

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA CỰU SINH VIÊN ĐẠI HỌC DUY TÂN

● MAI THỊ QUỲNH NHƯ

TÓM TẮT:

Bài viết nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo của cựu sinh viên Đại học Duy Tân. Kết quả nghiên cứu cho thấy: có 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cựu sinh viên Đại học Duy Tân, gồm: Chương trình đào tạo, giảng viên, hoạt động ngoại khóa, dịch vụ hỗ trợ người học.

Từ khóa: sự hài lòng, chất lượng đào tạo, cựu sinh viên, Đại học Duy Tân.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh mới của giáo dục đại học ngày nay, các trường đại học đang phải đối mặt với các vấn đề gia tăng cạnh tranh và tư nhân hóa. Tại môi trường này, sinh viên ngày càng được công nhận là khách hàng (Akinyele 2010; Hemsley-Brown & Oplatka 2006; Munawar khan, Ahmed & Nawaz 2011; Weerasingh, Lalitha & Fernando 2017) và sự hài lòng của sinh viên hiện đang là chiến lược trọng tâm của các trường đại học.

Trải qua hơn 20 năm hình thành và phát triển, với phương châm “Luôn luôn đổi mới vì nguồn nhân lực chất lượng cao”, Đại học Duy Tân đã đạt được nhiều thành tích, đồng thời xây dựng được một thương hiệu uy tín và có chất lượng.

Với danh tiếng, uy tín thương hiệu lâu năm trong hoạt động đào tạo hệ Cao Đẳng - Đại học (CĐ-ĐH), trong những năm gần đây, đứng trước áp lực cạnh tranh, để tạo được lợi thế trong công tác tuyển sinh, Đại học Duy Tân phải liên tục cố gắng cải thiện chất lượng đào tạo nhằm nâng cao sự hài lòng của cựu sinh viên theo học hình thức đào tạo CĐ-ĐH, bởi lẽ sự hài lòng của cựu sinh viên được xem là sự đánh giá tích cực của họ về các dịch vụ được Nhà trường cung cấp. Như vậy, nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng

của cựu sinh viên đến chất lượng dịch vụ đào tạo của Đại học Duy Tân rất cần thiết trong giai đoạn hiện nay.

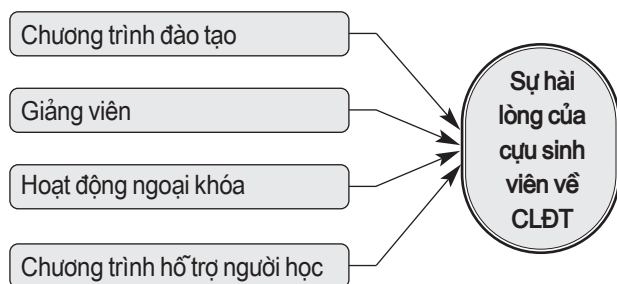
2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Theo Kotler và Keller (2006), sự hài lòng là trạng thái mức độ cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó. Sự hài lòng hay sự thỏa mãn của khách hàng được xem là nền tảng trong khái niệm marketing về việc thỏa mãn nhu cầu và mong ước của khách hàng (Spreng, MacKenzie & Olshavsky, 1996; Harvey L., 1993; Hill F. M., 1995) đã xem xét các yếu tố cơ bản chất lượng dịch vụ cảm nhận được đó là: (1) Hoạt động đào tạo: chương trình đào tạo, nội dung môn học, phương pháp giảng dạy, tổ chức thi cử, đánh giá SV; (2) Cơ sở vật chất: cơ sở vật chất hiện có của trường phục vụ cho quá trình dạy và học (phòng máy vi tính, thư viện, trang thiết bị dạy và học); (3) Dịch vụ hỗ trợ và phục vụ: bao gồm các khía cạnh dịch vụ hỗ trợ SV học tập tại trường (dịch vụ ăn uống, tài chính, y tế, tư vấn nghề nghiệp) và cung cách phục vụ của các khoa, phòng ban chức năng của trường có ảnh hưởng đến sự hài lòng của cựu sinh viên. Eugenia Pedro (2018) đã tiến hành nghiên cứu đối với 395 sinh

viên tại Bồ Đào Nha cho thấy sự ảnh hưởng phương pháp giảng dạy của giảng viên đến sự hài lòng của sinh viên. Phan Ngọc Thùy Như (2022) xác định chương trình đào tạo và hệ thống hỗ trợ học tập có ảnh hưởng đến sự hài lòng của cựu sinh viên chương trình học từ xa. Nguyễn Văn Tuấn (2016) đã thu thập mẫu từ 300 sinh viên đang theo học Trường Đại học Bách Khoa TP. Hồ Chí Minh về sự hài lòng chất lượng dịch vụ đào tạo. Kết quả cho thấy chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên là một tiền tố có tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Võ Văn Việt (2016), cho rằng nâng cao sự hài lòng của SV đã trở thành thách thức lớn đối với nhiều trường đại học và họ đã nhận thấy rằng sự hài lòng của SV là lợi thế cạnh tranh chính.

Sự hài lòng cũng sẽ dẫn đến việc SV tiếp tục theo học, thu hút nhiều SV mới và ảnh hưởng tích cực đến công tác quảng bá của trường. Kết quả xử lý số liệu điều tra cho thấy có 4 nhóm nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, đó là: các dịch vụ hỗ trợ, chương trình đào tạo, hoạt động ngoại khóa và giảng viên. Thông qua phiếu khảo sát được thu thập từ 250 cựu sinh viên, sử dụng lý thuyết nền là mô hình SERVPERF của tác giả Cronin & Taylor (1992) với một số điều chỉnh cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. (Hình 1)

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Tác giả tổng hợp

Giả thuyết nghiên cứu:

Giả thuyết H1: Chương trình đào tạo có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo của cựu sinh viên

Giả thuyết H2: Giảng viên có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo của cựu sinh viên

Giả thuyết H3: Hoạt động ngoại khóa có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo của cựu sinh viên

Giả thuyết H4: Chương trình hỗ trợ người học có

ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo của cựu sinh viên.

3. Phương pháp nghiên cứu

Theo Creswell và cộng sự (2003), có 3 phương pháp nghiên cứu thường được sử dụng khi nghiên cứu khoa học, đó là: nghiên cứu định tính, nghiên cứu định lượng và hỗn hợp. Để giải quyết được mục tiêu đề ra, nhóm sử dụng cả 2 phương pháp định tính và định lượng để tiến hành phân tích.

Nghiên cứu định tính sử dụng kỹ thuật thảo luận nhóm với 250 người tham dự, đối tượng tham dự phỏng vấn nhóm gồm 30 cựu sinh viên trong đó bao gồm: 10 cựu sinh viên nữ và 20 cựu sinh viên nam đến từ các khoa: Kế toán, Quản trị, Du lịch, Công nghệ thông tin và phát phiếu khảo sát online là 220 cựu sinh viên.

Nghiên cứu định lượng là dùng để kiểm định thang đo và mô hình nghiên cứu lý thuyết. Bảng câu hỏi ở đây là bảng câu hỏi chi tiết và câu hỏi chủ yếu là các câu hỏi đóng với các trả lời được đo lường theo cấp độ thang đo rõ ràng. Bảng câu hỏi gồm 2 phần chính là phần nội dung câu hỏi và phần thông tin cá nhân. Đối tượng thu thập dữ liệu phục vụ cho nghiên cứu là các cựu sinh viên đã học tại Đại học Duy Tân. Nghiên cứu thu thập từ các cựu sinh viên các Khoa để đánh giá được một cách toàn diện về sự hài lòng sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường. Công cụ sử dụng để xử lý dữ liệu trong nghiên cứu định lượng là phân tích bằng phần mềm IBM SPSS Statistics 20.

4. Phân tích kết quả nghiên cứu

4.1. Thống kê mẫu nghiên cứu

Dựa trên 280 bản khảo sát được phát ra có 250 bảng hợp lệ, chúng tôi đã thu thập, tổng hợp và xử lý số liệu trên phần mềm SPSS 22.0 phần thống kê mô tả.

Kết quả cụ thể như sau:

Về giới tính, có 120 nam giới tham gia khảo sát (chiếm 48%) và 130 nữ giới tham gia khảo sát (chiếm 52%).

Về khoa đào tạo, kết quả có 47 người tại Khoa Kế toán (chiếm 18.8%), Khoa Quản trị kinh doanh có 83 người (chiếm 33.2%), Khoa Công nghệ thông tin có 40 người (chiếm 16%), Khoa khác có 80 người (chiếm 32%).

Về thời gian tốt nghiệp, từ 1-5 năm có 110 người (chiếm 44%), từ 5-10 năm có 75 người (chiếm 30%), từ 10-15 năm có 30 người (chiếm 12%), trên 15 năm có 35 người (chiếm 12%).

4.2. Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Bảng 1 cho thấy các thang đo và yếu tố phụ thuộc đều có độ tin cậy lớn hơn 0,6 nên đều tin cậy để sử dụng. Điều đó có nghĩa, thang đo được xây dựng có ý nghĩa thống kê và đạt độ tin cậy cần thiết, nên được tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA (Bảng 2, 3).

4.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

- Kiểm định tính thích hợp của EFA đối với nhân tố độc lập:

Bảng 2 cho kết quả hệ số KMO = 0.842, thỏa mãn điều kiện: $0,5 \leq KMO \leq 1$, phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế.

- Kiểm định tính thích hợp của EFA đối với nhân tố phụ thuộc:

Bảng 3 cho kết quả hệ số KMO = 0.736, thỏa mãn điều kiện: $0,5 \leq KMO \leq 1$, phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế.

Như vậy, hệ số KMO của các biến độc lập và phụ thuộc khá cao, đáp ứng yêu cầu đề ra nên phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu nghiên cứu.

4.4. Phân tích khám phá hồi quy đa biến (MRA)

- Kiểm định tương quan từng phần của hệ số hồi quy:

Kết quả Bảng 4 cho thấy biến độc lập có tương quan với biến phụ thuộc, nên giữ nguyên toàn bộ biến phụ thuộc.

Bảng 1. Kết quả phân tích độ tin cậy các nhóm biến bằng hệ số Cronbach's Alpha

STT	Nhóm biến	Cronbach's Alpha
1	Chương trình đào tạo	.914
2	Giảng viên	.777
3	Hoạt động ngoại khóa	.905
4	Các dịch vụ hỗ trợ người học	.691

Bảng 2. Kiểm định EFA biến độc lập

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.842
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2056.833
	df	136
	Sig.	.000

Bảng 3. Kiểm định EFA biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.736
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	419.674
	df	3
	Sig.	.000

Bảng 4. Phân tích khám phá hồi quy đa biến

Correlations						
		HL	CTDT	GV	NK	HT
HL	Pearson Correlation	1	.526**	.404**	.430**	.592**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
CTDT	Pearson Correlation	.526**	1	.306**	.340**	.370**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
GV	Pearson Correlation	.404**	.306**	1	.177**	.289**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005	.000
NK	Pearson Correlation	.430**	.340**	.177**	1	.337**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005		.000
HT	Pearson Correlation	.592**	.370**	.289**	.337**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	

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

Từ kết quả kiểm định tương quan từng phần của hệ số hồi quy, ta có phương trình như sau:

$$HL = 0.270*CTDT + 0.180*GV + 0.178*NK + 0.381*HT$$

- Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình:

thuyết và thực hành. Nâng cao tỷ lệ giờ thực hành so với giờ lý thuyết trong chương trình đào tạo. Phân tích đánh giá dữ liệu về kết quả đào tạo các ngành Biên soạn phiếu thăm dò và tổ chức lấy ý kiến nhà tuyển dụng lao động, người tốt nghiệp,

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.719 ^a	.516	.509	.48691	1.919
a. Predictors: (Constant), HT, GV, NK, CTD					
b. Dependent Variable: HL					

Mô hình có $R^2 = 0.516$ và R^2 hiệu chỉnh = 0.509. Nghĩa là, độ thích hợp của mô hình là 51.6% hay nói cách khác 50.9% là độ biến thiên của mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng được giải thích bởi 4 nhân tố ảnh hưởng, còn 49.1% được giải thích bởi biến nằm ngoài mô hình chưa được đề cập.

Qua kết quả phân tích các nhân tố và mô hình, cả 4 giả thuyết đều được chấp nhận.

5. Hàm ý chính sách

Kết quả nghiên cứu đã xác định được có 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cựu sinh viên Đại học Duy Tân bao gồm: chương trình đào tạo, giảng viên, hoạt động ngoại khóa, dịch vụ hỗ trợ người học.

- Hoàn thiện chương trình đào tạo: Xây dựng chương trình đào tạo đảm bảo tính hệ thống, hiện đại, cập nhật kiến thức mới đáp ứng yêu cầu thực tiễn. Chương trình đào tạo phải gắn liền với thực tiễn hoạt động tại các doanh nghiệp, đáp ứng tốt nhất yêu cầu của người sử dụng lao động sau này. Đồng thời, quan tâm đầy đủ đến tỷ trọng giữa lý

các tổ chức giáo dục và các tổ chức khác nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và của ngành.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ người học: Nhà trường tổ chức thêm các kênh thông tin tiếp thu ý kiến từ phía sinh viên, đánh giá vai trò của các dịch vụ đời sống đối với chất lượng đào tạo... để đáp ứng được xu thế phát triển trong giáo dục - đào tạo thời kỳ hội nhập quốc tế.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên, cán bộ làm công tác quản lý giáo dục đại học: Để xây dựng, phát triển đội ngũ này, cần có quy hoạch và kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng phù hợp, có chính sách thu hút các sinh viên giỏi ở lại trường làm công tác giảng dạy. Tạo điều kiện để các nhà khoa học Việt Nam ở nước ngoài và các chuyên gia quốc tế tham gia vào việc giảng dạy, nghiên cứu của các trường đại học trong nước. Bên cạnh đó, cần có những người làm công tác quản lý giáo dục đủ tâm, đủ tầm, đủ tài để sử dụng đúng người ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Akinyele, S. T. (2010). The influence of work environment on workers productivity: A case of selected oil and gas industry in Lagos, Nigeria. *African journal of business management*, 4(3), 299-307.
2. Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
3. Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & evaluation in higher education*, 18(1), 9-34.
4. Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: The role of the student as primary consumer. *Quality assurance in education*, 3(3), 10-21.

5. Hemsley-Brown, J., & Oplatka, I. (2006). Universities in a competitive global marketplace: A systematic review of the literature on higher education marketing. *International Journal of public sector management*, 19(4), 316-338.
6. Khan, M. M., Ahmed, I., & Nawaz, M. M. (2011). Student's perspective of service quality in higher learning institutions; An evidence based approach. *International Journal of Business and Social Science*, 2(11), 159-164.
7. Phan Ngọc Thùy Như (2020). Sự hài lòng của cựu sinh viên từ xa khối ngành kinh tế về chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh*, 15(4), 66-78.
8. Pedro, E., Mendes, L., & Lourenço, L. (2018). Perceived service quality and students'satisfaction in higher education: the influence of teaching methods. *International Journal for Quality Research*, 12(1), 165.
9. Spreng, R. A., MacKenzie, S. B., & Olshavsky, R. W. (1996). A reexamination of the determinants of consumer satisfaction. *Journal of marketing*, 60(3), 15-32.
10. Tuấn, N. V., Bửu, H. B., & Vân, N. T. T. (2016). Ảnh hưởng của chất lượng các dịch vụ hỗ trợ sinh viên đến hình ảnh trường đại học. Một nghiên cứu tại Trường Đại học Bách Khoa Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí khoa học Trường Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh - Khoa học xã hội*, 11(1), 42-54.
11. Việt, V. V. (2017). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: Một nghiên cứu từ cựu sinh viên Trường Đại học Nông Lâm TP. Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học*, 14(4), 171.
12. Weerasinghe, I. S., & Fernando, R. L. (2017). Students' satisfaction in higher education. *American journal of educational research*, 5(5), 533-539.

Ngày nhận bài: 19/11/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 19/12/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 29/12/2022

Thông tin tác giả:

ThS. MAI THỊ QUỲNH NHƯ

Khoa Kế toán, Đại học Duy Tân

FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF ALUMNI OF DUY TAN UNIVERSITY WITH THE UNIVERSITY'S TRAINING QUALITY

● Master. **MAI THỊ QUỲNH NHƯ**

Faculty of Accounting, Duy Tan University

ABSTRACT:

This study explores the factors affecting the satisfaction of alumni of Duy Tan University with the university's training quality. The study finds out that there are four factors affecting this satisfaction, including: training program, lecturers, extracurricular activities, and student support services.

Keywords: satisfaction, training quality, alumni, Duy Tan University.