

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC: NGHIÊN CỨU TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA

Đặng Mai Ngọc Huyền^{1,3,+},
Hoàng Anh Sơn²,
Trần Thị Thu Hương³

¹Trường Đại học Phenikaa;

²Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa;

³Trường Đại học Giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội

+Tác giả liên hệ • Email: dangmaingochuyen@gmail.com

Article history

Received: 15/8/2024

Accepted: 24/9/2024

Published: 05/11/2024

Keywords

Influencing factors, service quality, higher education, student satisfaction

ABSTRACT

The quality of higher education services is essential in attracting and retaining students seeking higher education opportunities. Research on the quality of higher education services is one of the most popular educational studies today worldwide and in Vietnam. This article examines the factors affecting student satisfaction with the quality of educational services at Phenikaa University based on a survey of 401 students and using multiple linear regression analysis to test the hypotheses. The results show four factors affecting student satisfaction: tuition fees, lecturer quality, administrative services, and training programs. Of these, tuition fees are the most important factor affecting student satisfaction. This is an essential data source for higher education institutions and managers to develop solutions to improve and optimize the quality of higher education.

1. Mở đầu

Nghiên cứu về chất lượng dịch vụ (CLDV) trong giáo dục đại học đang trở thành một chủ đề ngày càng phổ biến và cấp thiết trên toàn cầu, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập quốc tế và sự gia tăng của các trường đại học. Khi môi trường giáo dục trở nên cạnh tranh hơn, các yếu tố như sự hài lòng của sinh viên (SV), lòng trung thành và trải nghiệm giáo dục trở thành tiêu chí hàng đầu để đánh giá hiệu quả và uy tín của một trường đại học. CLDV giáo dục không chỉ phản ánh chất lượng giảng dạy mà còn tác động trực tiếp đến cảm nhận và sự kỳ vọng của SV đối với nhà trường. Nhiều nghiên cứu trên thế giới đã tập trung vào nhiều khía cạnh của CLDV giáo dục đại học, bao gồm phương pháp đánh giá CLDV giáo dục đại học; mối quan hệ giữa CLDV giáo dục đại học, lòng trung thành, nhận thức, kỳ vọng và sự hài lòng của SV; các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV về CLDV giáo dục đại học (Saputra, 2020). Đặc biệt, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về dịch vụ giáo dục không chỉ dừng lại ở chất lượng giảng dạy mà còn bao gồm các dịch vụ hỗ trợ, cơ sở vật chất và môi trường học tập (Pekkaya et al., 2023). Trong bối cảnh đó, việc nghiên cứu sự hài lòng của SV về CLDV giáo dục là rất cần thiết để các trường đại học có thể cải tiến, điều chỉnh chính sách nhằm nâng cao trải nghiệm giáo dục, đáp ứng tốt hơn nhu cầu và kỳ vọng của SV. Việc này không chỉ giúp thu hút SV mới mà còn củng cố vị thế và uy tín của nhà trường trong dài hạn. Nhằm cụ thể hoá vấn đề, bài báo trình bày một số yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của SV đang theo học tại Trường Đại học Phenikaa về CLDV giáo dục, qua đó đề xuất những chính sách phù hợp trong việc nâng cao CLDV giáo dục.

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý luận

2.1.1. Một số khái niệm liên quan

Theo Tiêu chuẩn ISO 9000:2015, “chất lượng” là “mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có của đối tượng, đáp ứng các yêu cầu” (Bộ Khoa học và Công nghệ, 2015, tr 44). Từ định nghĩa này, “CLDV” là sự thỏa mãn khách hàng được đo bằng hiệu số giữa chất lượng mong đợi và chất lượng đạt được trong thực tế. CLDV trong giáo dục đại học bao gồm các khía cạnh chức năng và biến đổi, liên quan đến khía cạnh kỹ thuật của CLDV (Teeroovengadum et al., 2016). Ngoài ra, “CLDV giáo dục” được khái niệm là chất lượng biến đổi liên quan đến việc nâng cao và trao quyền cho HS, theo đó, giáo dục không phải là trình bày một dịch vụ cho một khách hàng mà là một quá trình chuyển đổi liên tục của người học. Theo Tan và Kek (2004), chất lượng giáo dục được xác định bởi mức độ mà mong muốn và mong đợi của SV được đáp ứng. Như vậy, CLDV giáo dục là sự so sánh giữa kỳ vọng của SV và cảm nhận của họ sau khi trải nghiệm dịch vụ.

Navarro và cộng sự (2005) cho rằng, “sự hài lòng của SV” là một khái niệm nhiều mặt, liên quan đến các khía cạnh khác nhau. Elliott và Shin (2002) cũng khẳng định rằng sự hài lòng của HS là sự tích cực trong đánh giá cá nhân về một số hậu quả và sự tham gia liên quan đến việc học của họ; sự hài lòng của SV cho thấy mức độ đạt được kì vọng của SV. Theo đó, “sự hài lòng” chính là những thái độ, cảm nhận, cảm xúc của người sử dụng đối với sản phẩm/dịch vụ khi so sánh trải nghiệm thực tế với những kì vọng có sẵn từ trước.

2.1.2. Mô hình các nhân tố quyết định chất lượng dịch vụ

Mô hình SERVQUAL - sự kết hợp của các từ “service” và “quality”, là một công cụ để đánh giá CLDV ở nhiều lĩnh vực khác nhau, bao gồm giáo dục. SERVQUAL đo lường các chiều dịch vụ về tính hữu hình (cơ sở vật chất, thái độ nhân viên,...), độ tin cậy (khả năng cung cấp dịch vụ đúng thời hạn, chính xác và tin cậy), khả năng phản hồi (sẵn lòng giúp đỡ và đáp ứng các yêu cầu của khách hàng), sự đảm bảo (thể hiện thông qua phong thái của nhân viên tạo nên niềm tin, an toàn cho khách hàng) và sự đồng cảm (quan tâm, chú ý, đối xử chu đáo với khách hàng) (Parasuraman et al., 1988). Mô hình HESQUAL - CLDV giáo dục đại học được Teeroovengadum và cộng sự (2016) phát triển để đo lường CLDV trong giáo dục đại học. Mô hình HESQUAL bao gồm năm chủ đề chính: chất lượng hành chính (thái độ, hành vi của nhân viên và quy trình hành chính), chất lượng môi trường vật chất (bối cảnh học tập, cơ sở hạ tầng chung và cơ sở hạ tầng hỗ trợ), chất lượng giáo dục cốt lõi (chương trình giảng dạy, thái độ và hành vi của học giả, phương pháp sư phạm và năng lực của học giả). Hai chủ đề cuối cùng là chất lượng cơ sở vật chất hỗ trợ và chất lượng chuyên đổi. Như vậy các yếu tố cơ sở vật chất, dịch vụ hành chính, chương trình đào tạo, giảng viên (GgV) đều được xác định là các nhân tố ảnh hưởng tới CLDV giáo dục đại học. Ngoài ra, cũng có nghiên cứu xác định một yếu tố quan trọng khác ảnh hưởng sự hài lòng của SV về CLDV giáo dục đó là học phí (Alecke & Mitze, 2012; Wardi et al., 2018).

2.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục

- *Chất lượng GgV*: Chất lượng GgV trong các cơ sở giáo dục đại học đóng một vai trò quan trọng trong CLDV tổng thể cung cấp cho SV. Sự hài lòng của SV với các dịch vụ do các cơ sở giáo dục đại học cung cấp, bao gồm cả chất lượng của GgV, là điều cần thiết để duy trì hình ảnh và danh tiếng tích cực. Vai trò trung gian của sự hài lòng của SV quốc tế đối với ảnh hưởng của CLDV giáo dục đại học đến danh tiếng của trường càng nhấn mạnh tầm quan trọng của chất lượng GgV trong các cơ sở giáo dục đại học (Moslehpour et al., 2020).

- *Cơ sở vật chất*: Trong bối cảnh giáo dục đại học, xác định cơ sở vật chất là một trong những thước đo chính và nhấn mạnh tầm quan trọng của nó trong việc đo lường CLDV ở giáo dục đại học (Teeroovengadum et al., 2016; Phạm Thị Liên, 2016). Nhìn chung, các tài liệu được xem xét nhấn mạnh tầm quan trọng của các yếu tố cơ sở vật chất trong việc nâng cao CLDV GD-ĐT ở nhiều ngành và lĩnh vực khác nhau. Cải thiện cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng và dịch vụ hỗ trợ có thể mang lại mức độ hài lòng cao hơn cho SV, cuối cùng góp phần vào chất lượng chung của việc cung cấp dịch vụ.

- *Chương trình đào tạo*: Một nghiên cứu nhằm điều tra các yếu tố quyết định CLDV cảm nhận của SV tại một cơ sở giáo dục đại học tư thục ở Malaysia, nghiên cứu cho thấy yếu tố chương trình đào tạo là một trong các yếu tố có ảnh hưởng tích cực đến CLDV được cảm nhận của SV (Kwek et al., 2010). Ngoài ra, trong một nghiên cứu để điều tra tác động của CLDV của các trường đại học công lập Malaysia đến sự hài lòng của SV quốc tế, hình ảnh tổ chức và lòng trung thành, nhóm nghiên cứu đã chỉ ra chương trình đào tạo có tác động tích cực đến sự hài lòng của SV quốc tế (Ali et al., 2016).

- *Dịch vụ hành chính*: Khi phát triển công cụ HiEduQUAL để đánh giá CLDV trong lĩnh vực giáo dục đại học, trong đó bao gồm dịch vụ hành chính là một trong những khía cạnh chính, nhóm nghiên cứu của Teeroovengadum (2016) coi chất lượng hành chính là một trong những khía cạnh chính trong mô hình phân cấp HESQUAL để đo lường CLDV trong giáo dục đại học. Một nghiên cứu ở Thổ Nhĩ Kỳ khi thực hiện phát triển thang đo CLDV dành riêng cho các tổ chức giáo dục đại học, họ đã nhấn mạnh tầm quan trọng của dịch vụ hành chính trong việc xác định CLDV được cung cấp cho SV đại học (Çinkir et al., 2021).

- *Học phí*: Alecke và Mitze (2012) tập trung vào việc áp dụng học phí ở Đức và ảnh hưởng của nó đến mô hình di cư từ tiểu bang này sang tiểu bang khác của SV năm nhất đại học. Nghiên cứu nhấn mạnh cuộc tranh luận đang diễn ra về chi phí và lợi ích liên quan đến học phí trong chính sách giáo dục đại học (Alecke & Mitze, 2012). Mặt khác, Wardi và cộng sự (2018) khám phá ảnh hưởng của chính sách học phí và CLDV đến ý định chuyển tiếp sang trường đại học khác của SV, theo đó hệ thống học phí chung có tác động tích cực đến ý định chuyển trường của SV, trong khi CLDV có tác động tiêu cực, cho thấy tầm quan trọng của cả hai yếu tố trong việc quản lí lòng trung thành của SV.

2.1.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trên cơ sở 5 nhóm yếu tố của chất lượng dịch vụ đào tạo ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV; kết hợp việc tìm hiểu, đối chiếu, so sánh của nhóm nghiên cứu với những nghiên cứu đã được thực hiện trước đây, chúng tôi đề xuất mô hình nghiên cứu với 5 giả thuyết như sau: H1: Chất lượng GgV (GV) có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng của SV; H2: Cơ sở vật chất (VC) càng tốt, SV có sự hài lòng càng cao; H3: Chương trình đào tạo (DT) có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng của SV; H4: Dịch vụ hành chính (HC) có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng của SV; H5: Học phí (HP) ảnh hưởng tới sự hài lòng của SV.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Thang đo các biến số chính trong nghiên cứu được lấy từ các nguồn khác nhau (bảng 1). Các thang đo được sử dụng trong nghiên cứu này hầu hết là các thang đo đã được sử dụng trong các nghiên cứu trước. Ngoài ra, với đặc điểm của Trường Đại học Phenikaa, chúng tôi đã tự phát triển thêm một số thang đo với sự tham vấn của chuyên gia.

Bảng 1. Thang đo các biến số của nghiên cứu

Biến số	Các mục hỏi	Nguồn
Chất lượng GgV	GV1 GgV có trình độ chuyên môn cao, đáp ứng nhu cầu học tập của SV.	Võ Văn Việt (2017)
	GV2 GgV có phương pháp giảng dạy dễ hiểu.	Phạm Thị Liên (2016)
	GV3 GgV kết hợp nhiều hình thức kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của SV.	Vũ Đức Tân (2021)
	GV4 GgV khuyến khích SV phát huy năng lực tự học.	
	GV5 GgV có thái độ chuẩn mực, tôn trọng người học.	
Cơ sở vật chất	VC1 Trường có sẵn các phòng máy tính được trang bị hiện đại.	Phạm Thị Liên (2016)
	VC2 Thư viện có đầy đủ, đa dạng tài liệu học tập.	Võ Văn Việt (2017)
	VC3 Phòng học đảm bảo không gian thoải mái (có điều hòa, âm thanh, ánh sáng...).	Báo Trung & Nguyễn Thị Tố Loan (2020)
	VC4 SV dễ dàng tra cứu tài liệu học tập ở thư viện.	
	VC5 Phòng học, hành lang và môi trường xung quanh thường xuyên được vệ sinh, bảo trì.	
	VC6 Phòng học có phương tiện dạy học hiện đại (máy chiếu, micro,...).	Vũ Đức Tân (2021)
Chương trình đào tạo	DT1 Bạn có thể dễ dàng xem được thông tin về chương trình đào tạo của mình trên website.	Phạm Thị Liên (2016)
	DT2 Bạn được GgV phổ biến về nội dung và mục tiêu khóa học.	Võ Văn Việt (2017)
	DT3 Bạn được tư vấn, giới thiệu về những công việc mà bạn có thể làm sau khi tốt nghiệp.	Báo Trung & Nguyễn Thị Tố Loan (2020)
	DT4 Chương trình đào tạo được cập nhật liên tục phù hợp thực tế.	
	DT5 Bạn được phổ biến các học phần bắt buộc và điều kiện tốt nghiệp.	
Dịch vụ hành chính	HC1 Nhân viên hành chính có thái độ ân cần, niềm nở đối với SV khi làm việc.	Phạm Thị Liên (2016)
	HC2 Quy trình, thủ tục làm việc đơn giản, đáp ứng kịp thời yêu cầu của SV.	Võ Văn Việt (2017)
	HC3 Các thắc mắc của SV được xử lý nhanh giúp SV tiết kiệm được thời gian.	
	HC4 SV được khuyến khích tham gia vào sinh hoạt trong các tổ chức Đoàn, hội.	
	HC5 Việc tư vấn, hỗ trợ SV luôn đáp ứng được nhu cầu.	
Học phí	HP1 Kiến thức bạn nhận được tương xứng với số tiền bạn đã bỏ ra.	Phạm Thị Liên (2016)
	HP2 SV có thể thanh toán học phí một cách thuận tiện.	Vũ Đức Tân (2021)
	HP3 SV được cung cấp các chính sách về học bổng, hỗ trợ học phí hợp lý.	
	HP4 Mức học phí thỏa đáng với chất lượng cơ sở vật chất.	
Mức độ hài lòng của SV	HL1 SV hài lòng với GgV của nhà trường.	
	HL2 SV hài lòng với điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường.	
	HL3 SV hài lòng với chương trình đào tạo của nhà trường.	Vũ Đức Tân (2021)
	HL4 SV cảm thấy hài lòng với những gì nhận được so với mức học phí đã đóng.	
	HL5 SV hài lòng với CLDV hành chính của trường.	

Bảng câu hỏi được thiết kế gồm 2 phần: (1) 25 mục hỏi liên quan đến 5 biến số của mô hình nghiên cứu và 5 mục hỏi liên quan đến mức độ hài lòng của SV đối CLDV giáo dục, mỗi mục hỏi được đánh giá trên thang Likert 5 điểm đi từ 1 - "Hoàn toàn không đồng ý" đến 5 - "Hoàn toàn đồng ý"; (2) Các câu hỏi liên quan đến thông tin cá nhân của SV như giới tính, SV năm thứ, ngành học, nơi sinh sống.

- *Đối tượng và mẫu điều tra:* Để thu được kết quả một cách tốt nhất, phiếu khảo sát sẽ được phát ngẫu nhiên tới SV học từ cuối năm thứ nhất của Trường Đại học Phenikaa. Thời gian điều tra là cuối học kỳ 2 của SV năm thứ nhất trở về trước, năm học 2023-2024. Đối với nghiên cứu này, có 5 nhóm nhân tố, cỡ mẫu tối thiểu trên 150, mỗi nhóm có từ 3 biến quan sát nên phần trăm của phương sai câu hỏi được giải thích bởi các yếu tố của các biến quan sát là 0,5. Việc điều tra được tiến hành thông qua bảng hỏi online. Sau khi loại bỏ những phiếu chỉ trả lời một mức độ duy nhất toàn bảng hỏi, dữ liệu sử dụng được cho phân tích là 260 phiếu.

- *Phân tích dữ liệu:* Thang đo và độ tin cậy của biến quan sát được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha. Yêu cầu để thang đo được chấp nhận là loại bỏ các biến số có tương quan biến tổng (Item-total Correlation) nhỏ hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha nhỏ hơn 0,6. Bước cuối cùng là kiểm định mô hình bằng mô hình hồi quy tuyến tính bội. Với nghiên cứu này, cỡ mẫu thu được là 260 nên chúng tôi sẽ chọn Factor loading $\geq 0,5$. Các phân tích được thực hiện với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS.

2.3. Kết quả và thảo luận

2.3.1. Kiểm định thang đo

Chúng tôi tiến hành phân tích độ tin cậy để kiểm định sơ bộ thang đo. Hệ số Cronbach's Alpha của 5 thang đo đều từ 0,817 - 0,922. Các kết quả này chỉ ra thang đo đảm bảo độ giá trị và độ tin cậy để tiến hành các phân tích tiếp theo.

Bảng 2. Hệ số Cronbach's Alpha của các mục hỏi

Các mục hỏi và hệ số Cronbach's Alpha		Tương quan biến tổng	Hệ số α	Hệ số tái
1. Chất lượng GgV, $\alpha = 0,903$				
GV1	GgV có trình độ chuyên môn cao, đáp ứng nhu cầu học tập của SV.	0,785	0,876	0,833
GV2	GgV có phương pháp giảng dạy dễ hiểu.	0,700	0,896	0,690
GV3	GgV kết hợp nhiều hình thức kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của SV.	0,787	0,875	0,777
GV4	GgV khuyến khích SV phát huy năng lực tự học.	0,809	0,871	0,706
GV5	GgV có thái độ chuẩn mực, tôn trọng người học.	0,722	0,889	0,653
2. Cơ sở vật chất, $\alpha = 0,922$				
VC1	Trường có sẵn các phòng máy tính được trang bị hiện đại.	0,765	0,910	0,797
VC2	Thư viện có đầy đủ, đa dạng tài liệu học tập.	0,735	0,915	0,729
VC3	Phòng học đảm bảo không gian thoải mái (có điều hòa, âm thanh, ánh sáng,...).	0,793	0,907	0,774
VC4	SV dễ dàng tra cứu tài liệu học tập ở thư viện.	0,733	0,915	0,685
VC5	Phòng học, hành lang và môi trường xung quanh thường xuyên được vệ sinh, bảo trì.	0,835	0,901	0,819
VC6	Phòng học có phương tiện dạy học hiện đại (máy chiếu, micro,...).	0,825	0,902	0,844
3. Chương trình đào tạo, $\alpha = 0,869$				
DT1	Bạn có thể dễ dàng xem được thông tin về chương trình đào tạo của mình trên website.	0,627	0,869	0,666
DT3	Bạn được tư vấn, giới thiệu về những công việc mà bạn có thể làm sau khi tốt nghiệp.	0,683	0,847	0,653
DT4	Chương trình đào tạo được cập nhật liên tục phù hợp thực tế.	0,803	0,798	0,754
DT5	Bạn được phổ biến các học phần bắt buộc và điều kiện tốt nghiệp.	0,775	0,811	0,771
4. Dịch vụ hành chính, $\alpha = 0,912$				
HC1	Nhân viên hành chính có thái độ ân cần, niềm nở đối với SV khi làm việc.	0,783	0,891	0,772
HC2	Quy trình, thủ tục làm việc đơn giản, đáp ứng kịp thời yêu cầu của SV.	0,816	0,884	0,717
HC3	Các thắc mắc của SV được xử lý nhanh giúp SV tiết kiệm được thời gian.	0,775	0,893	0,715
HC4	SV được khuyến khích tham gia vào sinh hoạt trong các tổ chức Đoàn, hội.	0,722	0,903	0,552
HC5	Việc tư vấn, hỗ trợ SV luôn đáp ứng được nhu cầu.	0,786	0,890	0,779
5. Học phí, $\alpha = 0,817$				
HP1	Kiến thức bạn nhận được tương xứng với số tiền bạn đã bỏ ra.	0,617	0,786	0,648
HP2	SV có thể thanh toán học phí một cách thuận tiện.	0,608	0,783	0,716
HP3	SV được cung cấp các chính sách về học bổng, hỗ trợ học phí hợp lý.	0,657	0,763	0,557
HP4	Mức học phí thỏa đáng với chất lượng cơ sở vật chất.	0,686	0,747	0,788

Ghi chú: Phân tích EFA: Chỉ số KMO = 0,934 > 0,5; P = 0,000 (Bartlett's Test), phân tích thành phần chính với phép quay Varimax, % phương sai giải thích của 5 yếu tố = 73,054% > 50%

2.3.2. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính

Phân tích hồi quy tuyến tính nhằm xác định mức độ tác động của 04 nhân tố (GV - Chất lượng GgV, DT - Chương trình đào tạo, HC - Dịch vụ hành chính, PH - Học phí) đến sự hài lòng của SV đối với CLDV giáo dục tại Trường Đại học Phenikaa. Kết quả thu được như sau:

Bảng 3. Kết quả hồi quy tuyến tính

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,857 ^a	0,734	0,730	0,35567	1,960

(Lưu ý: a. Predictors: (Constant), HP, DT, GV, HC; b. Dependent Variable: HL)

Bảng 3 cho thấy, mô hình có R2 hiệu chỉnh bằng 0,730 cho thấy mức độ ảnh hưởng của biến độc lập lên trên biến độc lập. Cụ thể, các biến độc lập trong mô hình giải thích được 73,0% sự biến thiên của nhân tố hài lòng (biến phụ thuộc). Ngoài ra, hệ số Durbin-Watson bằng 1,960 nằm trong khoảng 1,5 đến 2,5 nên kết quả không vi phạm giả định tự tương quan chuỗi bậc nhất (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Hệ số VIF trong mô hình đều nhỏ hơn 10 nên ta kết luận các biến đưa vào mô hình không có sự tương quan đa cộng tuyến (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Giá trị Sig. của kiểm định F trong bảng ANOVA là 0,000 (< 0,05) cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính bội và tập dữ liệu là phù hợp.

Bảng 4. Kết quả hồi quy tuyến tính của 4 nhân tố

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-0,160	0,161		-0,990	0,323		
GV	0,189	0,051	0,174	3,698	0,000	0,472	2,117
DT	0,182	0,046	0,192	3,988	0,000	0,450	2,222
HC	0,188	0,052	0,188	3,621	0,000	0,387	2,586
HP	0,479	0,049	0,445	9,785	0,000	0,505	1,979

Bảng 4 cho thấy, trong 4 nhân tố được đưa vào mô hình thì cả 4 nhân tố đều có ý nghĩa thống kê (Sig.< 0,05). Vì vậy, 4 nhân tố: HP, DT, GV, HC có tác động đến biến phụ thuộc HL (hài lòng). Kết quả này cho thấy các giải thuyết H1, H3, H4, H5 đều đạt. Từ các hệ số hồi quy, chúng ta xây dựng được hai phương trình hồi quy chuẩn hóa và chưa chuẩn hóa các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với CLDV giáo dục tại Trường Đại học Phenikaa theo thứ tự như sau:

$$HL = 0,174*GV + 0,192*DT + 0,188*HC + 0,445*PH + \varepsilon$$

$$HL = -0,160 + 0,189*GV + 0,182*DT + 0,188*HC + 0,479*PH + \varepsilon$$

Theo kết quả từ mô hình hồi quy, cả 04 nhân tố đều có tương quan thuận với sự hài lòng. Trong đó, nhân tố (HP) Học phí có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của SV (hệ số $\beta = 0,445$). Điều này có nghĩa khi tăng một điểm đánh giá về học phí của nhà trường thì mức độ hài lòng của SV đối với chất lượng giáo dục tại Trường Đại học Phenikaa sẽ tăng thêm 0,445 điểm. Một số nghiên cứu cũng có kết quả tương tự như Mai Anh Vũ và Hà Thị Lan (2021) đã thực hiện một cuộc khảo sát và phân tích dữ liệu thu thập được từ 333 SV thuộc một trường đại học công ở Việt Nam, cho thấy yếu tố học phí có ảnh hưởng rất mạnh tới sự hài lòng của SV. Đồng quan điểm trên còn có Vũ Đức Tân (2021) khi thực hiện nghiên cứu tại các trường đại học tư thục trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh. Nhân tố (GV) chất lượng GgV - Đây là nhân tố ảnh hưởng thứ hai đến sự hài lòng của SV (hệ số $\beta = 0,174$). Xác định yếu tố chất lượng GgV là yếu tố quyết định CLDV và cần nâng cao vai trò, chất lượng của yếu tố này cũng được nhắc đến trong các nghiên cứu của các nhóm tác giả khác (Vũ Đức Tân, 2021; Mai Anh Vũ & Hà Thị Lan, 2021; Phạm Thị Liên, 2016). Ngoài ra, các nhân tố chương trình đào tạo và dịch vụ hành chính cũng lần lượt ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV.

3. Kết luận

Nhìn chung, các thành phần của CLDV đào tạo có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của SV. Theo đó, các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV về CLDV giáo dục tại Trường Đại học Phenikaa với 4 đặc điểm đại diện theo mức độ ảnh hưởng từ mạnh đến yếu là học phí, chất lượng GgV, dịch vụ hành chính, chương trình đào tạo. Mô hình nghiên cứu giải thích 87,1% cho tổng thể về mối liên hệ của 4 nhóm đặc điểm với biến sự hài lòng của SV. Dựa vào kết quả thu được, nhà trường cần tập trung nhất vào củng cố và nâng cao CLDV giáo dục tương xứng với số tiền học phí mà SV đã đóng. Một số kiến nghị được đưa ra dành cho nhà trường nhằm nâng cao sự hài lòng của SV đối với CLDV. Thứ nhất, nhân tố học phí tác động mạnh nhất thì khó thay đổi nhưng việc chia nhỏ thời gian thu học phí, có các chính sách khen thưởng, học bổng hấp dẫn cũng có thể tăng sự hài lòng của SV. Thứ hai, có xây dựng kế hoạch tuyển dụng và thu hút GgV có trình độ cao phù hợp với ngành đào tạo, thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn, tạo điều kiện để GgV đi trao đổi học hỏi kinh nghiệm ở các trường đại học trong và ngoài nước nhằm góp phần nâng cao chất lượng GgV của Nhà trường. Thứ ba, việc đơn giản hóa mọi quy trình, thủ tục hành chính và có đội ngũ nhân viên nhiệt tình, niềm nở sẵn sàng hỗ trợ, giúp đỡ SV khi tới làm việc sẽ có tác động tích cực đến sự hài lòng của SV đối với nhân tố dịch vụ hành chính. Thứ tư, thường xuyên cập nhật chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu xã hội; lộ trình học tập rõ ràng và được phổ biến đến từng người học. Bên cạnh những kết quả đạt được, nghiên cứu này cũng còn một số hạn chế như phương pháp chọn mẫu thuận tiện nên tính đại diện của mẫu chưa cao. Vì vậy, ở những nghiên cứu tiếp theo, chúng tôi sẽ mở rộng phương pháp chọn mẫu xác suất và mở rộng đối tượng khảo sát để có tính khái quát tốt hơn.

Tài liệu tham khảo

- Alecke, B., & Mitze, T. (2012). Studiengebühren und das Wanderungsverhalten von Studienanfängern: eine panel-ökonometrische Wirkungsanalyse. *Perspektiven der Wirtschaftspolitik*, 13(4), 357-386.
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70-94. <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>
- Bảo Trung, Nguyễn Thị Tố Loan (2020). Chất lượng dịch vụ giáo dục đại học theo mô hình IPA tại Trường Đại học Tài chính - Marketing. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính-Marketing*, 57, 52-62.
- Bộ Khoa học và Công nghệ (2015). *Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9000:2015: Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng*.
- Çinkır, Ş., Yıldız, S., & Kurum, G. (2021). Development of Service Quality Scale in Higher Education: A Validity and Reliability study. *Yuksekokretim Dergisi*, 11(1), 161-173. <https://doi.org/10.2399/yod.20.688862>
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th edition). Pearson.
- Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. NXB Thống kê.
- Kwek, C. L., Lau, T. C., & Tan, H. P. (2010). Education Quality Process Model and its influence on students' perceived service quality. *International Journal of Business and Management*, 5(8). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v5n8p154>
- Mai Anh Vũ, Hà Thị Lan (2021). Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa. *Tạp chí Khoa học Thương mại, Trường Đại học Thương mại*, 151, 80-88.
- Moslehpour, M., Chau, K. Y., Zheng, J., Hanjani, A. N., & Hoang, M. (2020). The mediating role of international student satisfaction in the influence of higher education service quality on institutional reputation in Taiwan. *International Journal of Engineering Business Management*, 12. <https://doi.org/10.1177/1847979020971955>
- Navarro, M. M., Iglesias, M. P., & Torres, P. R. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505-526. <https://doi.org/10.1108/09513540510617454>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pekkaya, M., Pulat, Ö., N.A., & Zeydan, L. (2023). Service quality determiners in higher education: the student's perspective. *International Journal of Services Economics and Management*, 14(3), 270-300. <https://doi.org/10.1504/ijsem.2023.132233>
- 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: Kinh tế và Kinh doanh*, 32(4), 81-89.
- Saputra, F. E. (2020). Rekonseptualisasi Konstruk Kualitas Layanan Spesifik Pada Konteks Perguruan Tinggi. *Managment Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 15(1), 49-64.
- Tan, K. C., & Kek, S. W. (2004). Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach. *Quality in Higher Education*, 10(1), 17-24. <https://doi.org/10.1080/1353832242000195032>
- Teeroovengadam, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244-258.
- Võ Văn Việt (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 Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh*, 14(4), 171.
- Vũ Đức Tân (2021). Đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo các trường đại học tư thục trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*, 62, 93-105.
- Wardi, Y., Abror, A., & Trinanda, O. (2018). The Marketing of Higher Education: Managing Student Loyalty Based on Tuition Fee Policy and Service Quality. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 19(2), 101-108.