

THÁI ĐỘ CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI VIỆC CHẤP NHẬN KHÁI NIỆM SINH VIÊN LÀ KHÁCH HÀNG: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP TRƯỜNG ĐẠI HỌC AN GIANG

● NGUYỄN THỊ DIỄM HẰNG

TÓM TẮT:

Bài viết nghiên cứu mối quan hệ giữa thái độ của sinh viên (TĐSV) đối với việc chấp nhận khái niệm sinh viên là khách hàng (SVLKH) tại Trường Đại học An Giang, kiểm định mối quan hệ của nhân tố hướng tới sự hài lòng của sinh viên (SHL) tác động đến cải thiện chất lượng dịch vụ và dễ dàng đạt được thành tích, kiểm định các nhân tố tác động đến ý định học tập của sinh viên (YĐHT), kiểm định sự khác biệt về YĐHT theo đặc điểm cá nhân của sinh viên. Kết quả cho thấy mục tiêu của trường đại học hướng tới SHL có mối quan hệ cùng chiều đến dễ dàng đạt được thành tích; chương trình giảng dạy và ảnh hưởng xã hội đều có mối quan hệ cùng chiều; ảnh hưởng xã hội và TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKH cùng đều có mối quan hệ cùng chiều đến YĐHT.

Từ khóa: ý định học tập, sinh viên, chương trình giảng dạy, sinh viên là khách hàng, Trường Đại học An Giang.

1. Đặt vấn đề

Xã hội hiện nay đang trong quá trình toàn cầu hóa và hướng tới một xã hội phát triển nhằm đào tạo được nguồn nhân lực có chất lượng cao đáp ứng cho nhu cầu của xã hội. Để thực hiện được mục tiêu này cần có rất nhiều yếu tố, trong đó, quan điểm của giáo dục là phải thay đổi theo thực tiễn và xu thế tương lai. Các trường đại học sẽ phải đổi mới với việc gia tăng số lượng sinh viên nhằm giải quyết các vấn đề tài chính. Vì vậy, việc cần phải làm là đáp ứng SHL với tư cách là khách hàng (Schwartzman, 1995).

Chen (2017) cho rằng giáo dục đại học đang trở thành một ngành công nghiệp bùng nổ trong một thị trường cạnh tranh và cần phải liên tục thay

đổi. Trên thực tế, có nhiều cách mà các trường đại học có thể áp dụng để giữ chân sinh viên và thu hút sinh viên mới (Hasan & cs., 2009). Nhiều nghiên cứu nhấn mạnh về khái niệm “SVLKH” (Wajtrakul, 2014; Muncy, 2008; Bunce và cs, 2017; Budd, 2017; Obermiller và cs, 2005). Trong những năm gần đây, người ta đã quan sát thấy rằng số lượng các trường đại học tư đang ngày càng tăng lên thu hút nhiều sinh viên tham gia nhập học. Gần đây, các tổ chức giáo dục đang có những hoạt động tiếp thị để quảng bá các trường đại học của họ đến người học thông qua các phương tiện khác nhau. Ngoài ra, cần phải giữ lại và thu hút nhiều sinh viên hơn vì hiện tại sinh viên có nhiều lựa chọn thay thế sẵn có. Vì vậy, tác giả

lựa chọn đề tài nghiên cứu “TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKH: Nghiên cứu trường hợp Trường Đại học An Giang”. Nghiên cứu này đóng góp vào tài liệu về mặt lý thuyết cũng như thực tiễn.

2. Giả thuyết nghiên cứu

2.1. Các trường đại học hướng tới sự hài lòng của sinh viên, cải thiện Chất lượng Dịch vụ và thành tích Khóa học Dễ dàng

Guilbault (2018) khẳng định: việc giữ chân sinh viên và tuyển sinh là mối quan tâm hàng đầu của các trường đại học tư thục. Theo Koris & Nokelainen (2015) và Bailey (2005), các trường đại học ngày nay hiểu rất rõ quan điểm tiếp thị, rằng việc giữ được khách hàng sẽ ít tốn kém hơn là tìm một khách hàng mới. Vì vậy, các trường đại học nên cải thiện chất lượng dịch vụ, cụ thể là chất lượng dịch vụ quản lý và dịch vụ sinh viên.

Watjatrakul (2014) cũng cho thấy có sự tác động tích cực của yếu tố hướng tới SHL với việc cải thiện chất lượng dịch vụ và dễ dàng đạt được thành tích khóa học. Do đó, nghiên cứu đưa ra hai giả thuyết như sau:

H1: Mục tiêu của trường đại học hướng tới SHL có mối quan hệ cùng chiều với việc cải thiện chất lượng phục vụ.

H2: Mục tiêu của trường đại học hướng tới SHL có mối quan hệ cùng chiều với việc dễ dàng đạt được thành tích trong khóa học.

2.2. Cải thiện chất lượng dịch vụ

Theo Watjatrakul (2014), việc nâng cao chất lượng dịch vụ ảnh hưởng tích cực đến thái độ chấp nhận của sinh viên đối với khái niệm SVLKH. Kết quả nghiên cứu của Raza và cs. (2021) khẳng định cải thiện chất lượng dịch vụ có mối quan hệ tích cực và đóng một vai trò khá quan trọng đến TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKH. Do đó, nếu các trường đại học cung cấp dịch vụ có chất lượng tốt nhất điều này sẽ giúp sinh viên thích khái niệm SVLKH và thể hiện thái độ tích cực đối với khái niệm này; theo đó, nghiên cứu đưa ra giả thuyết như sau:

H3: Cải thiện chất lượng dịch vụ của trường có mối quan hệ cùng chiều đến TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKH.

2.3. Dễ dàng đạt được trong khóa học

Kết quả nghiên cứu của Raza và cs. (2021)

không tìm thấy sự ảnh hưởng của dễ dàng đạt được thành tích khóa học lên TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKH. Theo đó, sinh viên không thích khái niệm SVLKH, vì họ không muốn đạt điểm cao một cách dễ dàng hoặc không có bất kỳ nỗ lực nào. Watjatrakul (2014) cũng cho thấy sự dễ dàng đạt được thành tích của khóa học có ảnh hưởng tiêu cực đến thái độ đối với chấp nhận khái niệm SVLKH. Do đó, giả thuyết nghiên cứu được đề xuất là:

H4: Dễ dàng đạt được thành tích có mối quan hệ cùng chiều đến TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKH.

2.4. Sự thuận tiện và dễ dàng của việc học trên lớp

Mansori và cs. (2014), Ali và cs. (2016) cho thấy bố cục không gian và cách bố trí môi trường xung quanh đều rất cần thiết. Bên cạnh đó, Malliari và cs. (2011) chỉ ra việc sinh viên đại học tránh các nguồn kiến thức phức tạp và thích những kiến thức thuận tiện và dễ tiếp cận. Vì vậy, nghiên cứu đề xuất giả thuyết như sau:

H5: Sự thuận tiện và dễ dàng của việc trên lớp có mối quan hệ cùng chiều đến TĐSV với việc chấp nhận khái niệm SVLKH.

2.5. Sự gần gũi và thân thiện giữa sinh viên - giảng viên

Koris và Nokelainen (2015) đã chỉ ra mối quan hệ giữa giảng viên - sinh viên không được kỳ vọng với khái niệm SVLKH. Raza và cs. (2021) cho thấy có mối quan hệ tích cực và ý nghĩa của sự gần gũi, thân thiện giữa giảng viên - sinh viên và TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKH. Theo đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết như sau:

H6: Sự gần gũi, thân thiện giữa sinh viên - giảng viên có mối quan hệ cùng chiều đến TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKH.

2.6. Chương trình giảng dạy

Theo Muncy (2008), sinh viên mong đợi một chương trình giảng dạy thực tế và được biên soạn dựa trên chuyên môn của một số bên liên quan. Raza và cs. (2021) cho thấy chương trình giảng dạy không có tác động đến thái độ và ý định của sinh viên. Thêm vào đó, nghiên cứu của Koris và Nokelainen (2015) chỉ ra sinh viên mong đợi một chương trình giảng dạy thiết thực và được thiết kế dựa trên chuyên môn của giảng viên và những

người liên quan khác. Theo đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết như sau:

H7: Chương trình giảng dạy có mối quan hệ cùng chiều đến TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKH.

H8: Chương trình giảng dạy có mối quan hệ cùng chiều đến YĐHT tại trường đại học.

2.7. Ảnh hưởng xã hội

Ảnh hưởng xã hội xảy ra khi hành vi, tình cảm, cảm xúc và ý kiến của một người bị những người khác ảnh hưởng (Tedeschi, 2017). Nghiên cứu của Raza và cs. (2021) cũng chỉ ra rằng ảnh hưởng xã hội có mối quan hệ tích cực và đáng kể với thái độ và ý định của sinh viên. Do đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết như sau:

H9: Ảnh hưởng xã hội có mối quan hệ cùng chiều đến TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKH.

H10: Ảnh hưởng của xã hội có mối quan hệ cùng chiều đến YĐHT tại trường đại học.

2.8. Thái độ của sinh viên đối với việc chấp nhận khái niệm sinh viên là khách hàng và ý định học tập tại trường đại học của sinh viên

Chow và cs. (2012), Chen và cs. (2018) khẳng định có sự tác động tích cực của thái độ của mọi người đối với hành vi và ý định của họ. Kết quả nghiên cứu của Raza và cs (2021) xác định thái độ có tác động tích cực đến YĐHT tại các trường áp dụng khái niệm SVLKH. Theo đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết như sau:

H11: TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKH có mối quan hệ cùng chiều đến YĐHT tại trường đại học.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện theo hai bước: (1) nghiên cứu định tính và (2) nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định lượng chính thức được thực hiện thông qua kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp. Với phương pháp lấy mẫu thuận tiện, đối tượng phỏng vấn là sinh viên khóa 19, 20 và 21 của Trường Đại học An Giang. Số bảng hỏi được phát đi là 400 phiếu và thu về được 350 phiếu. Sau đó xử lý còn là $n = 311$. Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS. Các thang đo của nghiên cứu này được kế thừa và có điều chỉnh từ những nghiên cứu trước đây. Thang đo Mục tiêu của trường đại học hướng tới SHL (ATSS) được đo bằng 2 biến quan sát được phát triển bởi Watjatrakul (2014). Thang đo sự

thuận tiện và dễ dàng của việc học trên lớp (CECS) dựa theo thang đo của Koris và Nokelainen (2015) bao gồm 5 biến quan sát. Thang đo Dễ dàng đạt được thành tích của khóa học (EOCA) có 3 biến quan sát được phát triển bởi Watjatrakul (2014). Thang đo Cải thiện chất lượng dịch vụ (IOSQ) dựa theo thang đo của Watjatrakul (2014) gồm 2 biến quan sát. Thang đo Ảnh hưởng xã hội (SI) dựa theo thang đo của Watjatrakul (2014), với 2 biến quan sát. Thang đo Sự gắn gũi và thân thiện giữa giảng viên - sinh viên (STCF) này được đo bằng 3 biến quan sát được phát triển bởi Koris và Nokelainen (2015). Thang đo Chương trình giảng dạy (CR) có 3 biến quan sát được phát triển bởi Raza và cs. (2021) và 2 biến còn lại có kí hiệu là CR4 và CR5 từ Koris, R., & Nokelainen, P. (2015). Thang đo TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKH (ATC) được phát triển bởi Watjatrakul (2014), gồm 3 biến quan sát. Thang đo YĐHT (INTS) được phát triển bởi (Raza và cs. 2021), bao gồm 3 biến quan sát.

4. Phân tích dữ liệu và hàm ý cho nhà quản trị

4.1. Kiểm định thang đo

Với 22 biến quan sát được đưa vào phân tích Cronbachs Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA. Sau đó sử dụng phép trích nhân tố là PAF (Principal Axis Factoring) với phép quay không vuông góc Promax còn lại được 18 biến quan sát. Kết quả cho thấy các nhân tố đều đạt yêu cầu giá trị hội tụ và phân biệt (Bảng 1).

Các nhân tố sẽ được đem vào phân tích nhân tố khẳng định CFA. Để khẳng định độ tin cậy và độ giá trị của thang đo, phương pháp CFA được áp dụng kết hợp với phương pháp ước lượng ML (Maximum Likelihood). Kết quả CFA của mô hình tối hạn cho thấy mô hình này có chỉ bình phương là 201.872 ($p\text{-value} < 0.05$) với 117 bậc tự do, do đó chỉ bình phương/df = 1.725 (< 2) đạt yêu cầu. Các chỉ tiêu khác như CFI = 0.963 (≥ 0.90), GFI = 0.933 (≥ 0.90), TLI = 0.951 (≥ 0.90), RMSEA = 0.048 (≤ 0.08) đều đạt yêu cầu. Kết luận mô hình phù hợp với dữ liệu và có tính đơn hướng. Kết quả CFA của mô hình tối hạn khẳng định tính đơn hướng và giá trị hội tụ của các thang đo vì các trọng số (λ_i) chuẩn hóa đều đạt mức tiêu chuẩn cho phép (thấp nhất là CECS1 = 0.597) và có ý nghĩa thống kê (các giá trị $p < 0.05$). Như vậy, các biến quan sát

dùng để đo lường cho các khái niệm đều đạt được giá trị hội tụ. Kết quả cho thấy các thang đo các khái niệm nghiên cứu đều đạt yêu cầu độ tin cậy tổng hợp đều lớn hơn $\geq 0,7$ và phương sai trích đều lớn hơn 0,5, riêng p_{vc} của biến sự thuận tiện và dễ dàng của việc học trên lớp có giá trị hơi thấp ($0,402 \leq 0,5$), nhưng phương sai trích vẫn có thể chấp nhận giá trị từ 0,4 trở lên khi đảm bảo độ tin cậy tổng hợp phải lớn hơn 0,6 (độ tin cậy của sự thuận tiện và dễ dàng của việc học trên lớp là 0,573 0,6 vẫn có thể chấp nhận được) (Fornell & Larcker, 1981). Điều này, cho thấy các khái niệm đạt giá trị phân biệt (Bảng 1).

4.2. Kiểm định mô hình nghiên cứu và giả thuyết

Mô hình lý thuyết có 124 bậc tự do. Kết quả SEM cho thấy mô hình này đạt độ tương thích với dữ liệu thị trường: $\chi^2[124] = 287,106$; Chi-square/df = 2,315 < 3 với giá trị p = 0,000; GFI = 0,911 > 0,8;

TLI = 0,912 > 0,9; CFI = 0,928 và RMSEA = 0,065 < 0,08 đều đạt yêu cầu nên mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường. Từ kết quả SEM ước lượng mô hình chuẩn hóa cho thấy các giả thuyết H1, H4, H6, H7 và H8 đều có giá trị p-value < 0,05 và đều được chấp nhận (Bảng 2). Kết quả kiểm định các giả thuyết cho thấy mục tiêu của trường đại học hướng tới SHL có tác động định cực đến dễ dàng đạt được thành tích khóa học, tiền tố chương trình giảng dạy và ảnh hưởng xã hội tác động tích cực đến TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKHX; ảnh hưởng xã hội và thái độ đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKHX tác động tích cực đến YĐHT tại trường đại học của sinh viên. Nghiên cứu này còn kiểm định sự khác biệt theo giới tính của YĐHT tại trường đại học của sinh viên. Kết quả cho thấy không có sự khác biệt trong mối quan hệ này. (Bảng 1, Bảng 2)

Bảng 1. Kiểm định thang đo

Khái niệm	BQS	Độ tin cậy		Phương sai trích (%)	Giá trị
		Cronbach	TH		
YĐHT tại trường đại học của sinh viên	3	0,832	0,836	0,631	Đạt yêu cầu
Ảnh hưởng xã hội	2	0,872	0,873	0,774	
Sự thuận tiện và dễ dàng của việc học trên lớp	2	0,574	0,573	0,402	
TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKHX	3	0,804	0,807	0,582	
Dễ dàng đạt được thành tích	3	0,812	0,819	0,602	
Chương trình giảng dạy	3	0,680	0,726	0,476	
Mục tiêu của trường đại học hướng tới SHL	2	0,707	0,706	0,546	

Bảng 2. Kết quả kiểm định các giả thuyết của nghiên cứu

Giả thuyết	Mối quan hệ			? chuẩn hóa	P	Kết quả kiểm định
H1	F_EOCA	<--	F_ATSS	0,350	0,000	Chấp nhận
H2	F_ATC	<--	F_EOCA	0,069	0,224	Bác bỏ
H3	F_ATC	<--	F_CECS	0,103	0,200	Bác bỏ
H4	F_ATC	<--	F_CR	0,278	0,000	Chấp nhận
H5	F_INTS	<--	F_CR	0,123	0,067	Bác bỏ
H6	F_ATC	<--	F_SI	0,520	0,000	Chấp nhận
H7	F_INTS	<--	F_SI	0,366	0,000	Chấp nhận
H8	F_INTS	<--	F_ATC	0,394	0,000	Chấp nhận

5. Hàm ý quản trị

Thứ nhất, trong các yếu tố tác động đến TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKX thì ảnh hưởng xã hội có ảnh hưởng lớn nhất, tiếp đến là chương trình giảng dạy. Đây là cơ sở cho nhà trường xác định thứ tự ưu tiên khi nhà trường muốn sinh viên chấp nhận khái niệm SVLKX. Đối với thành phần có ảnh hưởng lớn nhất là ảnh hưởng xã hội, nhà trường nên tác động đến những người xung quanh như gia đình, bạn bè của sinh viên về những điều tốt và nhiều lợi ích khi học tại trường áp dụng khái niệm SVLKX thì TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKX và YĐHT tại trường đại học có áp dụng khái niệm SVLKX càng cao. Vì thế, ảnh hưởng xã hội sẽ tác động một phần nào đến thái độ chấp nhận khái niệm SVLKX và YĐHT tại trường đại học khi áp dụng khái niệm SVLKX.

Thứ hai, chương trình giảng dạy có mối quan hệ cùng chiều đến TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKX. Kết quả này không được ủng hộ bởi kết quả nghiên cứu của Raza và cs. (2021). Kết quả

sau khi khảo sát, sinh viên đánh giá về chương trình giảng dạy đạt được Mean = 4,3824, sinh viên hoàn toàn đồng ý về chương trình giảng dạy của trường học. Chương trình giảng dạy cần thay đổi, thêm hoặc bớt những môn học để sinh viên có thể học được nhiều kiến thức mới và có thể đáp ứng được nhu cầu của xã hội.

Thứ ba, kết quả cho thấy TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKX có mối quan hệ cùng chiều đến YĐHT. Kết quả nghiên cứu này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Watjatrakul (2014); Raza và cs. (2021). Trong đó, sinh viên đánh giá nhân tố TĐSV đối với việc chấp nhận khái niệm SVLKX là đồng ý (Mean = 4,1951). Nhân tố YĐHT có kết quả đánh giá là đồng ý (Mean = 4,0161). Nhà trường cần cải thiện cơ sở vật chất và chất lượng dịch vụ hành chính, khi đáp ứng được nhu cầu học tập và làm hài lòng được sinh viên về các thủ tục và chính sách trong trường đại học khi áp dụng khái niệm SVLKX thì thái độ đối với việc chấp nhận khái niệm sẽ được nâng cao và YĐHT cũng sẽ bị tác động ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Ali, M., và Raza, S. A. (2017). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: The modified SERVQUAL model. *Total Quality Management và Business Excellence*, 28(5-6), 559-577.
2. Bunce, L., Baird, A., và Jones, S. E. (2017). The student-as-consumer approach in higher education and its effects on academic performance. *Studies in Higher Education*, 42(11), 1958-1978.
3. Chen, Y. C. (2017). The relationships between the brand association, trust, commitment, and satisfaction of higher education institutions. *International Journal of Educational Management*, 31(7), 973-985.
4. Chen, Y. M., Hsu, T. H., và Lu, Y. J. (2018). Impact of flow on mobile shopping intention. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 41, 281-287.
5. Eagle, L., và Brennan, R. (2007). Are students customers? TQM and marketing perspectives. *Quality assurance in education*, 15(1), 44-60.
6. Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
7. Guilbault, M. (2018). Students as customers in higher education: The (controversial) debate needs to end. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 295-298.
8. Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A., và Razak, M. Z. A. (2009). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1(3), 163.
9. Koris, R., và Nokelainen, P. (2015). The student-customer orientation questionnaire (SCOQ) Application of customer metaphor to higher education. *International journal of educational management*, 29(1), 115-138.

10. Muncy, J. A. (2008). The orientation evaluation matrix (OEM): Are students' customers or products? *Marketing Education Review*, 18(3), 15-23.

11. Obermiller, C., Fleenor, P., và Peter, R. (2005). Students as customers or products: perceptions and preferences of faculty and students. *Marketing Education Review*, 15(2), 27-36.

Ngày nhận bài: 16/1/2023

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 16/2/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 25/2/2023

Thông tin tác giả:

Giảng viên NGUYỄN THỊ DIỄM HẰNG

Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh

Trường Đại học An Giang, Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh

STUDENTS' ATTITUDE TOWARDS ACCEPTING THE CONCEPT OF STUDENTS AS CUSTOMERS: A CASE STUDY OF AN GIANG UNIVERSITY.

● Lectural, **NGUYEN THI DIEM HANG**

Faculty of Economics and Business Administration, AGU-VNU-HCM

ABSTRACT:

The study was carried out with the aim of determining and testing the relationship of factors affecting students' attitudes towards accepting the concept of students as customers at An Giang University when applying the concept of students as customers. students are customers. In addition, testing the relationship of factors towards student satisfaction affects service quality improvement and easy achievement. At the same time, identify and test the factors affecting students' learning intention. In addition, the study also tested the difference in students' intention to study according to individual characteristics of students (gender, course, faculty of study). The linear structural model (SEM) was used to test the above relationship through 311 students in courses 19, 20 and 21 of An Giang University. The results show that the university's goal towards student satisfaction has a positive relationship with ease of achievement; curriculum and social influence are positively related; Social influence and students' attitudes towards accepting the concept of students as customers are positively related to students' learning intention.

Keywords: Student's intention to study, social influence, curriculum, students' attitude towards accepting the concept of students as customers, An Giang University.