

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

NGÔ TRẦN XUẤT

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN

ĐỐI VỚI TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ KẾ HOẠCH ĐÀ NẴNG

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã số: 60.34.05

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng - Năm 2012

Công trình được hoàn thành tại

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Lâm Minh Châu

Phản biện 1: TS. Nguyễn Quốc Tuấn

Phản biện 2: PGS.TS. Nguyễn Văn Toàn

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 20 tháng 5 năm 2012.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong khoảng 10 năm trở lại đây, theo xu hướng giáo dục đại học của thế giới, giáo dục đại học Việt Nam đang từng bước chuyển hóa từ một nền giáo dục đại học cho thiểu số tinh hoa sang một nền giáo dục đại học đại chúng. Điều này có nghĩa là giáo dục đại học Việt Nam trở thành nền giáo dục đại học dành cho số đông.

Đo lường chất lượng không phải là công việc đơn giản và càng phức tạp hơn khi giáo dục lại là một sản phẩm thuộc lĩnh vực dịch vụ. Chính vì vậy, đánh giá đúng giá trị thực của chất lượng dịch vụ giáo dục rất khó. Công việc này đòi hỏi công cụ đo lường phù hợp và được thực hiện thường xuyên.

Trên cơ sở đó sẽ tìm ra những giải pháp để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ, càng làm thỏa mãn “khách hàng sinh viên” và có thể cạnh tranh được trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế cũng như giáo dục hiện nay. Đó chính là lý do tôi chọn đề tài: “**Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với Trường Cao đẳng Kinh tế Kế hoạch Đà Nẵng**” làm đề tài nghiên cứu.

2. Mục đích nghiên cứu của đề tài

- Xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ giáo dục tại Trường Cao đẳng Kinh tế Kế hoạch Đà Nẵng dựa trên thang đo Servperf,
- Tìm ra những thành phần của chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên,
- Đề xuất được một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường Cao đẳng Kinh tế Kế hoạch Đà Nẵng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Phạm vi nghiên cứu: nghiên cứu tập trung xem xét những qui trình thực hiện công việc chính yếu tại Trường Cao đẳng Kinh tế Kế

hoạch Đà Nẵng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên.

3.2. Đối tượng nghiên cứu: sinh viên hiện đang theo học hệ chính qui tập trung tại Trường Cao đẳng Kinh tế Kế hoạch Đà Nẵng.

4. Phương pháp nghiên cứu: được tiến hành qua hai giai đoạn:

Giai đoạn 1: Nghiên cứu sơ bộ: Chủ yếu là dùng phương pháp thảo luận nhóm để khám phá, điều chỉnh và bổ sung các biến quan sát đo lường các khái niệm nghiên cứu.

Giai đoạn 2: Nghiên cứu chính thức: Nghiên cứu chính thức sử dụng các phương pháp nghiên cứu định lượng, được thực hiện thông qua số liệu thu thập được từ bảng câu hỏi.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Ý nghĩa khoa học: Xem xét mối quan hệ của chất lượng giáo dục và tầm quan trọng của từng yếu tố đối với quá trình học tập của sinh viên. Từ đó xây dựng thang đo chất lượng phù hợp với đặc điểm của dịch vụ giáo dục đại học.

Ý nghĩa thực tiễn: Cung cấp nguồn thông tin tổng hợp và đáng tin cậy cho hoạt động giáo dục đại học của Nhà trường. Và đưa ra những kiến nghị gợi ý cho những cải tiến cần thiết của Nhà trường.

6. Kết cấu của đề tài nghiên cứu: ngoài phần mở đầu và kết luận, đề tài được chia thành 4 chương với các nội dung cụ thể như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận và mô hình lý thuyết

Chương 2: Thiết kế nghiên cứu

Chương 3: Phân tích kết quả nghiên cứu

Chương 4: Kết luận và kiến nghị

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH LÝ THUYẾT

1.1. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

1.1.1. Chất lượng dịch vụ

1.1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ

Dịch vụ là một quá trình bao gồm các hoạt động phía sau và các hoạt động phía trước nơi mà khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ tương tác với nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng theo cách mà khách hàng mong muốn cũng như tạo ra giá trị cho khách hàng.

Hầu hết các dịch vụ đều được tính theo gói. Gói sản phẩm dịch vụ thường bao gồm 3 yếu tố: hàng hóa mang tính vật chất (hàng hóa tiện ích), dịch vụ nổi (lợi ích trực tiếp), dịch vụ ẩn (những lợi ích mang tính tâm lý do khách hàng cảm nhận).

1.1.1.2. Khái niệm về chất lượng dịch vụ

Trong dịch vụ, khách hàng là một yếu tố quan trọng của quá trình cung cấp dịch vụ. Khách hàng tham gia trực tiếp vào quá trình sản xuất và tiêu thụ dịch vụ. Chính vì vậy, có thể nói chất lượng của một dịch vụ là những gì mà khách hàng cảm nhận được và nó được xác định bởi nhiều yếu tố đôi khi thuộc về vấn đề nội tâm của khách hàng. Việc tham gia của khách hàng trong việc phát triển và đánh giá chất lượng dịch vụ là rất quan trọng.

1.1.1.3. Một số mô hình đánh giá và đo lường chất lượng dịch vụ

Để đánh giá đo lường chất lượng dịch vụ, một số mô hình đã được nghiên cứu và đưa vào ứng dụng.

Mô hình Gronroos (1984) chỉ ra rằng nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ dựa trên 3 yếu tố chính. Yếu tố thứ nhất liên quan đến những gì khách hàng được thỏa mãn. Yếu tố thứ hai liên quan đến việc khách hàng được thỏa mãn như thế nào. Và yếu tố

thứ ba liên quan đến danh tiếng.

Mô hình 4P: sản phẩm, thủ tục phục vụ, người phục vụ, cách giải quyết tình huống bất thường.

Bên cạnh những mô hình kể trên về chất lượng dịch vụ, phải kể đến đóng góp quan trọng của Parasuraman & ctg (1985, 1988). Các nhà nghiên cứu này đầu tiên đã đưa ra 10 nhân tố của chất lượng dịch vụ vào năm 1985 và đến năm 1988 đã hiệu chỉnh lại còn 5 nhân tố: Độ tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông, sự hữu hình.

Theo Zeithaml & Bitner (2000) thì chất lượng dịch vụ thường được đo lường dựa trên sự so sánh giữa dịch vụ mong đợi và dịch vụ nhận được.

1.1.1.4. Thang đo chất lượng dịch vụ

Mô hình thang đo Servqual

Khi bộ thang đo Servqual (Parasuraman & ctg, 1988) được công bố đã có những tranh luận về vấn đề làm thế nào để đo lường chất lượng dịch vụ tốt nhất. khoảng hai thập kỷ sau đó, nhiều nhà nghiên cứu đã nỗ lực chứng minh tính hiệu quả của bộ thang đo Servqual. Cho đến nay, mô hình đo lường chất lượng dịch vụ Servqual được xem là mô hình cứu chất lượng dịch vụ cụ thể và chi tiết với việc đưa ra mô hình 5 khoảng cách trong chất lượng dịch vụ.

Thang đo Servperf

Thang đo Servperf được sử dụng để đo lường cảm nhận của khách hàng từ đó xác định chất lượng dịch vụ thay vì đo lường cả chất lượng cảm nhận lẫn kỳ vọng như thang đo Servqual. Thang đo Servperf được các tác giả Cronin & Taylor (1992) đưa ra dựa trên việc khắc phục những khó khăn khi sử dụng thang đo Servqual cũng với 5 nhân tố của chất lượng dịch vụ: độ tin cậy, cảm thông, sự đáp

ứng, năng lực phục vụ và phương tiện hữu hình.

1.1.2. Sự hài lòng của khách hàng

1.1.2.1. Khái niệm về sự hài lòng của khách hàng

Chất lượng dịch vụ là cao hay thấp ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

Mức độ thỏa mãn là sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng. Khách hàng có thể có cảm nhận một trong ba mức độ thỏa mãn sau: nếu kết quả thực hiện kém hơn so với kỳ vọng thì khách hàng sẽ không hài lòng; nếu kết quả thực hiện tương xứng với kỳ vọng thì khách hàng sẽ hài lòng; nếu kết quả thực tế vượt quá sự mong đợi thì khách hàng rất hài lòng và thích thú.

1.1.2.2. Mối quan hệ giữa chất lượng và sự hài lòng của khách hàng

Các nhà kinh doanh thường cho rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là một, có thể thay thế cho nhau. Tuy nhiên đã có nhiều nghiên cứu được thực hiện và chứng minh rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm hoàn toàn khác nhau. Sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát trong khi chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các nhân tố của chất lượng dịch vụ (Zeithaml and Bitner, 2000)

Như vậy theo mô hình chất lượng dịch vụ chỉ là một trong những nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng của khách hàng. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có quan hệ đồng biến với nhau.

1.1.2.3. Các mô hình đánh giá sự hài lòng của khách hàng

a. Mô hình Kano

b. Mô hình thỏa mãn khách hàng theo chức năng quan hệ

Sự thỏa mãn của khách hàng được cấu thành từ 2 thành phần:

Thỏa mãn chức năng: sự thỏa mãn đạt được do mua được hàng hóa hay dịch vụ đạt chất lượng với giá cả phù hợp.

Mối quan hệ: mối quan hệ có được từ quá trình kinh doanh tích lũy theo thời gian như sự tin tưởng vào nhà cung cấp dịch vụ, khả năng chuyên môn của nhân viên, thái độ phục vụ khách hàng...

1.2. Chất lượng giáo dục đại học và sự hài lòng của sinh viên

1.2.1. Khái niệm về GDĐH và dịch vụ GDĐH

Nói đến dịch vụ giáo dục, cũng có rất nhiều quan điểm. Nhiều người cho rằng dịch vụ giáo dục là một trong những dịch vụ của Chính phủ. Nhưng thực tế cho thấy dịch vụ giáo dục cũng được cung cấp bởi các tổ chức tư nhân.

Ở Việt Nam hiện nay, dịch vụ giáo dục đại học đang dần trở thành một thuật ngữ quen thuộc đối với nhiều người. Tuy nhiên đối với dịch vụ giáo dục đại học tại các trường đại học và cao đẳng ngoài công lập thì lại có rất nhiều quan điểm và tranh luận liên quan đến vấn đề này.

Giáo dục đại học là một loại dịch vụ, một loại hàng hóa vừa có tính chất tập thể (do nhà nước và công chúng quyết định) vừa có tính chất thị trường (do thị trường quyết định). Trong một chừng mực nào đó, giáo dục đại học vẫn chịu sự can thiệp của nhà nước về một số mặt như cạnh tranh, độc quyền...

1.2.2. Tính chất đặc biệt của dịch vụ giáo dục đại học

Giáo dục đại học được xem là một loại dịch vụ đặc biệt, với các đặc thù sau:

Thứ nhất, giáo dục đại học là một dịch vụ đại chúng, quá trình tiêu dùng mang tính tập thể, tính định hướng khách hàng thấp.

Thứ hai, giáo dục đại học là loại hình dịch vụ bán công, có tính khuyến dụng.

Thứ ba, giáo dục đại học là loại hình dịch vụ dựa trên sự tương tác cao giữa các bên (nhà trường và sinh viên), giá trị cốt lõi của dịch vụ thường được cảm nhận trong tương lai (hơn là hiện tại).

Thứ tư, giáo dục đại học là một dịch vụ mà thời gian hoàn tất việc cung ứng kéo dài, với nhiều hoạt động khác nhau.

1.2.3. Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên

Cơ sở lý thuyết trên cho phép phát triển các định nghĩa cụ thể phù hợp với từng ngữ cảnh của mỗi cuộc nghiên cứu. Do đó, để đáp ứng mục tiêu nghiên cứu của đề tài này, sự hài lòng của sinh viên được định nghĩa là: Sự thoả mãn dựa trên hiểu biết kinh nghiệm từ việc đánh giá dịch vụ giảng dạy và hỗ trợ học tập do nhà trường cung cấp.

1.2.3.1. Phương pháp, nội dung và các nguyên tắc trong nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên thông qua khảo sát

“Phương pháp khảo sát sự hài lòng của sinh viên cũng bao gồm một quy trình thu thập dữ liệu. Phương pháp này đã được giáo sư Lee Harvey phát triển ở Đại học Central England, được chấp nhận bởi nhiều trường đại học ở nước Anh và trên thế giới”

Điểm đặc thù trong phương pháp khảo sát sự hài lòng của sinh viên là việc thiết kế bản câu hỏi với hai nội dung chính đó là “tầm quan trọng của từng yếu tố liên quan đến quá trình học tập của sinh viên” và “sự hài lòng của sinh viên về các yếu tố đó”. Cách làm này thuận lợi cho việc phân tích và đề xuất giải pháp cải tiến.

1.2.3.2. Thang đo “chất lượng cảm nhận” của sinh viên về dịch vụ giáo dục đại học

Có thể nhận thấy 3 xu hướng trong xây dựng thang đo chất lượng như sau:

- **Xu hướng thứ nhất:** Sử dụng thang đo như các loại dịch vụ thông thường.

- **Xu hướng thứ hai:** Phát triển các thang đo mới nhưng vẫn trên cơ sở SERVQUAL.

- **Xu hướng thứ ba:** Xây dựng thang đo chi tiết cho từng hoạt động mà trường đại học cung cấp cho sinh viên trong quá trình học tập. Trong từng hoạt động, thang đo được sử dụng vẫn dựa trên gọi ý của thang đo SERVQUAL.

Trong đề tài này, thang đo chất lượng cảm nhận của sinh viên về dịch vụ giáo dục đại học được tiếp cận theo hướng thứ nhất.

1.2.4. Một số nghiên cứu về chất lượng giáo dục đại học và đánh giá sự hài lòng của sinh viên

Sherry, Bhat, Beaver và Ling (2004), đã tiến hành đo lường kỳ vọng và cảm nhận của sinh viên bản xứ và sinh viên nước ngoài về Học viện Công nghệ UNITEC, Auckland, New Zealand với thang đo SERVQUAL 5 thành phần với 20 biến quan sát.

Chua (2004), đã nghiên cứu đánh giá chất lượng giáo dục đại học theo nhiều quan điểm khác nhau: sinh viên, phụ huynh, giảng viên và người sử dụng lao động

Snipes, R.L & N.Thomson (1999), các biến kiểm soát chủ yếu trong nghiên cứu là các biến nhân khẩu học: kinh nghiệm học tập, kết quả học tập và cảm nhận của sinh viên về sự đánh giá công bằng của nhà trường; khối lượng công việc; kinh nghiệm của giảng viên.

TS. Nguyễn Phương Nga và TS. Bùi Kiên Trung (2005), các tác giả đã khảo sát hiệu quả giảng dạy theo 05 nhóm nhân tố chất lượng gồm: (1) điều kiện cơ sở vật chất, (2) chương trình môn học, (3) phương pháp giảng dạy, (4) kiểm tra đánh giá, (5) năng lực sinh viên.

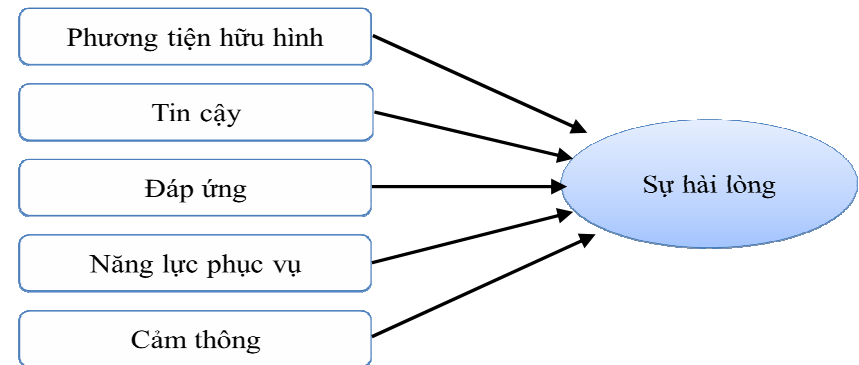
Dựa trên thang đo Servperf, Nguyễn Thành Long (2006) đã xây dựng thang đo nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo tại đại học An Giang. Thang đo chuyển từ đo lường dịch vụ đào tạo theo hướng đo lường chất lượng phục vụ của các đối tượng được sinh viên tiếp xúc.

Các nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên có đề cập đến một số yếu tố ảnh hưởng, trong đó nổi lên hai yếu tố quan trọng là ‘chất lượng dịch vụ đào tạo’ và ‘giá trị dịch vụ đào tạo’ mà trường cung cấp cho sinh viên. Nhận thấy trong các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên ở trường chủ yếu là chất lượng dịch vụ đào tạo nên sự hài lòng của sinh viên được xem xét theo các thành phần liên quan đến chất lượng đào tạo gồm: phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ và cảm thông.

CHƯƠNG 2 THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế mô hình nghiên cứu

Từ cơ sở lý thuyết và tham khảo các mô hình nghiên cứu chất lượng đào tạo đại học của các tác giả trong và ngoài nước, đề tài đưa ra mô hình nghiên cứu với các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài của sinh viên hệ chính quy đối với Trường Cao đẳng Kinh tế Kế hoạch Đà Nẵng gồm 5 thành phần cơ bản như sau:



Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu

2.2. Thiết kế thang đo

Với thang đo Servperf gốc gồm có 22 biến, sau khi tiến hành thảo luận nhóm với các sinh viên, thang đo Servperf đã được hiệu chỉnh lại với 35 biến.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

2.3.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

2.3.1.1. *Mẫu*: ở bước nghiên cứu định tính: khoảng từ 5 đến 7 sinh viên được mời tham dự buổi thảo luận. Ở bước nghiên cứu định lượng: cỡ mẫu được chọn là 500.

2.3.1.2. *Phương pháp thu thập thông tin:* mẫu được lấy theo đơn vị lớp đang học ở trường. Các lớp được chọn ngẫu nhiên theo sự thuận tiện.

2.3.2. *Phương pháp xử lý dữ liệu*

Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng. Toàn bộ dữ liệu hồi đáp sẽ được xử lý với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS.

2.3.2.1. *Một số phương pháp thống kê được sử dụng trong nghiên cứu*

a. *Cronbach alpha*

Phương pháp này cho phép người phân tích loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế các biến rải rác trong quá trình nghiên cứu và đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số thông qua hệ số Cronbach alpha.

b. *Phân tích nhân tố khám phá EFA(Exploratory factor analysis)*

Phân tích nhân tố là một phương pháp thống kê được sử dụng để phân tích mối liên hệ tác động qua lại giữa một số lượng lớn các biến và giải thích các biến này dưới dạng các nhân tố ẩn.

2.3.2.2. *Xây dựng phương trình hồi quy*

a. *Bản chất và tác dụng của phương pháp*

Phương pháp hồi quy tương quan bội được vận dụng để nghiên cứu mối liên hệ của các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo do sinh viên cảm nhận, thường được thể hiện quan biến mức độ hài lòng của sinh viên.

b. *Các bước vận dụng phương pháp hồi quy bội*

CHƯƠNG 3 PHÂN TÍCH KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. *Mô tả mẫu nghiên cứu*

Nghiên cứu này sử dụng 479 bản câu hỏi, đặc điểm của đối tượng được phỏng vấn như sau:

Giới tính: do đặc thù của Nhà trường là đào tạo về ngành Kinh tế nên tỉ lệ giới tính trong mẫu Nữ sinh chiếm khá cao 62.8% và tỉ lệ giới tính Nam sinh chỉ chiếm 37.2%.

Ngành học: Tỷ lệ theo Khoa là khá hợp lý, 2 khoa có tỷ lệ cao là: Kế toán (34%), Kế hoạch Quản trị (47.4%), tiếp theo là khoa tin học ngoại ngữ là 12.1% và khoa Tài chính ngân hàng.

Học lực: Tỷ trọng sinh viên xếp loại trung bình cao nhất, tiếp đến là khá, tỷ lệ sinh viên xếp học lực yếu và giỏi thấp.

Năm học: Số lượng sinh viên được khảo sát phân bố chủ yếu tại năm thứ 2 (chiếm 71.8%), số lượng sinh năm 3 chiếm tỷ lệ rất thấp.

3.2. *Mô tả thống kê*

Sự hài lòng của sinh viên được đo lường bởi 30 yếu tố, kết quả thống kê mô tả được trình bày tổng hợp như sau:

Qua bảng thống kê mô tả ta thấy có ba yếu tố có điểm Min bằng 2 đó là: yếu tố tan_5 (Tác phong giảng viên rất chuẩn mực), rel_7 (Giảng viên làm việc đúng cam kết, thỏa thuận đã công bố), ass_3 (Giảng viên có kiến thức chuyên môn vững chắc) đều liên quan đến cảm nhận của sinh viên đối với giáo viên của trường, điều đó cho thấy giáo viên của trường được sinh viên đánh giá khá cao.

Bên cạnh đó thì điểm trung bình của các yếu tố còn khá thấp từ khoảng 2,61 đến 3,89 nghĩa là ở mức đồng ý một phần đến đồng ý thể hiện sinh viên có mức hài lòng chưa được cao đối với trường.

3.3. Đánh giá thang đo

Các thang đo được đánh giá thông qua công cụ chính là hệ số Cronbach's alpha. Hệ số này được dùng để loại bỏ các biến rác.

3.3.1. Kết quả phân tích thang đo với thành phần Phương tiện hữu

hình: Thành phần phương tiện hữu hình gồm 6 biến quan sát. Cả 6 biến này đều có tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach's Alpha = 0.687 (lớn hơn 0.6) chưa cao nhưng có thể chấp nhận được. Các biến này được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

3.3.2. Kết quả phân tích thang đo với thành phần Tin cậy

Thành phần tin cậy gồm 7 biến quan sát. Cả 7 biến này đều có tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach's Alpha = 0.845 (lớn hơn 0.6) nên thang đo đạt yêu cầu. Các biến này được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

3.3.3. Kết quả phân tích thang đo với thành phần Đáp ứng

Thành phần đáp ứng gồm 6 biến quan sát. Cả 6 biến này đều có tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach's Alpha = 0.767 (lớn hơn 0.6) nên thang đo đạt yêu cầu. Các biến này được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

3.3.4. Kết quả phân tích thang đo với thành phần Năng lực phục vụ

Thành phần năng lực phục vụ gồm 6 biến quan sát. Cả 6 biến này đều có tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach's Alpha = 0.694 (lớn hơn 0.6) nên thang đo đạt yêu cầu. Các biến này được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

3.3.5. Kết quả phân tích thang đo với thành phần Cảm thông

Thành phần cảm thông gồm 5 biến quan sát. Cả 5 biến này đều có tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra,

hệ số Cronbach's Alpha = 0.874 (lớn hơn 0.6) nên thang đo đạt yêu cầu. Các biến này được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

3.3.6. Kết quả phân tích của thang đo Sự hài lòng

Thang đo sự hài lòng gồm 5 biến (sat_1, sat_2, sat_3, sat_4, sat_5). Cả 5 biến này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach's Alpha = 0.813 (lớn hơn 0.6) nên thang đo sự thoả mãn đạt yêu cầu.

Thông qua kết quả phân tích Cronbach Alpha ta thấy 5 thành phần của thang đo các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đều có độ tin cậy lớn hơn 0,6. Như vậy, thang đo thiết kế trong luận văn có ý nghĩa trong thống kê và đạt hệ số tin cậy cần thiết.

3.4. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Thang đo trong nghiên cứu gồm 30 biến quan sát và sau khi kiểm tra độ tin cậy bằng phương pháp Cronbach's Alpha thì không có biến nào bị loại. Để sử dụng mức độ phù hợp của thang đo với 30 biến quan sát, nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA. Chỉ số KMO (Kaiser – Meyer – Olkin) được dùng để phân tích sự thích hợp của các nhân tố. Giá trị KMO lớn hơn 0,5 thì mới được sử dụng.

3.4.1. Phân tích nhân tố lần 1: sau khi chạy dữ liệu các biến quan sát đưa vào EFA được rút gọn thành 5 nhân tố với 29 biến quan sát, biến tan_5 bị loại, tiến hành phân tích nhân tố lần 2

3.4.2. Phân tích nhân tố lần 2: dựa trên phân tích của bảng Rotated Component Matrix(a) ở trên, biến rel_6 bị loại do có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0.5, tiến hành phân tích nhân tố lần 3

3.4.3. Phân tích nhân tố lần 3: kết quả phân tích nhân tố lần 3 cho thấy tổng phương sai rút trích dựa trên 5 nhân tố bằng 61.152%, cho

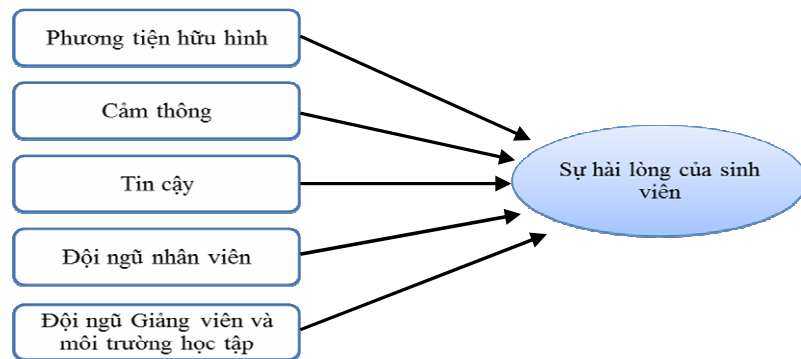
thấy phương sai rút trích đạt chuẩn (>50%). Năm nhân tố được đặt tên định nghĩa và ký hiệu lại

3.4.4. Phân tích nhân tố Thang đo sự hài lòng

Đối với thang đo sự hài lòng, sau khi phân tích EFA trích được 1 nhân tố tại Eigenvalues là 2,9. Kiểm định KMO and Bartlett's có giá trị báo cáo bằng 0.808 và mức ý nghĩa Sig. = 0.000 (nhỏ hơn 0.5). Phương sai trích có giá trị bằng 57.995% (lớn hơn 50%) như vậy thang đo đạt yêu cầu.

3.5. Mô hình hiệu chỉnh

Do sự thay đổi thành phần của thang đo Servperf sau khi phân tích nhân tố phần trên, mô hình nghiên cứu được hiệu chỉnh lại như dưới đây:



Hình 3.1. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

Thang đo sự hài lòng của sinh viên đối với trường gồm 5 thành phần với các biến cụ thể như sau:

Thành phần Phương tiện hữu hình (TAN) gồm có 5 biến là: tan_1, tan_4, tan_6, ass_5, ass_6.

Thành phần Cảm thông (EMP) gồm có 8 biến là: emp_1, emp_2, emp_3, emp_4, res_3, res_4, res_5, res_6.

Thành phần Tin cậy (REL) gồm có 7 biến là: rel_1, rel_2, rel_3, rel_4, rel_5, rel_7, res_1.

Thành phần Đội ngũ nhân viên (STA) gồm có 4 biến là: ass_1, ass_2, emp_5, res_2.

Thành phần Đội ngũ giảng viên và môi trường học tập (LEC) gồm có 4 biến là: tan_2, tan_3, ass_3, ass_4.

3.6. Kiểm định mô hình nghiên cứu bằng phân tích hồi quy

Mô hình lý thuyết sau khi hiệu chỉnh gồm có 5 thành phần: (1) Phương tiện hữu hình, (2) Cảm thông; (3) Tin cậy, (4) Đội ngũ nhân viên, (5) Đội ngũ giảng viên và môi trường học tập tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với trường. Trong đó, sự hài lòng của sinh viên là thành phần phụ thuộc, 5 thành phần còn lại là những thành phần độc lập và được giả định là các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên.

Sau khi kiểm tra độ tin cậy và kiểm định thang đo, tiếp theo nghiên cứu tiến hành phân tích hồi quy để xác định cụ thể trọng số của từng thành phần tác động đến sự hài lòng của sinh viên.

Như vậy, dựa vào Bảng Coefficients^a, phương trình hồi quy tuyến tính có dạng như sau:

$$\text{SAT} = 1.07 + 0.42 \cdot \text{EMP} + 0.171 \cdot \text{TAN} + 0.124 \cdot \text{REL} + 0.078 \cdot \text{LEC}$$

Hệ số Beta của thành phần cảm thông là lớn nhất trong 4 thành phần. Do vậy, sự hài lòng của sinh viên đối với trường thì thành phần cảm thông có tác động nhiều nhất, trong khi đó ta thấy hệ số Beta của LEC (Đội ngũ giảng viên và môi trường học tập) lại thấp nhất nghĩa là ít tác động nhất.

3.7. Một số kiểm định khác của mô hình nghiên cứu

Kiểm định sự khác biệt về đánh giá chất lượng theo Khoa cho

thấy nhân tố cảm thông được đánh giá trên trung bình. Nhân tố tin cậy, phương tiện hữu hình, đội ngũ giảng viên & môi trường học tập và đội ngũ nhân viên được đánh giá trên trung bình và không có sự khác biệt nhiều giữa các khoa.

Kiểm định sự khác biệt về đánh giá chất lượng theo Năm học cho thấy nhân tố phương tiện hữu hình và đội ngũ nhân viên có sự giảm mạnh ở sinh viên năm thứ ba, trong khi ở năm nhất và năm thứ hai thì lại không có sự khác biệt nhiều. Ở nhân tố Đội ngũ giảng viên & môi trường học tập lại được sinh viên năm thứ ba đánh giá cao nhất.

Qua phân tích cho thấy không có sự khác biệt nhiều giữa giới tính đối với các nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên.

Số lượng hồi đáp của sinh viên có học lực giỏi và yếu rất thấp nên không thể dùng cho phân tích. Kết quả kiểm định cho thấy không có sự khác biệt giữa 2 nhóm sinh viên có học lực trung bình và khá.

Tóm lại, qua phân tích ta thấy chỉ có sự khác biệt về mức độ hài lòng theo Khoa, đối với yếu tố học lực, giới tính và năm học thì không có sự khác biệt nhiều lắm.

CHƯƠNG 4 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

4.1. Kết luận

Về thang đo Servperf:

Như đã biết, Servperf là thang đo đa hướng với 5 thành phần: Phương tiện hữu hình, Tin cậy, Đáp ứng, Năng lực phục vụ và cảm thông, các thành phần này đặc trưng cho từng thuộc tính của chất lượng dịch vụ. Chẳng hạn, Phương tiện hữu hình là sự thể hiện về ngoài của cơ sở vật chất, nhân viên phục vụ; Năng lực phục vụ là kiến thức, kỹ năng, phong cách của nhân viên .v.v. và thang đo này có 30 biến.

Nghiên cứu sơ bộ cho thấy cảm nhận của sinh viên đối với các yếu tố, đối tượng họ tiếp xúc trong quá trình học tập, thang đo điều chỉnh được hình thành gồm 30 biến và đưa vào bản câu hỏi. Sau khi đánh giá thang đo ở nghiên cứu chính thức thì có 28 biến được giữ lại.

Kết quả thống kê mẫu cho thấy, giới tính chiếm nhiều nhất là sinh viên nữ (62.8%). Về ngành học, tỷ lệ sinh viên thuộc khoa kế hoạch quản trị chiếm tỷ lệ cao nhất (47%). Về học lực, số sinh viên có học lực Trung bình chiếm tỷ lệ cao nhất (52.4%). Về năm học, trong 3 khóa năm thứ nhất, năm hai và năm ba thì sinh viên đang học năm hai chiếm tỷ lệ cao nhất (71.8%).

Thang đo sau khi thu thập dữ liệu được đánh giá tính tin cậy và phân tích nhân tố. Sau bước phân tích nhân tố, thang đo có năm nhân tố được đặt lại tên và rút gọn còn 28 biến.

Kết quả phân tích hồi quy rút mô hình xuống còn bốn nhân tố là (1) *Phương tiện hữu hình*, (2) *Cảm thông*, (3) *Tin cậy* và (4) *Đội ngũ giảng viên và môi trường học tập* có quan hệ dương với *Sự hài*

lòng. Kết quả cho thấy sự cải thiện các nhân tố *Phương tiện hữu hình, Cảm thông, Tin cậy* và *Đội ngũ giảng viên và môi trường học tập* sẽ dẫn đến cải thiện *Sự hài lòng* của sinh viên, trong đó *Cảm thông* đóng góp cao nhất.

Sự hài lòng của sinh viên đối với trường:

Nhìn chung, mức độ hài lòng của sinh viên đối với Trường Cao đẳng Kinh tế Kế hoạch Đà Nẵng là chưa cao. Sinh viên Khoa Kế toán, Kế hoạch Quản trị, Tin học ngoại ngữ có mức độ hài lòng bằng nhau (3.1/5.0); sinh viên Khoa Tài chính ngân hàng có mức độ hài lòng thấp nhất (2.98/0.5). Ngoài ra, tồn tại xu hướng mức hài lòng giảm dần theo số năm học ở trường. Như vậy, yếu tố nào tác động đến mức độ hài lòng này?

Kết quả nghiên cứu cho thấy: Cảm thông là thành phần có tác động lớn nhất, tiếp đến là Phương tiện hữu hình, thành phần Tin cậy, Đội ngũ giảng viên và môi trường học tập có tác động thấp nhất.

Như vậy cho thấy sự quan tâm, cảm thông của nhà trường và giảng viên có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng ở sinh viên. Một điều đáng chú ý là thành phần Nhân viên là những người tiếp xúc khá thường xuyên được sinh viên đánh giá không cao.

4.2. Một số kiến nghị

Kết hợp giữa phân tích, lý thuyết và tình hình thực tế của Nhà trường, đề tài nêu ra một số kiến nghị như sau:

Về cơ sở vật chất: Trường có hệ thống phòng học và trang thiết bị dạy học khá tốt, đáp ứng được nhu cầu dạy và học cho giáo viên và sinh viên. Tuy nhiên, hệ thống mạng lưới thông tin, thư viện và thư viện điện tử thì chưa đủ mạnh để đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên và nghiên cứu của giảng viên. Việc ứng dụng công nghệ thông tin (đăng ký học tín chỉ trên web, học tập trực tuyến...) vào

giảng đường hiện nay đang là xu hướng toàn cầu và nó hỗ trợ rất nhiều cho việc dạy và học. Qua cuộc khảo sát thì cho thấy đa số các sinh viên đều cho rằng trang web của trường chưa hỗ trợ nhiều cho sinh viên và việc đăng ký tín chỉ hay bị nghẽn mạng khi đến thời điểm đăng ký. Vì nhà trường cần hoàn thiện và nâng cấp trang web của trường với nhiều nội dung mới và hữu ích hơn, cung cấp thêm các giáo trình điện tử cho sinh viên tham khảo.

Khả năng thực hiện cam kết và Sự quan tâm của Nhà trường tới sinh viên: Nhà trường cần đổi mới mạnh mẽ chương trình, nội dung, phương pháp đào tạo, áp dụng chương trình và giáo trình tiên tiến.

Xây dựng chương trình phù hợp với nhu cầu thực tế, nâng cao khả năng ứng dụng trong bối cảnh bùng nổ thông tin, công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế. Nhà trường cần giảm thời gian giảng dạy lý thuyết, tăng thời lượng nghiên cứu và thực hành, ứng dụng trong phân bổ thời gian giữa các môn học lý thuyết và các môn ứng dụng của mỗi ngành đào tạo, phân bổ thời lượng giữa hướng dẫn lý thuyết và thực hành ứng dụng cho từng môn học.

Mời các doanh nghiệp, các nhà hoạt động thực tiễn tham gia giảng dạy nhằm trang bị cho sinh viên những kỹ năng làm việc khi tốt nghiệp. Tăng cường đào tạo bồi dưỡng kiến thức ngoại ngữ, tin học và kỹ năng cho sinh viên dưới nhiều hình thức như mở các lớp đào tạo ngắn hạn, các buổi thảo luận hoặc sinh hoạt theo chủ đề.

Nhà trường cần xác định, định hướng mục đích và động cơ học tập đúng đắn cho sinh viên, đặc biệt là sinh viên năm thứ nhất và thứ hai, tránh tình trạng thiếu định hướng trong học tập, thiếu tinh thần học tập và nghiên cứu. Nhà trường cần tạo môi trường học tập và nghiên cứu cho sinh viên với các hoạt động như: sinh viên làm đề tài

ngiên cứu khoa học, sinh viên và cơ hội việc làm, tạo môi trường cho sinh viên tham gia vào công việc thực tế tại các đơn vị sản xuất kinh doanh.

Đội ngũ cán bộ phục vụ và cán bộ giảng dạy: Nâng cao chất lượng đào tạo và chất lượng quản lý trong Nhà trường điều đầu tiên cần chú trọng là xây dựng đội ngũ cán bộ giảng dạy đủ về số lượng, vững vàng về chuyên môn, đồng bộ cơ cấu quản lý và có chuyên môn nghiệp vụ tốt. Thúc đẩy công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ giảng dạy và cán bộ quản lý trình độ cao.

4.3. Những hạn chế và phương hướng nghiên cứu tiếp theo

4.3.1. Hạn chế của đề tài

So với các loại hình dịch vụ khác, nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên trong giáo dục đại học là ít phổ biến hơn. Nghiên cứu kế thừa các nghiên cứu trước đây và thực hiện cụ thể tại Trường Cao đẳng Kinh tế Kế hoạch Đà Nẵng. Do bản thân chưa có kinh nghiệm và những khó khăn trong quá trình nghiên cứu nên đề tài có một số hạn chế sau:

- Hạn chế trong việc kết nối giữa lý thuyết, thực tế và nội dung nghiên cứu trong đề tài:

+ Các nội dung liên quan đến chương trình đào tạo và quy trình chưa được đưa vào mặc dù nó có vai trò quan trọng trong giáo dục đại học.

+ Hình ảnh cũng được xem là có ảnh hưởng đến chất lượng, đến giá trị cảm nhận và đến sự hài lòng nhưng vấn đề này không được giải quyết trong đề tài.

- Hạn chế về kỹ thuật thiết kế bản câu hỏi:

+ Bản câu hỏi đơn thuần chỉ sử dụng thang đo Likert 5 điểm nên chưa được phong phú, nếu có thể đưa vào các câu hỏi sử dụng

các loại thang đo khác thì dữ liệu sẽ chặt chẽ và hữu ích hơn.

+ Bản câu hỏi sử dụng chung cho mọi đối tượng là chưa hợp lý, mặc dù trong kiểm định thì chưa thấy được sự khác biệt nhiều của yếu tố năm học đến sự hài lòng nhưng nếu có thể thiết kế thêm nội dung dành riêng cho sinh viên năm nhất, năm nhì và năm ba thì dữ liệu sẽ thu được nhiều hơn và có ý nghĩa hơn.

- Hạn chế trong việc thu thập dữ liệu: mẫu nghiên cứu của đề tài chỉ tập trung ở hệ cao đẳng chính quy, trong khi trường còn đào tạo hệ trung cấp với số lượng cũng lớn nên kết quả nghiên cứu vẫn chưa thể đại diện hết cho học sinh, sinh viên đang học ở trường.

4.3.2. Hướng nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù còn nhiều hạn chế, nhưng nó cũng là cơ sở gợi ý cho những hướng nghiên cứu tiếp theo. Đó là: Sửa chữa những thiếu sót trong đề tài này trong một nghiên cứu hoàn chỉnh hơn. Một khi khắc phục được các hạn chế nêu trên, hy vọng sẽ hình thành một đề tài nghiên cứu có chất lượng hơn, đáp ứng được nhu cầu thực tiễn của Nhà trường và học sinh, sinh viên.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh xã hội đang tiến lên nền kinh tế tri thức những năm gần đây, không có gì ngạc nhiên khi vấn đề nâng cao chất lượng giáo dục đại học ở nước ta bỗng trở thành tâm điểm của ngành giáo dục. Để tìm ra những biện pháp nâng cao chất lượng giáo dục đại học hiện nay cần phải tìm ra những nguyên nhân, những vấn đề còn yếu kém trong Nhà trường. Sinh viên chính là những người sử dụng trực tiếp dịch vụ của Nhà trường nên chính là đối tượng phù hợp nhất để phản ánh được chất lượng giáo dục.

Các nghiên cứu về giáo dục cho thấy, sự hài lòng của sinh viên được xem là chỉ số đánh giá về hình ảnh, chất lượng và giá trị của hoạt động giáo dục đại học mà nhà trường mang đến cho sinh viên. Trong phạm vi đề tài được thực hiện nhằm nghiên cứu về sự ảnh hưởng của nhân tố chính là chất lượng đào tạo đến sự hài lòng của sinh viên theo học bậc cao đẳng hệ chính quy của Trường Cao đẳng Kinh tế Kế hoạch Đà Nẵng

Việc thực hiện đề tài đã giải quyết được đa số các mục tiêu đặt ra cho quá trình nghiên cứu. Cụ thể:

- Trình bày được cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ, các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng sinh viên đối với chất lượng giáo dục.

- Xác định được các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với Trường Cao đẳng Kinh tế Kế hoạch Đà Nẵng.

- Đánh giá được mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ.

Về cơ bản, mục tiêu nghiên cứu đặt ra cho đề tài đã đạt được ở một mức độ nhất định. Tuy nhiên, quá trình thực hiện vẫn còn bộc lộ nhiều hạn chế, làm cho những những kết luận cuối cùng của mô hình được đề xuất trong đề tài còn chưa thực sự thuyết phục. Việc tiếp tục hoàn thiện và khắc phục những thiếu sót trong quá trình thực hiện đề tài này là cần thiết, nhằm gia tăng giá trị khoa học và thực tiễn của các hoạt động nghiên cứu về sinh viên trong giáo dục.