viên có điều kiện tiếp xúc nhiều hơn với các kỹ năng mềm. Trong trường hợp chưa tổ chức các kỹ năng mềm thành môn học chính thức, Khoa có thể tổ chức các buổi báo cáo chuyên đề về kỹ năng mềm để giúp sinh viên tích lũy thêm kiến thức.

Biến quan sát “*CTĐT có số tín chỉ các môn học phù hợp*” có giá trị trung bình mean = 3,8596. Có thể nói sinh viên khá hài lòng về số lượng tín chỉ cho mỗi môn học. Thông thường, tổng số tín chỉ các môn học bao gồm những học phần tự chọn và

bắt buộc theo quy định là lớn hơn hoặc bằng 140 tín chỉ đối với chương trình đại học. Các môn học thường được thiết kế 02 tín chỉ cho mỗi học phần. Để tăng sự hài lòng của những sinh viên có nhu cầu đào sâu một số môn học, Khoa nên thiết kế nhiều hơn các nhóm môn học tự chọn để sinh viên được đăng ký theo học.

Biến quan sát *“CTĐT có sự cập nhật và điều chỉnh phù hợp với nhu cầu xã hội”* có giá trị trung bình mean = 3,8632. Thông thường chương trình đào tạo được cập nhật sau khi hoàn thành một khóa học. Tuy nhiên, để có thể cập nhật nhanh hơn những môn học mới, Khoa có thể tham khảo sát lấy ý kiến của các doanh nghiệp để cập nhật những môn học mới. Điều này vừa giúp sinh viên cập nhật những kiến thức mới, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học trong bối cảnh xã hội luôn thay đổi và vận động.

Biến quan sát *“CTĐT được thiết kế phù hợp với mục tiêu đào tạo”* có giá trị trung bình mean = 3,9474. Kết quả cho thấy sinh viên khá hài lòng vì chương trình đào tạo được phù hợp với mục tiêu đào tạo. Sinh viên chuyên ngành Ngôn ngữ Anh có chuẩn đầu ra TOEIC = 650 (hoặc quy các chuẩn khác tương đương). Để giúp cho sinh viên đạt được điều này, ngoài các học phần thực hành tiếng, tiếng Anh chuyên ngành, trong năm 4, khoa thiết kế môn tiếng Anh trực tuyến 1 và 2 để giúp sinh viên tiếp cận với cách học tập tiếng Anh bằng phần mềm và thi trên máy. Do vậy, sinh viên đã được làm quen với phương thức thi lấy các chứng chỉ quốc tế bên ngoài. Điều này giúp sinh viên dễ dàng vượt qua các kỳ thi để có chứng chỉ như trong quy định đề ra trường. Để tăng sự hài lòng của sinh viên, Khoa cần luôn cập nhật những phần mềm trực tuyến mới để đáp ứng cao hơn nhu cầu của người học.

Biến quan sát *“CTĐT có nhiều nhóm môn tự chọn”* có giá trị trung bình mean = 3,9649. Chương trình đào tạo tại khoa Ngoại ngữ thuộc loại chương trình có nhiều nhóm môn tự chọn nhất so với các khoa khác trong trường. Sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh ngoài việc được chọn các chuyên ngành như Biên phiên dịch, Nghiệp vụ Văn phòng, Nghiệp vụ Sư phạm và tiếng Anh thương mại, trong năm thứ ba và năm thứ tư, sinh viên được quyền chọn nhiều môn học mở rộng như: Quản trị học nhập môn, Quản trị nguồn nhân lực, Tiếp thị học nhập môn, tiếng Anh chuyên ngành Du lịch... Để tăng sự hài lòng của sinh viên, Khoa nên mở rộng các môn tự chọn để sinh viên được theo học những môn học yêu thích ngoài ngành Ngôn ngữ Anh.

Biến quan sát “*CTĐT được thực hiện theo kế hoạch đã thông báo cho SV*” có giá trị trung bình mean = 4,0526. Sinh viên khá hài lòng về việc chương trình đào tạo được thực hiện theo kế hoạch. Để làm tăng sự hài lòng của sinh viên, cần hạn chế ở mức thấp nhất việc thay đổi tên môn học và số tín chỉ của các học phần. Điều này gây khó khăn cho sinh viên trong việc trả nợ môn học, cũng như có ảnh hưởng rất lớn đến việc xét tốt nghiệp cho sinh viên ra trường.

5.2.3 Nhóm nhân tố “Cơ sở vật chất”

Kết quả nghiên cứu cho thấy “Cơ sở vật chất” là nhân tố có ảnh hưởng mạnh đến Sự hài lòng của sinh viên với $\beta = 0,207$ sau nhân tố Đội ngũ giảng viên và Chương trình đào tạo. Giá trị trung bình của nhóm nhân tố này là 3,3251 cho thấy sinh viên chưa hài lòng nhiều về cơ sở vật chất hiện có của nhà trường.

Bảng 5.4. Thống kê mô tả nhân tố Cơ sở vật chất

Biến quan sát	Cỡ mẫu	Giá trị trung bình
Phòng học đảm bảo đủ chỗ ngồi cho SV	285	3,3123
Phòng học được trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ giảng dạy	285	3,3263
Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của SV	285	3,3614
Tiện ích về Internet trong Trường hoạt động hiệu quả	285	3,3965
Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ	285	3,2632
Trường có bố trí phòng nghỉ trưa cho SV	285	3,2912
Cơ sở vật chất	285	3,3251

Biến quan sát “*Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ*” có giá trị trung bình thấp nhất với mean = 3,2632. Điều này phản ánh hiện thực của nhà trường. Cơ sở khuôn viên trường tại 155 Sư Vạn Hạnh khá hẹp, chưa đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi và sinh hoạt của sinh viên. Để làm tăng sự hài lòng của sinh viên, khuôn viên trường cần được cải thiện. Tuy nhiên, khách quan mà nói điều này dường như rất khó thực hiện trong một sớm một chiều. Hiện nay Nhà trường đang xây dựng cơ sở 2 tại huyện Hóc Môn. Khi một bộ phận sinh viên được chuyển đến cơ sở 2 học tập, cơ sở tại trung tâm mới được giảm tải. Lúc đó, khuôn viên trường sẽ bớt đông đúc hơn, SV cảm

thấy thoải mái hơn. Trước mắt, tại cơ sở tại 155 Sư Vạn Hạnh, Trường nên cho đặt thêm ghế đá để sinh viên có thể ngồi nghỉ giải lao hay tự học khi cần.

Biên quan sát “*Trường có bố trí phòng nghỉ trưa cho SV*” có giá trị trung bình $\text{mean} = 3,2912$. Có chỗ nghỉ trưa cho sinh viên là một nhu cầu thiết yếu đối với người học. Do lịch học của sinh viên đôi lúc diễn ra cả buổi sáng và buổi chiều. Nhiều sinh viên nhà xa nên có nhu cầu ở lại trường để nghỉ trưa. Mặc dù đã có nhiều cố gắng, Trường đã dành phòng nghỉ trưa cho sinh viên, nhưng vẫn chưa đáp ứng hoàn toàn mong đợi của sinh viên. Hy vọng trong tương lai không xa, khi cơ sở đào tạo mới của Trường đi vào hoạt động, cơ sở phòng ốc phong phú hơn, lúc đó Nhà trường có thể bố trí nhiều phòng hơn cho sinh viên nghỉ trưa.

Biên quan sát “*Phòng học đảm bảo đủ chỗ ngồi cho SV*” có giá trị trung bình $\text{mean} = 3,3123$. Sự hài lòng của sinh viên chưa cao. Thông thường khi cho sinh viên đăng ký môn học, phòng Đào tạo căn cứ theo số lượng bàn ghế có trong lớp học để đảm bảo sinh viên có chỗ ngồi. Tuy nhiên, có trường hợp những sinh viên đăng ký môn học không thành công, hoặc những sinh viên đăng ký trả nợ môn. Lúc đó những sinh viên này sẽ được đăng ký thủ công, và phòng Đào tạo buộc phải phân bổ những sinh viên này đến các lớp học vốn đã đủ chỗ. Tình trạng này gây ra cục bộ quá tải sinh viên ở một vài lớp học. Do vậy, để làm tăng sự hài lòng của sinh viên, Nhà trường nên dành vài chỗ trống trong mỗi lớp học để những sinh viên đăng ký trễ sẽ có chỗ ngồi.

Biên quan sát “*Phòng học được trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ giảng dạy*” có giá trị trung bình $\text{mean} = 3,3263$. Hiện nay các phòng học của Trường đều có trang bị máy chiếu, máy lạnh, mạng wi-fi micrô. Tuy nhiên, khách quan mà nói trang thiết bị phục vụ giảng dạy không phải lúc nào cũng ở trong tình trạng tối ưu. Do vậy, để tăng sự hài lòng của sinh viên, bộ phận kỹ thuật cần phải thường xuyên sửa chữa những thiết bị hư hỏng như micrô, máy chiếu, bảng... để đáp ứng tốt hơn nữa việc học tập của sinh viên. Mặt khác, trường cũng nên đầu tư micrô không dây để giảng viên dễ dàng tương tác với sinh viên; lắp đặt thêm ti vi và nâng cấp mạng wifi mạnh để việc giảng dạy thêm sinh động, kiểm tra và nhanh chóng thay thế máy cát sét và micrô bị hỏng, đồng thời đầu tư thêm phòng học chuyên dụng như phòng nghe nhìn,

phòng thực tập giảng dạy, phòng mô phỏng để thực tập tổ chức hội nghị...để sinh viên có điều kiện học tập và thực tập tốt hơn.

Biến quan sát “*Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của SV*” có giá trị trung bình mean = 3,3614. Trường có thư viện nhưng nhìn chung số đầu sách còn nhiều hạn chế. Trường chưa có trung tâm truy cập dữ liệu điện tử. Đó là lý do sinh viên đến thư viện trường phần lớn để học và ôn tập thi cử. Để đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên và giảng viên, thư viện Trường nên cập nhật thêm sách tham khảo, hợp tác kết nối với những thư viện khác để giảng viên và SV có thể mượn sách ở những thư viện này, xây dựng trung tâm tài liệu điện tử để giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận với nguồn thông tin khoa học.

5.2.4 Nhóm nhân tố “Tổ chức đào tạo”

Kết quả nghiên cứu cho thấy “Tổ chức đào tạo” là nhân tố có ảnh hưởng mạnh thứ tư đến Sự hài lòng của sinh viên ($\beta = 0,141$). Giá trị trung bình của nhóm nhân tố này là 3,8982 cho thấy sinh viên khá hài lòng đối với tổ chức đào tạo của nhà trường.

Bảng 5.5. Thống kê mô tả nhân tố Tổ chức đào tạo

Biến quan sát	Cỡ mẫu	Giá trị trung bình
Thời gian học tập được bố trí thuận lợi cho SV	285	3,7719
Lớp học có số lượng SV hợp lý	285	3,9158
SV được Khoa giúp đỡ tìm kiếm chỗ thực tập	285	3,9719
GV cố vấn hoạt động có hiệu quả đối với việc học của SV	285	3,8000
SV được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy	285	4,0316
Tổ chức đào tạo	285	3,8982

Biến quan sát “*Thời gian học tập được bố trí thuận lợi cho SV*” có giá trị trung bình mean = 3,7719 nói lên mức độ hài lòng của sinh viên đối với thời gian biểu cho các môn học trong ngày chưa cao lắm. Do áp lực về phòng ốc, giờ học của sinh viên vào buổi sáng bắt đầu từ 6h45 phút và buổi chiều từ 12h45 phút và kết thúc vào lúc 18h. Có những lớp sinh viên phải học buổi tối thậm chí chủ nhật. Những sinh viên nhà xa có thể sẽ phải dậy khá sớm cho ca học buổi sáng và khá vất vả cho ca học bắt đầu vào buổi chiều. Khi điều kiện cơ sở vật chất được cải thiện, Nhà trường nên điều chỉnh giờ học ca buổi sáng bắt đầu muộn hơn và giới hạn việc học của sinh

viên trong các ngày thường trong tuần. Làm được như vậy, sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường sẽ tăng lên.

Biến quan sát “*GV cố vấn hoạt động có hiệu quả đối với việc học của SV*” có giá trị trung bình mean = 3,8000. Để lực lượng giảng viên cố vấn có thể hoạt động hiệu quả, Nhà trường cần phải có những khóa đào tạo lực lượng này. Vì thông thường, giảng viên chỉ nắm về chuyên môn của mình, nhiều vấn đề hành chính như chương trình đào tạo, về quy trình giải quyết các vấn đề học vụ để tư vấn cho sinh viên lại chưa rõ. Do vậy, lực lượng giảng viên cố vấn được đào tạo sẽ hoạt động chuyên nghiệp và hiệu quả hơn.

Biến quan sát “*Lớp học có số lượng SV hợp lý*” có giá trị trung bình mean = 3,9158. Do đặc thù Khoa đào tạo ngoại ngữ, nên thường xếp các lớp đơn. Do vậy sĩ số lớp thường dao động khoảng 40 sinh viên. Do vậy, sinh viên tương đối hài lòng với sĩ số trên. Để tăng sự hài lòng, các môn chuyên ngành cũng nên được xếp các lớp đơn. Và trong tương lai từng bước hạ sĩ số lớp đơn xuống đặc biệt đối với những môn như nói trước công chúng để đảm bảo giảng viên và sinh viên có đủ thời gian tổ chức các hoạt động trong lớp, từ đó nâng cao chất lượng đào tạo tại Khoa hơn.

Biến quan sát “*SV được Khoa giúp đỡ tìm kiếm chỗ thực tập*” có giá trị trung bình mean = 3,9719. Điều này nói lên sự hài lòng của sinh viên đối với hỗ trợ của khoa khá cao. Hiện tại, Khoa Ngoại ngữ tổ chức thực tập cho sinh viên chuyên ngành Sư phạm tại các trường Trung học phổ thông khoảng 6 tuần. Các chuyên ngành khác, khoa nhờ giảng viên trong Khoa tận dụng mối quan hệ của mình để giới thiệu cho sinh viên đi thực tập. Để tăng sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động thực tập, Khoa nên mời các chuyên gia đến từ các công ty đến trường giới thiệu về tình hình hoạt động cũng như tuyển dụng của công ty. Khoa cũng có thể tổ chức những buổi tham quan ngắn hạn tại các công ty để sinh viên hiểu hơn môi trường lao động thực tế.

Biến quan sát “*SV được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy*” có giá trị trung bình mean = 4,0316. Điều này thể hiện sinh viên khá hài lòng với việc Khoa thông báo kế hoạch giảng dạy. Khi nhập học ở năm nhất, sinh viên được Khoa phát tài liệu về chương trình học. Ngoài ra, chương trình học cũng được đăng tải trên trang website của Trường để sinh viên tiện theo dõi. Để tăng sự hài lòng của sinh

viên, Trường nên phục hồi việc in kim chỉ nam chương trình đào tạo mỗi khóa cho sinh viên. Đối với các môn học tự chọn, Khoa cần có hướng dẫn vào thời gian trước khi sinh viên đăng ký môn học để sinh viên tiện lợi trong việc đăng ký môn học trong mỗi học kỳ.

5.2.5 Nhóm nhân tố “Công tác hành chính”

Kết quả nghiên cứu cho thấy “Công tác hành chính” là nhân tố có ảnh hưởng cuối cùng đến Sự hài lòng của sinh viên với $\beta = 0,108$. Giá trị trung bình của nhóm nhân tố này là 3,8655 cho thấy sinh viên khá hài lòng nhiều về công tác hành chính.

Bảng 5.6. Thống kê mô tả nhân tố Công tác hành chính

Biến quan sát	Cỡ mẫu	Giá trị trung bình
Khoa thường xuyên tổ chức các buổi đối thoại với SV	285	3,7123
Ban Chủ nhiệm giải quyết thỏa đáng các kiến nghị chính đáng của SV	285	3,9474
Quy trình giải quyết các công việc học vụ của SV hợp lý	285	3,8912
Các vấn đề liên quan đến học vụ của SV được giải quyết hiệu quả	285	3,8947
Chuyên viên văn phòng có thái độ phục vụ thân thiện	285	3,8632
SV luôn nhận được những thông báo của Khoa kịp thời	285	3,8842
Công tác hành chính	285	3,8655

Biến quan sát “*Khoa thường xuyên tổ chức các buổi đối thoại với SV*” có giá trị trung bình mean = 3,7123. Thông thường mỗi học kỳ, Khoa đều tổ chức 01 buổi đối thoại với sinh viên, để thông báo tình hình về những quy định mới cũng như lắng nghe những kiến nghị của sinh viên. Để có thể kịp thời giải quyết những vấn đề của sinh viên, Ban Chủ nhiệm Khoa cần tổ chức thêm các buổi đối thoại hẹp với các lớp trưởng và bí thư các lớp để lắng nghe nguyện vọng của sinh viên. Như vậy, những kiến nghị của sinh viên thông qua các phản ánh của bí thư lớp trưởng sẽ được giải quyết kịp thời hơn.

Biến quan sát “*Quy trình giải quyết các công việc học vụ của SV hợp lý*”, có giá trị trung bình mean = 3,8632. Thông thường ở Khoa có các quy trình như chuyển khoa, bảo lưu điểm, chấm phúc khảo, đăng ký ngoại ngữ 2. Khoa có thuận lợi do Trường đã vận hành theo ISO nên các hoạt động thường theo quy trình. Để tăng sự hài lòng của sinh viên, Khoa cần lưu ý đến việc đảm bảo giải quyết các vấn đề học vụ của sinh viên theo đúng quy trình để sinh viên không phải mất nhiều thời gian.

Biến quan sát “*SV luôn nhận được những thông báo của Khoa kịp thời*” có giá trị trung bình mean = 3,8842. Việc liên lạc qua hệ thống lớp trưởng và bí thư ngày càng trở nên khó khăn vì các lớp học theo tín chỉ, được quyền chọn môn học, buổi học và giảng viên nên mỗi học kỳ, số lượng sinh viên trên mỗi khung lớp bị xáo trộn hoàn toàn, điều này dẫn đến các lớp trưởng cũng bị thay đổi. Do vậy, để sinh viên nhận được những thông báo của Khoa kịp thời thì ngoài kênh thông tin liên lạc qua lớp trưởng, cần thiết lập thêm các kênh thông tin khác như bảng thông báo, trang web Trường, qua giảng viên cố vấn và thậm chí qua mạng xã hội.

Biến quan sát “*Chuyên viên văn phòng có thái độ phục vụ thân thiện*”, có giá trị trung bình mean = 3,8912. Điều này cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên đối với thái độ phục vụ của chuyên viên văn phòng khá cao. Để tăng tính hài lòng của sinh viên, chuyên viên văn phòng cần được tham gia các lớp đào tạo về văn hóa ứng xử, tâm lý... để có cách ứng xử chuyên nghiệp, phù hợp với môi trường học đường.

Biến quan sát “*Ban Chủ nhiệm giải quyết thỏa đáng các kiến nghị chính đáng của SV*” có giá trị trung bình mean = 3,9474. Điều này cho thấy sinh viên khá hài lòng với cách giải quyết những kiến nghị của Ban Chủ nhiệm khoa. Việc giải quyết của Ban Chủ nhiệm khoa bao gồm các kiến nghị của sinh viên trong các cuộc đối thoại chung với sinh viên cũng như những giải quyết riêng lẻ theo cá nhân. Để tăng sự hài lòng của sinh viên, Ban Chủ nhiệm khoa nên có lịch tiếp sinh viên cụ thể để sinh viên có thể sắp xếp thời gian liên hệ tại văn phòng khoa, tránh trường hợp Ban Chủ nhiệm khoa bận việc, sinh viên cần liên hệ không gặp gây mất thời gian cho sinh viên.

5.3 CÁC HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Mặc dù đề tài đã giải quyết xong mục tiêu nghiên cứu đã đề ra nhưng nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế sau:

Nghiên cứu này có $R^2 = 0,741$ có nghĩa là chỉ có 74,1% sự biến thiên của Sự hài lòng của SV được giải thích bởi sự biến thiên của 5 nhân tố độc lập là Chương trình đào tạo, Đội ngũ giảng viên, Tổ chức đào tạo, Cơ sở vật chất và Công tác hành chính. Như vậy, còn nhiều nhân tố khác ảnh hưởng đến Sự hài lòng của sinh viên mà tác giả chưa nghiên cứu. Vì vậy, nghiên cứu tiếp theo cần nghiên cứu sâu hơn để tìm ra một số nhân tố mới ảnh hưởng đến Sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP.HCM.

Phương pháp phát phiếu khảo sát theo phương thức thuận tiện, chưa có sự chọn lọc nên cũng phần nào sẽ hạn chế kết quả khảo sát. Mặt khác, nghiên cứu chỉ mới tiến hành khảo sát sinh viên chuyên ngành Ngôn ngữ Anh hệ đại học mà chưa khảo sát sinh viên ngành Ngôn ngữ Trung, sinh viên thuộc hệ đào tạo Văn bằng 2, cũng như đối tượng là cựu sinh viên. Do vậy, trong nghiên cứu sắp tới, tác giả dự kiến sẽ mở rộng đối tượng khảo sát để kết quả nghiên cứu phản ánh tốt hơn mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM.

Tóm tắt chương 5

Từ kết quả nghiên cứu của chương 4, chương 5 nêu những đề xuất mang hàm ý quản trị tương ứng với các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM bao gồm “Đội ngũ giảng viên”, “Chương trình đào tạo”, “Cơ sở vật chất”, “Tổ chức đào tạo” và “Công tác hành chính”. Những kiến nghị này có ý nghĩa tham khảo để khoa Ngoại ngữ nói riêng, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM nói chung ngày càng cải thiện chất lượng dịch vụ đào tạo để ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Trần Hữu Ái (2016), “Kiểm định quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự cảm nhận hài lòng của sinh viên khoa Kinh tế, Trường Đại học Văn Hiến”, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Văn Hiến*, số 3, trang 118-128.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2007), “Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục Đại học”.
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2016), “Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học”.
4. Mai Quốc Chánh, Trần Xuân Cầu (2012), *Kinh tế lao động*, Nxb Lao động, Hà Nội.
5. 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 ĐH Cần Thơ giai đoạn năm 2012-2013”, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, số 28, trang 117-123.
6. Đào Duy Huân, Nguyễn Tiến Dũng & Võ Minh Sang (2014), *Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh*, Nxb Cần Thơ.
7. Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phụng & Vũ Thị Hồng Loan (2016), “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của trường Đại học Lâm Nghiệp”, *Tạp chí Khoa học Công nghệ Trường Đại học Lâm nghiệp*, số 2, trang 163-172.
8. Phạm Thị Liên (2016), “Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội”, *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội*, số 4, trang 81-89.
9. Nguyễn Quốc Nghi, Nguyễn Thị Bảo Châu & Phạm Ngọc Giao (2012), “Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành du lịch của các trường đại học ở khu vực đồng bằng sông Cửu Long”, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, số 22, trang 265-272.
10. Hoàng Phê (2004), *Từ điển Tiếng Việt*, Nxb Đà Nẵng.
11. Phùng Hữu Phú & cộng sự (2016), *Tìm hiểu một số thuật ngữ trong Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII của Đảng*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

12. Lê Đức Quảng & Nguyễn Thị Hồng Yến (2016), “Vai trò của giảng viên trong xây dựng tầm nhìn, sứ mệnh và mục tiêu dạy trong nhà trường hiện nay”, *Tạp chí Khoa học Đại học Tân Tạo*, số 4, trang 100-109.
13. Đỗ Hồng Sâm (2016), “Một số giải pháp nâng cao chất lượng quản lý trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ đào tạo ở trường Đại học”, *Tạp chí Thông tin khoa học & Công nghệ Quảng Bình*, số 3, trang 51-55.
14. Lê Đức Tâm & Trần Danh Giang (2013), “Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Xây Dựng miền Trung”, *Tạp chí Khoa học – Công nghệ Thủy sản*, số 2, trang 149-154.
15. Ngô Xuân Thành (2012), “Các giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên Trường cao đẳng Kinh tế-Kỹ thuật Nghệ An”, *Tạp chí Thông tin khoa học Kinh tế-Kỹ thuật*, số 3.
16. Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang (2002), “Nghiên cứu các thành phần của giá trị thương hiệu và đo lường chúng trong thị trường hàng tiêu dùng Việt Nam”, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, B2002-22-33, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
17. Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Nxb Lao động - Xã hội.
18. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb Hồng Đức, TP.HCM, Tập 1&2.
19. Vũ Quang Việt (2007), “Giáo dục tư hay công nhìn từ góc độ lý thuyết kinh tế”, *Công ty Công nghệ Tin học nhà trường*, ngày 07/06.

Tiếng Anh

20. Al-Rafai, A., Al-Fahad, M., Arafa, T., Son, M., & Handy, H. (2016), “Measuring Satisfaction with Performance Enhancement Activities: Evidence from Business Education”, *International journal of Information and Education Technology*, No. 10, pp. 741-753.
21. Athiyaman, A. (1997), “Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education”, *European Journal of Marketing*, No. 31, pp. 528-540.

22. BC College & Institute Student Outcomes (2003), "Understanding Student Satisfaction", No. 1, pp. 1-4.
23. Cheng, Y. C., & Tam, W. M. (1997), "Multi-models of quality in education", *Quality Assurance in Education*, No. 5, pp. 22-31.
24. Chua, S. L. (2004), *An investigation of the nature of Chinese language classroom learning environments in Singapore secondary schools*, Doctoral dissertation, National Institute of Education, Singapore.
25. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992), "Measuring service quality: a re-examination and extension", *Journal of Marketing*, No. 56, pp. 55-68.
26. Cuthbert, P. F. (1996), "Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer", *Managing Service Quality*, No. 6, pp. 31-35.
27. Diamantis, G. V., & Benos V. K. (2007), "Measuring student satisfaction with their studies in an International and European Studies Department", *An International Journal*, No. 1, pp. 47-59.
28. Jabnoun, N., & Al-Tamimi, H. A. H. (2003), "Measuring perceived service quality at UAE commercial banks", *International Journal of Quality & Reliability Management*, No. 4, pp. 458-472.
29. Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham R. L., & Black W. C. (1998), *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition, Prentice Hall.
30. Hansemark, O. C., & Albinson M. (2004), "Customer Satisfaction and Retention: The Experiences of Individual with Employees", *Managing Service Quality*, No. 14 (1), pp. 40-57.
31. Harvey, L., & Green, D. (1993), "Defining quality", *Assessment and Evaluation in Higher Education*, No. 18, pp. 9-34.
32. Hill, F.M. (1995), "Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer", *Quality Assurance in Education*, No. 3, pp. 10-21.
33. Hoyer, W. D., & MacInnis, D. J. (2001), *Consumer Behaviour*, 2nd, Boston.
34. Kirkpatrick, D. L. (1996), "Techniques for Evaluating training programs", *Classic writings on instructional technology*, pp.119-141.

35. Kotler, P. (2000), *Marketing Management*, 10th Edition, New Jersey, Prentice-Hall.
36. Kotler, P. (2003), *Marketing Management*, 11th Edition, New Jersey, Prentice-Hall.
37. LeBlanc, F., & Nguyen, F. (1997), "Searching for excellence in business education: an exploratory study of customer impressions of service quality", *International Journal of Educational Management*, No. 11, pp. 72-79.
38. Mustafa, S. T., & Chiang, D. (2006), "Dimensions of quality in Higher education: How Academic Performance Affects University students's Teacher Evaluations", *The Journal of American Academy of Business Cambridge*, No. 1, pp. 294-303.
39. Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994), *Psychometric theory*, 3rd , McGraw-Hill, New York.
40. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implication for future research", *Journal of Marketing*, No. 4, pp. 41-50.
41. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, No. 64, pp. 12-40.
42. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993), "More on Improving Service Quality Measurement", *Journal of Retailing*, No. 1, pp. 141-147.
43. Oliver, R. L. (1980), "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions", *Journal of Marketing Research*, No. 17, pp. 460-469.
44. Rao (1985), *Elements of Health Statistics*, India: R. Publication, Varanasi.
45. Rodie, A. R., & Klein, S. S. (2000), "Customer participation in services production and delivery", *Handbook of service marketing and management*, pp. 111-126.
46. Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996), "An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction", *Journal of Retailing*, No. 72, pp. 201-214.
47. Svensson, G. (2002), "A triadic network approach to service quality", *Journal of Services Marketing*, No.16, pp. 158-179.

48. Tabachnick, B. G., & Fidel, L. S. (1996), *Using multivariate statistics*, Harpers Collins, New York.
49. Thongsamak, S. (2001), "Service quality: Its measurement and relationship with customer satisfaction", *Journal of Service Marketing*, No. 14, pp. 9-26.
50. Vasiliki, G. V., Sotirios, G. D., & George J. K. (2015), "Students' perceptions of service quality at a Greek higher education institute", *International Journal of Decision Sciences, Risk and Management*, No. 1, pp. 80-97.
51. Wei, C. C., & Ramalu, S. S. (2011), "Students Satisfaction towards the University: Does Service Quality Matters", *International Journal of Decision Sciences, Risk and Management*, No. 1, pp. 80-102.
52. Wisniewski, M. (2001), "Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector service", *Journal of Managing Service Quality*, No. 6, pp. 380-388.
53. Yamane, T. (1967), *Statistics: An Introductory Analysis*, Harper and Row, New York.
54. Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2000), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 2nd Edition, McGraw-Hill, New York.

PHỤ LỤC 1: Dàn bài thảo luận nhóm tìm ra các Nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV

Xin chào Quý Anh/Chị!

Tôi tên là Phạm Thế Châu, hiện là GV của trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM (Huflit). Tôi đang tiến hành một đề tài nghiên cứu khoa học: “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM”. Rất mong Quý Anh/Chị dành chút thời gian quý báu của mình để trả lời giúp chúng tôi một số câu hỏi dưới đây.

Xin Anh/Chị lưu ý rằng không có quan điểm nào là đúng hay sai, tất cả những gì Quý Anh/Chị cung cấp đều rất có ích cho việc nghiên cứu của chúng tôi.

Thông tin đáp viên:

1. Họ và tên:.....
2. Chuyên ngành:.....

PHẦN I: PHẦN GỌN LỌC

1. Bạn có phải là SV hệ đại học, chuyên ngành Ngôn ngữ Anh, khoa Ngoại ngữ (Huflit)?

A. Không: —→ Kết thúc

B. Có: —→Tiếp tục

2. Bạn là sinh viên năm mấy?

☐ Năm ba

☐ Năm tư

PHẦN II: Bảng khảo sát

3. Quý Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến của mình về các nhân tố chính ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo của SV khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM?

(Xin vui lòng đánh dấu X vào mục “đồng ý” hoặc “không đồng ý”, hoặc có thể điền thêm các nhân tố khác trong cột “các nhân tố khác”)

STT	Nhân tố	Đồng ý	Không đồng ý	Các nhân tố khác
1	Chương trình đào tạo			
2	Cơ sở vật chất			
3	Công tác hành chính			
4	Đội ngũ giảng viên			
5	Hoạt động tổ chức đào tạo			

Xin chân thành cảm ơn Quý Anh/Chị đã dành thời gian trả lời Bảng khảo sát

PHỤ LỤC 2: Dàn bài thảo luận nhóm tìm ra các Biến quan sát ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV

Xin chào Quý Anh/Chị!

Tôi tên là Phạm Thế Châu, hiện là GV của trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM (Huflit). Tôi đang tiến hành một đề tài nghiên cứu khoa học: “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM”. Rất mong Quý Anh/Chị dành chút thời gian quý báu của mình để trả lời giúp chúng tôi một số câu hỏi dưới đây.

Xin Anh/Chị lưu ý rằng không có quan điểm nào là đúng hay sai, tất cả những gì Quý Anh/Chị cung cấp đều rất có ích cho việc nghiên cứu của chúng tôi.

Thông tin đáp viên:

1. Họ và tên:.....

2. Chuyên ngành:.....

PHẦN I: PHẦN GẶN LỘC

3. Bạn có phải là SV hệ đại học, chuyên ngành Ngôn ngữ Anh, khoa Ngoại ngữ (Huflit)?

A. Không: —→ Kết thúc

B. Có: —→Tiếp tục

4. Bạn là sinh viên năm mấy?

☐ Năm ba

☐ Năm tư

PHẦN II: Bảng khảo sát

5. Quý Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến của mình về các biến quan sát ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo của SV khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM?

(Xin vui lòng đánh dấu X vào mục “đồng ý” hoặc “không đồng ý”, hoặc có thể điền thêm các biến quan sát khác trong cột “ý kiến thêm”)

Nhóm	STT	Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với CLĐTĐV tại Huflit	Ý kiến		Giải thích ngắn gọn lý do “không đồng ý”
			Đồng ý	Không Đồng ý	
I.Chương trình đào	1	CTĐT có số tín chỉ các môn học phù hợp			

tạo	2	CTĐT được thiết kế phù hợp với mục tiêu đào tạo			
	3	CTĐT chú trọng các môn tự chọn			
	4	CTĐT có sự cập nhật và điều chỉnh phù hợp với nhu cầu xã hội			
	5	CTĐT được thực hiện theo kế hoạch đã thông báo cho sinh viên			
	6	CTĐT có số tín chỉ các môn học phù hợp			
	7	CTĐT chú trọng đào tạo nhiều môn kỹ năng mềm			
	Ý kiến thêm:				
II. Đội ngũ giảng viên	8	GV có cách truyền đạt dễ hiểu, sinh động			
	9	GV thường xuyên sử dụng công nghệ trong việc giảng dạy			
	10	GV thường xuyên kiểm tra, đánh giá SV trong quá trình giảng dạy			
	11	GV đảm bảo giờ lên lớp theo kế hoạch giảng dạy			
	12	GV có thái độ thân thiện với sinh viên			
	13	GV giải đáp thắc mắc của SV			
	14	GV đánh giá kết quả học tập của SV công bằng			
	Ý kiến thêm:				
III. Tổ chức đào tạo	15	SV được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy			
	16	Thời gian học tập được bố trí thuận lợi cho SV			
	17	Lớp học có số lượng SV hợp lý			
	18	SV được giúp đỡ trong việc tìm kiếm chỗ thực tập			
	19	Công tác thi cử được tổ chức nghiêm túc, chặt chẽ			
	20	GV cố vấn hoạt động có hiệu quả đối với việc học của SV			
	Ý kiến thêm:				
IV. Cơ sở vật chất	21	Phòng học rộng rãi			
	22	Phòng học được trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ giảng dạy			
	23	Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của SV			

	24	Tiện ích về Internet trong Trường hoạt động hiệu quả			
	25	Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ			
	26	Trường có chỗ nghỉ trưa cho SV			
	Ý kiến thêm:				
V. Công tác hành chính	27	Khoa thường xuyên tổ chức các buổi đối thoại với SV			
	28	Ban Chủ nhiệm Khoa giải quyết các kiến nghị của SV			
	29	Các vấn đề liên quan đến học vụ của SV được giải quyết kịp thời			
	30	Quy trình giải quyết những vấn đề học vụ của SV hợp lý			
	31	Chuyên viên văn phòng có thái độ phục vụ tốt			
	32	SV luôn nhận được những thông báo của Khoa một cách kịp thời			
	Ý kiến thêm:				
VI. Sự hài lòng	33	Khóa học đào tạo SV một cách toàn diện từ kiến thức, kỹ năng và thái độ			
	34	Khóa học giúp SV tự tin xin việc sau khi ra trường			
	35	Khóa học có học phí phù hợp với chất lượng dịch vụ đào tạo			
	36	Bạn hài lòng với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ			
	37	Bạn sẽ giới thiệu cho người thân học tại Trường			
	38	Nếu có cơ hội chọn lại, Bạn sẽ vẫn chọn học tại khoa Ngoại ngữ, Huflit.			
	Ý kiến thêm:				

Xin chân thành cảm ơn Quý Anh/Chị đã dành thời gian trả lời Bảng khảo sát

PHỤ LỤC 3: Danh sách sinh viên thảo luận nhóm

STT	MSSV	Họ và tên SV	Năm học	Ghi chú
1	12DH710404	Trần Nguyễn Thùy Trinh	Năm tư	
2	13DH710020	Trần Nam Anh	Năm tư	
3	13DH710195	Nguyễn Thị Hoài Phương	Năm tư	
4	13DH700024	Lê Thiện Cát	Năm tư	
5	13DH710245	Bùi Thị Anh Thư	Năm tư	
6	13DH710248	Trần Ngọc Anh Thư	Năm tư	
7	13DH710025	Nguyễn Hoài Bảo	Năm tư	
8	13DH710278	Quách Thị Xuân Thùy	Năm tư	
9	13DH710116	Lê Hồ Thiên Kim	Năm tư	
10	13DH710C01	Nguyễn Phạm Anh Khoa	Năm tư	
11	14DH710398	Phan Trung Phúc Nguyên	Năm ba	
12	14DH710364	Hoàng Gia Khiêm	Năm ba	
13	14DH710140	Tiêu Yến Phương	Năm ba	
14	14DH710492	Lê Quang Bảo	Năm ba	
15	14DH710055	Hà Thủy Tiên	Năm ba	

PHỤ LỤC 4: Phiếu khảo sát chuyên gia

Kính thưa Quý Thầy Cô,

Tôi tên là Phạm Thế Châu. Tôi đang tiến hành một đề tài nghiên cứu khoa học: “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM”. Rất mong Quý Thầy Cô dành chút thời gian quý báu của mình để hiệu chỉnh và cho ý kiến bằng câu hỏi khảo sát dưới đây.

Tất cả những ý kiến của Quý Thầy Cô cung cấp đều rất có ích cho việc nghiên cứu của chúng tôi.

Nhân tố	STT	Các Biến trước khi hiệu chỉnh	Hiệu chỉnh	Ghi chú
I.Chương trình đào tạo	1	CTĐT có số tín chỉ các môn học phù hợp		
	2	CTĐT được thiết kế phù hợp với mục tiêu đào tạo		
	3	CTĐT chú trọng các môn tự chọn		
	4	CTĐT có sự cập nhật và điều chỉnh phù hợp với nhu cầu xã hội		
	5	CTĐT được thực hiện theo kế hoạch đã thông báo cho sinh viên		
	6	CTĐT chú trọng đào tạo nhiều môn kỹ năng mềm		
II. Đội ngũ giảng viên	7	GV có cách truyền đạt dễ hiểu, sinh động		
	8	GV thường xuyên sử dụng công nghệ trong việc giảng dạy		
	9	GV đảm bảo giờ lên lớp theo kế hoạch giảng dạy		
	10	GV có thái độ thân thiện với sinh viên		
	11	GV giải đáp thắc mắc của SV		
	12	GV đánh giá kết quả học tập của SV công bằng		
III.Tổ chức đào tạo	13	SV được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy		
	14	Thời gian học tập được bố trí thuận lợi cho SV		
	15	Lớp học có số lượng SV hợp lý		
	16	SV được giúp đỡ trong việc tìm kiếm chỗ thực tập		
	17	Công tác thi cử được tổ chức nghiêm túc, chặt chẽ		
	18	GV cố vấn hoạt động có hiệu quả		

		đối với việc học của SV		
IV. Cơ sở vật chất	19	Phòng học rộng rãi		
	20	Phòng học được trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ giảng dạy		
	21	Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của SV		
	22	Tiện ích về Internet trong Trường hoạt động hiệu quả		
	23	Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ		
	24	Trường có chỗ nghỉ trưa cho SV		
V. Công tác hành chính	25	Khoa thường xuyên tổ chức các buổi đối thoại với SV		
	26	Ban Chủ nhiệm Khoa giải quyết các kiến nghị của SV		
	27	Các vấn đề liên quan đến học vụ của SV được giải quyết nhanh chóng		
	28	Quy trình giải quyết những vấn đề học vụ của SV hợp lý		
	29	Chuyên viên văn phòng có thái độ phục vụ tốt		
	30	SV luôn nhận được những thông báo của Khoa một cách kịp thời		
VI. Sự hài lòng	31	Khóa học đào tạo SV một cách toàn diện từ kiến thức, kỹ năng và thái độ		
	32	Khóa học giúp SV tự tin xin việc sau khi ra trường		
	33	Khóa học có học phí phù hợp với chất lượng dịch vụ đào tạo		
	34	Bạn hài lòng với chất lượng dịch vụ đào tạo của khoa Ngoại ngữ		
	35	Bạn sẽ giới thiệu cho người thân học tại Trường		
	36	Nếu có cơ hội chọn lại, Bạn sẽ vẫn chọn học tại khoa Ngoại ngữ, Huflit.		

Xin chân thành cảm ơn Quý Thầy Cô đã dành thời gian hiệu chỉnh Bảng khảo sát

PHỤ LỤC 5: Danh sách chuyên gia được khảo sát

STT	Họ và Tên GV	Chức vụ	Ghi chú
1	ThS. Bùi Thị Thanh Trúc	Trưởng khoa Ngoại ngữ	Trưởng bộ môn tiếng Anh chuyên ngành
2	ThS. Trần Mỹ Uyên	Phó khoa Ngoại ngữ	Trưởng Bộ môn tiếng Anh Cao đẳng
3	ThS. Đặng Thị Huệ Trân	Phó khoa NN	
4	TS. Nguyễn Đức Châu	Trưởng Bộ môn Giáo học pháp-Dịch	
5	TS. Nguyễn Phú Thọ	Giảng viên tiếng Anh	Nguyên Trưởng khoa NN, ĐH Nguyễn Tất Thành
6	ThS. Đặng Thị Thanh Quý	Trưởng Bộ môn Thực hành tiếng Anh	
7	ThS. Đoàn Ngọc Điệp	Trưởng Bộ môn tiếng Anh CNTT	
8	ThS. Châu Thị Lệ Yến	Giảng viên tiếng Anh	
9	C. Nguyễn Thị Đức Tân	Nguyên Trưởng Bộ môn Giáo học pháp-Dịch	
10	NCS. Bùi Nhất Vương	GV trường ĐH Marketing	

PHỤ LỤC 6: Phiếu khảo sát SV chính thức

Trường ĐH Ngoại ngữ-Tin học TP.HCM

Khoa Ngoại ngữ**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
CỦA SV KHOA NGOẠI NGỮ, TRƯỜNG ĐH NGOẠI NGỮ-TIN HỌC
TP.HCM**

Thân chào các Anh/ Chị,

Nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường, được sự cho phép của Ban Chủ nhiệm khoa Ngoại ngữ, chúng tôi tiến hành nghiên cứu khảo sát “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP. HCM”. Chúng tôi mong các Anh/ Chị dành ít thời gian trả lời một số câu hỏi dưới đây.

Các mức độ trả lời câu hỏi

1. Hoàn toàn không đồng ý
2. Không đồng ý
3. Bình thường
4. Đồng ý
5. Hoàn toàn đồng ý

Xin các Anh/ Chị khoanh tròn vào mức độ chọn lựa. Chúng tôi cam kết các ý kiến của các Bạn chỉ công bố trong kết quả tổng hợp, tuyệt đối không công bố danh tính cá nhân.

STT	NHÂN TỐ	MỨC ĐỘ				
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO (CTĐT)						
1	CTĐT có số tín chỉ các môn học phù hợp	1	2	3	4	5
2	CTĐT được thiết kế phù hợp với mục tiêu đào tạo	1	2	3	4	5
3	CTĐT có nhiều nhóm môn học tự chọn	1	2	3	4	5
4	CTĐT có sự cập nhật và điều chỉnh phù hợp với nhu cầu xã hội	1	2	3	4	5
5	CTĐT được thực hiện theo kế hoạch đã thông báo cho sinh viên	1	2	3	4	5
6	CTĐT chú trọng đào tạo nhiều môn kỹ năng mềm	1	2	3	4	5

ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN (GV)						
7	GV có phương pháp truyền đạt hiệu quả	1	2	3	4	5
8	GV thường xuyên sử dụng công nghệ trong việc giảng dạy	1	2	3	4	5
9	GV đảm bảo giờ lên lớp theo kế hoạch giảng dạy	1	2	3	4	5
10	GV có thái độ thân thiện với sinh viên	1	2	3	4	5
11	GV giải đáp thỏa đáng các thắc mắc của SV	1	2	3	4	5
12	GV đánh giá kết quả học tập của SV chính xác và công bằng	1	2	3	4	5
TỔ CHỨC ĐÀO TẠO (TCĐT)						
13	SV được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy	1	2	3	4	5
14	Thời gian học tập được bố trí thuận lợi cho SV	1	2	3	4	5
15	Lớp học có số lượng SV hợp lý	1	2	3	4	5
16	SV được Khoa giúp đỡ tìm kiếm chỗ thực tập	1	2	3	4	5
17	Công tác thi cử được tổ chức nghiêm túc, chặt chẽ	1	2	3	4	5
18	GV cố vấn hoạt động có hiệu quả đối với việc học của SV	1	2	3	4	5
CƠ SỞ VẬT CHẤT (CSVČ)						
19	Phòng học đảm bảo đủ chỗ ngồi cho SV	1	2	3	4	5
20	Phòng học được trang bị đầy đủ thiết bị phục vụ giảng dạy	1	2	3	4	5
21	Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của SV	1	2	3	4	5
22	Tiện ích về Internet trong Trường hoạt động hiệu quả	1	2	3	4	5
23	Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ	1	2	3	4	5
24	Trường có bố trí phòng nghỉ trưa cho SV	1	2	3	4	5
CÔNG TÁC HÀNH CHÍNH (CTHC)						
25	Khoa thường xuyên tổ chức các buổi đối thoại với SV	1	2	3	4	5
26	Ban Chủ nhiệm Khoa giải quyết thỏa đáng các kiến nghị của SV	1	2	3	4	5
27	Chuyên viên văn phòng có thái độ phục vụ thân thiện	1	2	3	4	5
28	Các vấn đề liên quan đến học vụ của SV được giải quyết hiệu quả	1	2	3	4	5
29	Quy trình giải quyết những vấn đề học vụ của SV	1	2	3	4	5

	hợp lý					
30	SV luôn nhận được những thông báo của Khoa một cách kịp thời	1	2	3	4	5
SỰ HÀI LÒNG CỦA SV						
31	Khóa học đào tạo SV một cách toàn diện từ kiến thức, kỹ năng và thái độ	1	2	3	4	5
32	Khóa học giúp SV tự tin xin việc sau khi ra trường	1	2	3	4	5
33	Khóa học có học phí phù hợp với chất lượng dịch vụ đào tạo	1	2	3	4	5
34	Bạn sẽ giới thiệu cho người thân học tại Trường	1	2	3	4	5
35	Nếu có cơ hội chọn lại, Bạn sẽ vẫn chọn học tại khoa Ngoại ngữ, Huflit	1	2	3	4	5
THÔNG TIN CÁ NHÂN						
Giới tính	Nam		Nữ			
Chuyên ngành	Biên phiên dịch	NV hành chánh VP	NV Sư phạm		Tiếng Anh thương mại	
Học lực	Xuất sắc	Giỏi	Khá	TB khá	TB	Khác
Năm học	Thứ ba		Thứ tư			

Trân trọng cảm ơn các Anh/ Chị!

PHỤ LỤC 7: Thống kê mô tả dữ liệu**GENDER (GIỚI TÍNH)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
"Nam"	36	12.6	12.6	12.6
Valid "Nữ"	249	87.4	87.4	100.0
Total	285	100.0	100.0	

CN (CHUYÊN NGÀNH)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
"Biên phiên dịch"	96	33.7	33.7	33.7
"NV Hành chánh VP"	73	25.6	25.6	59.3
Valid "NV Sư phạm"	63	22.1	22.1	81.4
"Tiếng Anh TM"	53	18.6	18.6	100.0
Total	285	100.0	100.0	

HL (HỌC LỰC)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
"Xuất sắc"	6	2.1	2.1	2.1
"Giỏi"	15	5.3	5.3	7.4
Valid "Khá"	72	25.3	25.3	32.6
"Trung bình"	179	62.8	62.8	95.4
"Khác"	13	4.6	4.6	100.0
Total	285	100.0	100.0	

NH (NĂM HỌC)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
"Năm ba"	104	36.5	36.5	36.5
Valid "Năm tư"	181	63.5	63.5	100.0
Total	285	100.0	100.0	

PHỤ LỤC 8: Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	6

Item-Total Statistics (HỆ SỐ TIN CẬY CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CTĐT1	19.6351	12.416	0.692	.859
CTĐT2	19.5474	13.087	0.668	.862
CTĐT3	19.5298	12.658	0.689	.859
CTĐT4	19.6316	12.410	0.710	.855
CTĐT5	19.4421	12.769	0.693	.858
CTĐT6	19.6877	12.821	0.674	.861

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	6

Item-Total Statistics (HỆ SỐ TIN CẬY ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN LẦN 1)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GV1	16.8211	10.619	.597	.661
GV2	17.6386	13.034	.147	.804
GV3	16.4912	10.814	.616	.657
GV4	16.6351	11.479	.515	.687
GV5	16.2842	11.535	.599	.670
GV6	16.1123	11.516	.480	.696

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	5

Item-Total Statistics (HỆ SỐ TIN CẬY ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN LẦN 2)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GV1	14.4632	8.334	.606	.761
GV3	14.1333	8.574	.613	.758
GV4	14.2772	8.877	.569	.772
GV5	13.9263	9.012	.644	.752
GV6	13.7544	8.961	.521	.787

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	6

Item-Total Statistics (HỆ SỐ TIN CẬY TỔ CHỨC ĐÀO TẠO LẦN 1)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TCĐT1	19.8281	9.960	.582	.748
TCĐT2	20.0877	10.186	.661	.725
TCĐT3	19.9439	11.440	.521	.761
TCĐT4	19.8877	10.339	.665	.725
TCĐT5	19.4912	14.645	.057	.835
TCĐT6	20.0596	9.768	.711	.711

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	5

Item-Total Statistics (HỆ SỐ TIN CẬY TỔ CHỨC ĐÀO TẠO LẦN 2)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TCĐT1	15.4596	9.468	.577	.822
TCĐT2	15.7193	9.569	.680	.789
TCĐT3	15.5754	10.844	.529	.828
TCĐT4	15.5193	9.751	.678	.790
TCĐT6	15.6912	9.172	.728	.774

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	6

Item-Total Statistics (HỆ SỐ TIN CẬY CƠ SỞ VẬT CHẤT)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CSVC1	16.6386	13.422	.630	.821
CSVC2	16.6246	13.763	.622	.823
CSVC3	16.5895	14.067	.583	.830
CSVC4	16.5544	13.677	.590	.829
CSVC5	16.6877	13.208	.682	.811
CSVC6	16.6596	12.958	.663	.815

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	6

Item-Total Statistics (THANG ĐO CÔNG TÁC HÀNH CHÁNH)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CTHC1	19.4807	11.962	.552	.787
CTHC2	19.2456	11.355	.604	.776
CTHC3	19.3018	11.880	.648	.768
CTHC4	19.2982	11.766	.659	.765
CTHC5	19.3298	12.426	.472	.805
CTHC6	19.3088	12.193	.520	.794

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	5

Item-Total Statistics (HỆ SỐ TIN CẬY SỰ HÀI LÒNG)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SHL1	14.3439	7.290	.623	.758
SHL2	14.2807	7.611	.556	.779
SHL3	14.3860	7.548	.570	.775
SHL4	14.3193	7.612	.578	.772
SHL5	14.3193	7.401	.627	.757

PHỤ LỤC 9: Phân tích nhân tố khám phá biến Độc lập

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.871
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	3443.221
df	378
Sig.	.000

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	6.948	24.816	24.816	6.948	24.816	24.816	3.702	13.221	13.221
2	3.542	12.650	37.465	3.542	12.650	37.465	3.457	12.345	25.566
3	2.913	10.402	47.867	2.913	10.402	47.867	3.316	11.844	37.410
4	1.765	6.305	54.172	1.765	6.305	54.172	3.203	11.438	48.848
5	1.398	4.993	59.165	1.398	4.993	59.165	2.889	10.317	59.165
6	.926	3.309	62.474						
7	.852	3.044	65.518						
8	.750	2.678	68.196						
9	.723	2.583	70.779						
10	.672	2.399	73.178						
11	.595	2.123	75.301						
12	.590	2.107	77.408						
13	.558	1.993	79.401						
14	.549	1.962	81.363						
15	.522	1.864	83.228						
16	.504	1.799	85.027						
17	.473	1.690	86.717						
18	.449	1.604	88.321						
19	.414	1.479	89.800						
20	.401	1.431	91.231						
21	.377	1.348	92.579						
22	.373	1.332	93.911						
23	.348	1.245	95.156						
24	.336	1.200	96.356						
25	.300	1.070	97.426						
26	.256	.915	98.341						
27	.253	.903	99.244						
28	.212	.756	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
CTDT6	.771				
CTDT3	.770				
CTDT2	.730				
CTDT1	.714				
CTDT5	.711				
CTDT4	.650				
CSVC5		.796			
CSVC6		.781			
CSVC1		.750			
CSVC2		.741			
CSVC4		.725			
CSVC3		.708			
TCDT6			.812		
TCDT2			.794		
TCDT4			.728		
TCDT1			.706		
TCDT3			.576		
CTHC4				.734	
CTHC2				.726	
CTHC3				.683	
CTHC1				.652	
CTHC6				.587	
CTHC5				.542	
GV5					.785
GV3					.766
GV1					.762
GV4					.728
GV6					.697
Extraction Method: Principal Component Analysis.					
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.					
a. Rotation converged in 5 iterations.					

PHỤ LỤC 10: Phân tích nhân tố khám phá Biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.830
Approx. Chi-Square		402.677
Bartlett's Test of Sphericity	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.817	56.338	56.338	2.817	56.338	56.338
2	.633	12.663	69.001			
3	.604	12.073	81.074			
4	.514	10.288	91.362			
5	.432	8.638	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

Component Matrix^a

	Component
	1
SHL5	.781
SHL1	.778
SHL4	.741
SHL3	.732
SHL2	.720

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

PHỤ LỤC 11: Kết quả phân tích tương quan và hồi quy bội

		Correlations					
		CTDT	GV	TCDT	CSVC	CTHC	SHL
CTDT	Pearson Correlation	1	.286**	.432**	.367**	.255**	.549**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	285	285	285	285	285	285
GV	Pearson Correlation	.286**	1	.522**	.473**	.275**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	285	285	285	285	285	285
TCDT	Pearson Correlation	.432**	.522**	1	.483**	.369**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	285	285	285	285	285	285
CSVC	Pearson Correlation	.367**	.473**	.483**	1	.270**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	285	285	285	285	285	285
CTHC	Pearson Correlation	.255**	.275**	.369**	.270**	1	.408**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	285	285	285	285	285	285
SHL	Pearson Correlation	.549**	.741**	.633**	.618**	.408**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	285	285	285	285	285	285

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.863 ^a	.745	.741	.38393	2.051

a. Predictors: (Constant), CTHC, CTDT, GV, CSVC, TCDT

b. Dependent Variable: SHL

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120.280	5	24.056	163.198	.000 ^b
	Residual	41.126	279	.147		
	Total	161.406	284			

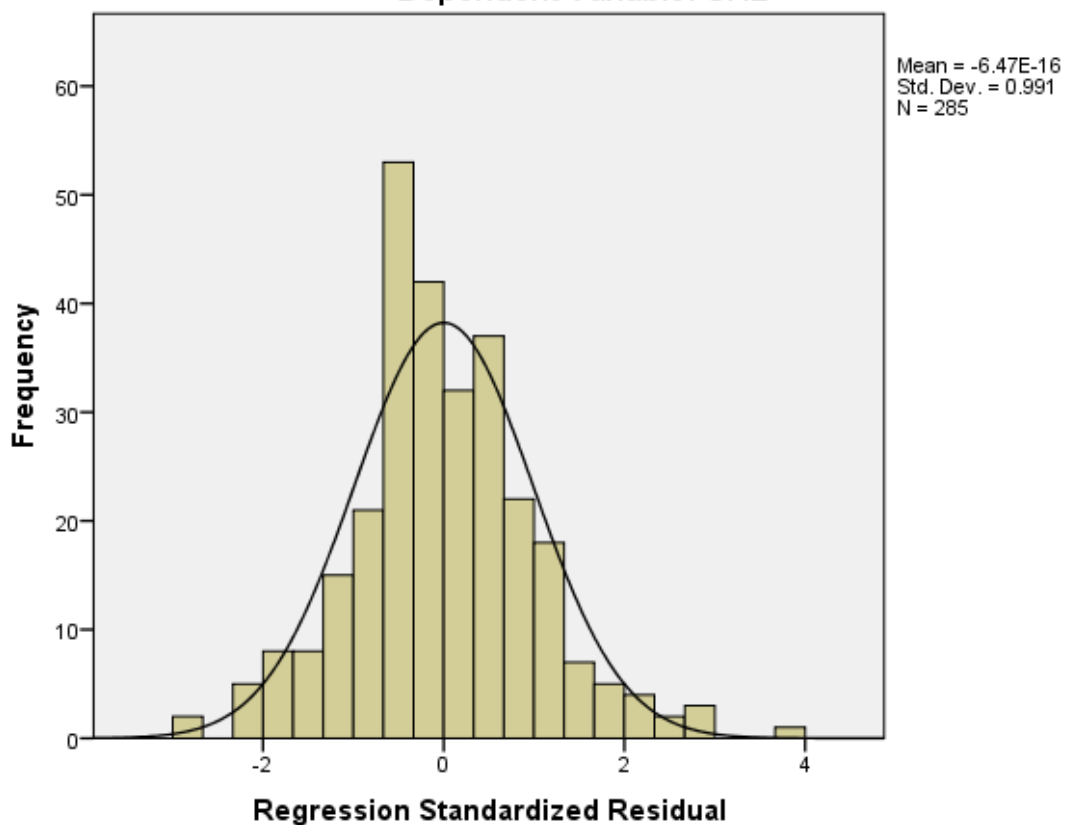
a. Dependent Variable: SHL

b. Predictors: (Constant), CTHC, CTDT, GV, CSVC, TCDT

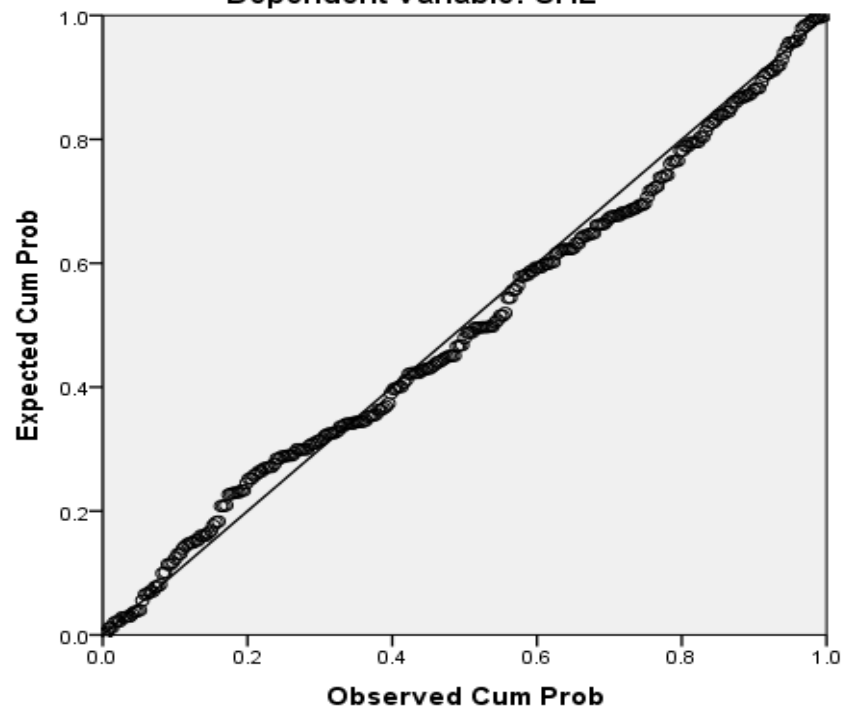
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-.158	.129		-1.224	.222		
CTDT	.211	.029	.250	7.286	.000	.774	1.293
GV	.388	.031	.468	12.583	.000	.660	1.515
TCDT	.132	.037	.141	3.545	.000	.578	1.730
CSVC	.205	.036	.207	5.623	.000	.672	1.488
CTHC	.109	.033	.108	3.265	.001	.841	1.189

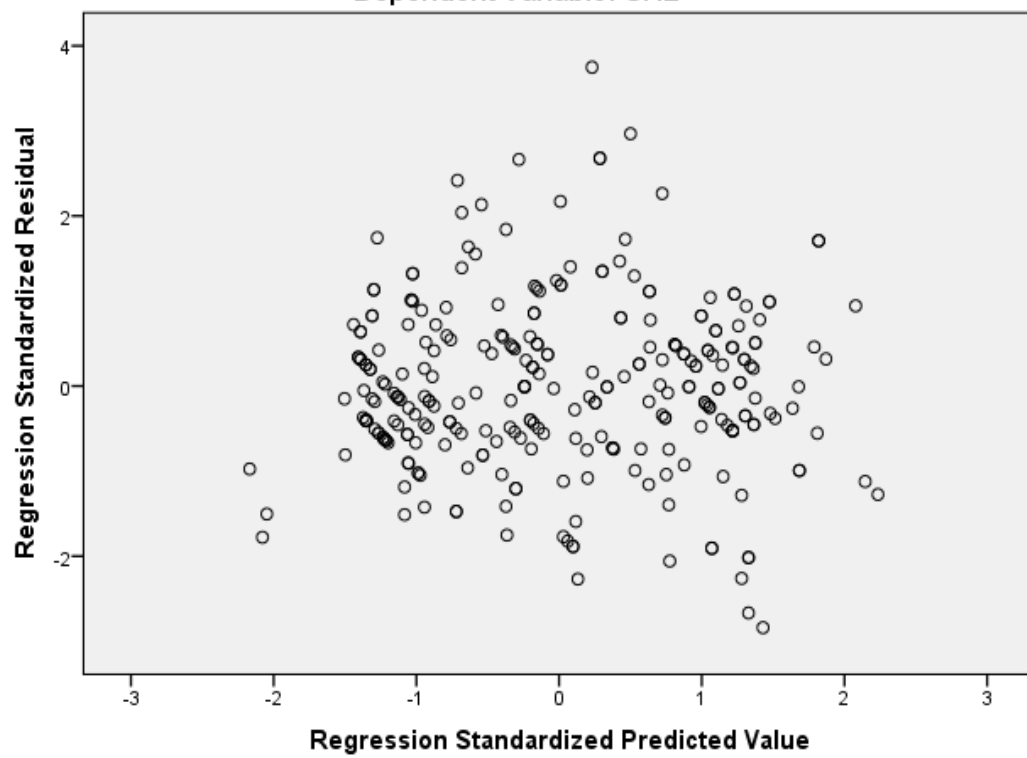
a. Dependent Variable: SHL

Histogram**Dependent Variable: SHL**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: SHL



Scatterplot
Dependent Variable: SHL



PHỤ LỤC 12: Thống kê mô tả**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CTĐT1	285	1.00	5.00	3.8632	.93760
CTĐT2	285	1.00	5.00	3.9474	.83962
CTĐT3	285	1.00	5.00	3.9649	.89531
CTĐT4	285	1.00	5.00	3.8632	.91863
CTĐT5	285	1.00	5.00	4.0526	.87253
CTĐT6	285	1.00	5.00	3.8070	.88091
GV1	285	1.00	5.00	3.1754	1.03670
GV3	285	1.00	5.00	3.5053	.97728
GV4	285	1.00	5.00	3.3614	.95640
GV5	285	1.00	5.00	3.7123	.85252
GV6	285	1.00	5.00	3.8842	.99148
TCĐT1	285	1.00	5.00	4.0316	1.11127
TCĐT2	285	1.00	5.00	3.7719	.97896
TCĐT3	285	1.00	5.00	3.9158	.87206
TCĐT4	285	1.00	5.00	3.9719	.94529
TCĐT6	285	1.00	5.00	3.8000	1.00981
CSVC1	285	2.00	5.00	3.3123	.97722
CSVC2	285	2.00	5.00	3.3263	.92434
CSVC3	285	2.00	5.00	3.3614	.91115
CSVC4	285	2.00	5.00	3.3965	.97540
CSVC5	285	2.00	5.00	3.2632	.95914
CSVC6	285	2.00	5.00	3.2912	1.02234
CTHC1	285	1.00	5.00	3.7123	.96123
CTHC2	285	1.00	5.00	3.9474	1.02127
CTHC3	285	1.00	5.00	3.8912	.87538
CTHC4	285	1.00	5.00	3.8947	.88581
CTHC5	285	1.00	5.00	3.8632	.96353
CTHC6	285	1.00	5.00	3.8842	.95161
Valid N (listwise)	285				

PHỤ LỤC 13: Kiểm định giới tính

Group Statistics					
	GENDER	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SHL	"Nam"	36	2.8542	.76503	.12750
	"Nữ"	249	3.0617	.75018	.04754

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
SHL	Equal variances assumed	.015	.904	-1.548	283	.123	-.20758	.13409	-.47153	.05637
	Equal variances not assumed			-1.525	45.284	.134	-.20758	.13608	-.48161	.06645

PHỤ LỤC 14: Kiểm định chuyên ngành**Test of Homogeneity of Variances**

SHL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.093	3	281	.964

ANOVA

SHL

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.290	3	.763	1.348	.259
Within Groups	159.116	281	.566		
Total	161.406	284			

PHỤ LỤC 15: Kiểm định Học lực**Test of Homogeneity of Variances**

SHL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.198	4	280	.312

ANOVA

SHL

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.313	4	.578	1.018	.398
Within Groups	159.093	280	.568		
Total	161.406	284			

PHỤ LỤC 16: Kiểm định năm học

Group Statistics					
	NH	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SHL	"Năm ba"	104	3.0817	.74651	.07320
	"Năm tư"	181	3.0090	.75886	.05641

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
SHL	Equal variances assumed	.078	.780	.784	283	.434	.07275	.09282	-.10996	.25547
	Equal variances not assumed			.787	217.708	.432	.07275	.09241	-.10938	.25489