

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



TRẦN ĐÌNH NGUYỄN

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG CAO ĐẲNG BÌNH THUẬN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Bình Thuận - năm 2023

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



TRẦN ĐÌNH NGUYỄN

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG CAO ĐẲNG BÌNH THUẬN**

CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 8340101

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

PGS.TS. NGUYỄN VĂN TRÌNH

Bình Thuận - năm 2023

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn “**Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Trường Cao đẳng Bình Thuận**” là công trình nghiên cứu của riêng tôi và được sự hướng dẫn khoa học của **Phó Giáo sư, Tiến sĩ Nguyễn Văn Trình**.

Các số liệu, kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực, khách quan, có nguồn gốc rõ ràng và chưa từng được công bố trong công trình nghiên cứu nào khác. Trong luận văn có sử dụng một số nhận xét, đánh giá cũng như số liệu của các tác giả khác, cơ quan tổ chức khác đều có trích dẫn, chú thích nguồn gốc và có ghi rõ trong phần tài liệu tham khảo.

Bình Thuận, ngày 15 tháng 02 năm 2023

Tác giả luận văn

Trần Đình Nguyên

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, tôi xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn của Thầy Phó Giáo sư, Tiến sĩ Nguyễn Văn Trình đã nhiệt tình hướng dẫn, tham gia đóng góp ý kiến quý báu, động viên tôi khắc phục, vượt qua khó khăn trong quá trình nghiên cứu để tôi hoàn chỉnh luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn đến quý Thầy/Cô của Trường Đại học Phan Thiết đã giảng dạy và truyền đạt cho tôi những kiến thức quý giá làm nền tảng để thực hiện Luận văn này. Đồng thời, tôi xin chân thành cảm ơn quý Thầy, Cô công tác tại Phòng Đào tạo sau Đại học của Trường Đại học Phan Thiết đã nhiệt tình giúp đỡ, hướng dẫn tôi hoàn thành các thủ tục liên quan đến luận văn tốt nghiệp.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo Trường cùng toàn thể sinh viên Trường Cao đẳng Bình Thuận đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình nghiên cứu, thu thập thông tin, dữ liệu phục vụ luận văn.

Xin chân thành cảm ơn.

Bình Thuận, ngày 15 tháng 02 năm 2023

Tác giả luận văn

Trần Đình Nguyên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	I
LỜI CẢM ƠN	II
MỤC LỤC.....	I
DANH MỤC BẢNG BIỂU	V
DANH MỤC HÌNH ẢNH	VI
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	I
TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU LUẬN VĂN.....	II
CHƯƠNG 1- TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1. Lý do nghiên cứu.....	1
1.2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.2.1. Mục tiêu tổng quát.....	2
1.2.2. Mục tiêu cụ thể	2
1.3. Câu hỏi nghiên cứu	2
1.4. Đối tượng, phạm vi và thời gian nghiên cứu	2
1.4.1. Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.4.2. Đối tượng khảo sát	3
1.4.3. Phạm vi nghiên cứu	3
1.5. Phương pháp nghiên cứu.....	3
1.5.1. Nghiên cứu định tính	3
1.5.2. Nghiên cứu định lượng.....	3
1.6. Ý nghĩa của nghiên cứu.....	4
1.7. Bố cục đề tài.....	4
CHƯƠNG 2- CƠ SỞ LÝ THUYẾT	6
2.1. Cơ sở lý luận	6

2.1.1. Chất lượng dịch vụ và dịch vụ đào tạo.....	6
2.1.2. Sự hài lòng.....	7
2.1.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng.....	7
2.1.4. Một số mô hình.....	8
2.2. Các nghiên cứu liên quan.....	11
2.2.1. Một số nghiên cứu nước ngoài.....	11
2.2.2. Một số nghiên cứu trong nước.....	12
2.3. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu.....	15
2.3.1. Mô hình nghiên cứu.....	15
CHƯƠNG 3- TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG CAO ĐẲNG BÌNH THUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	18
3.1. Tổng quan về Trường Cao đẳng Bình Thuận.....	18
3.1.1 Quá trình hình thành.....	18
3.1.2. Vị trí pháp lý và chức năng.....	19
3.1.3. Nhiệm vụ và quyền hạn.....	20
3.2. Phương pháp nghiên cứu.....	27
3.2.1. Quy trình nghiên cứu.....	27
3.2.2. Nghiên cứu định tính.....	28
3.2.3. Nghiên cứu định lượng.....	30
CHƯƠNG 4- PHÂN TÍCH VÀ THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	34
4.1. Mô tả mẫu nghiên cứu.....	34
4.2. Kiểm định độ tin cậy các thang đo.....	36
4.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA.....	38
4.4. Phân tích hồi quy.....	43
4.4.1. Phân tích tương quan.....	43
4.4.2. Kiểm định sự phù hợp mô hình tổng thể.....	44

4.4.3. Kiểm định các vi phạm giả định hồi quy.....	45
4.4.4. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu	47
4.5. Phân tích ANOVA	48
4.6. Thảo luận kết quả nghiên cứu	50
4.6.1. Đánh giá yếu tố “Hoạt động hỗ trợ”	50
4.6.2. Đánh giá yếu tố “Khả năng phục vụ”	52
4.6.3. Đánh giá yếu tố “Cơ sở vật chất”	54
4.6.4. Đánh giá về “Sự hài lòng”	56
CHƯƠNG 5 - KẾT LUẬN VÀ CÁC HÀM Ý CHÍNH SÁCH	59
5.1. Kết luận	59
5.2. Các hàm ý chính sách.....	59
5.3. Đóng góp của đề tài.....	62
5.4. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo.....	62
5.4.1. Hạn chế của đề tài.....	62
5.4.2. Đề xuất hướng nghiên cứu tiếp theo	62
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	63
PHỤ LỤC 1	66
DANH SÁCH THAM GIA THẢO LUẬN NHÓM, PHỎNG VẤN SÂU.....	66
1. Bảng câu hỏi tham khảo chuyên gia.....	66
PHỤ LỤC 2.....	69
PHIẾU KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG BÌNH THUẬN (tháng 11/2022)	69
PHỤ LỤC 3	73
KẾT QUẢ XỬ LÝ DỮ LIỆU	73
1. Mô tả biến.....	73
2. Kết quả phân tích Cronbach’s alpha.....	74

3. Kết quả phân tích EFA	77
- Phân tích EFA lần thứ 1:	77
- Phân tích EFA Lần 2	79
- Phân tích EFA Lần 3	81
- Phân tích EFA Lần 4	82
- Phân tích EFA Lần 5	83
- Phân tích EFA Lần 6	85
4. Phân tích ma trận tương quan	87
5. Phân tích hồi quy	87
6. Phân tích Anova	90

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Tổng quan các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo đến sự cảm nhận của sinh viên	14
Bảng 3.1. Thang đo chất lượng đào tạo	29
Bảng 3.2. Thang đo sự hài lòng	30
Bảng 4.1. Mô tả thống kê	34
Bảng 4.2. Cronbach's alpha của các thang đo trong mô hình nghiên cứu.....	37
Bảng 4.3. Kết quả phân tích EFA của thang đo chất lượng đào tạo	40
Bảng 4.4. Kết quả phân tích EFA của thang đo sự hài lòng	41
Bảng 4.5. Ma trận tương quan giữa các biến trong mô hình	43
Bảng 4.6. Tóm tắt mô hình.....	44
Bảng 4.7. Phân tích ANOVA.....	44
Bảng 4.10. Kết quả phân tích hồi quy.....	47
Bảng 4.11. Thống kê cảm nhận về yếu tố “Hoạt động hỗ trợ”	52
Bảng 4.12. Thống kê cảm nhận về yếu tố “Khả năng phục vụ”	54
Bảng 4.13. Thống kê cảm nhận về yếu tố “Cơ sở vật chất”	55
Bảng 4.14. Cảm nhận Sự hài lòng của sinh viên	57

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Mô hình chất lượng kỹ thuật/ chức năng	9
Hình 2.2: Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ	10
Hình 2.3: Mô hình nghiên cứu dự kiến	16
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu	27
Hình 4.1. Tỷ trọng SV thuộc các Khoa bộ môn.....	36
Hình 4.2. Tỷ trọng Thu nhập kinh tế hộ gia đình của SV	36
Hình 4.3. Mô hình sau khi hiệu chỉnh.....	42
Hình 4.4. Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa.....	46
Hình 4.5. Đồ thị so sánh với phân phối chuẩn của phần dư chuẩn hóa	46
Hình 4.6. Biểu đồ Scatterplot.....	47
Hình 4.7. Kết quả phân tích hồi quy	48
Hình 4.7. Cảm nhận của sinh viên về nhóm yếu tố “Hoạt động hỗ trợ”	51
Hình 4.8. Cảm nhận của sinh viên về yếu tố “Khả năng phục vụ”	53
Hình 4.9. Cảm nhận của sinh viên về yếu tố “Cơ sở vật chất”	55
Hình 4.10. Cảm nhận của sinh viên về “hoạt động đào tạo của Trường”	57

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

SV:	Sinh viên
GV:	Giảng viên
SHL:	Sự hài lòng
Tp.HCM:	Thành phố Hồ Chí Minh
UBND:	Ủy ban nhân dân
EFA:	Phân tích nhân tố khám phá

TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU LUẬN VĂN

Nghiên cứu này sử dụng thang đo SERVPERF để phân tích, khám phá các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Cao đẳng Bình Thuận. Người nghiên cứu đã đề ra quy trình và phương pháp nghiên cứu để thực hiện đề tài thông qua 2 giai đoạn nghiên cứu: nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng, cụ thể:

- Xây dựng các thang đo để đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của sinh viên.

- Xây dựng bảng câu hỏi và thực hiện khảo sát phương pháp phân tầng ngẫu nhiên có tỷ lệ đối với 260 sinh viên đang theo học tại 03 cơ sở đào tạo của Trường; nhận lại được 241 phiếu hợp lệ.

- Thực hiện phân tích dữ liệu bằng các kỹ thuật phân tích như: Thống kê mô tả; Kiểm định độ tin cậy của các thang đo Cronbach's Alpha; Phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan, hồi quy và phân tích ANOVA trên phần mềm SPSS 22.0.

Kết quả nghiên cứu, từ 5 yếu tố ban đầu: “Cơ sở vật chất”, “Sự tin cậy”, “Đáp ứng”, “Sự cảm thông” và “Đảm bảo”; qua kết quả phân tích dữ liệu khảo sát từ sinh viên đang theo học tại Trường Cao đẳng Bình Thuận, người nghiên cứu đã đo lường được ảnh hưởng của các yếu tố đều có tác động dương đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường, gồm 03 yếu tố: Yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên là “Hoạt động hỗ trợ” với hệ số Beta chuẩn hóa = 0,52, tiếp đến là yếu tố “Khả năng phục vụ” với hệ số Beta chuẩn hóa = 0,246, yếu tố về “Cơ sở vật chất” ít tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo với hệ số Beta chuẩn hóa = 0,214. Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra, có sự khác biệt nhau về mức độ hài lòng của sinh viên đang theo học tại các cơ sở đào tạo và các Khoa chuyên môn. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, người nghiên cứu đề xuất một số nhiệm vụ, giải pháp cho Ban Giám hiệu Trường Cao đẳng Bình Thuận.

CHƯƠNG 1- TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

1.1. Lý do nghiên cứu

Trước đây, Giáo dục được xem là nghề “đặc biệt”, đó là nghề giáo dục, đào tạo con người; ngày nay, dưới tác động của các yếu tố bên ngoài và đặc biệt là sự tác động của nền kinh tế thị trường, giáo dục đã được coi như một “dịch vụ giáo dục” mà ở đó khách hàng (sinh viên, phụ huynh) có thể lựa chọn một nhà cung cấp dịch vụ (các trường học) mà họ cho là phù hợp nhất. Do đó, để tồn tại và phát triển, các Trường cần chú trọng vào chất lượng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng của người học. Thông tin về sự hài lòng của sinh viên sẽ giúp Trường có những điều chỉnh kịp thời để nâng cao chất lượng đào tạo, giáo dục cũng như đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị,... để thu hút người học.

Trường Cao đẳng Bình Thuận được thành lập theo Quyết định 451/QĐ-LĐLBXH, ngày 31/5/2022 của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội (theo Đề án số 698/ĐA-UBND, ngày 11/3/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Thuận) trên cơ sở sáp nhập nguyên hiện trạng Trường Cao đẳng Cộng đồng Bình Thuận, Trường Cao đẳng Y tế Bình Thuận vào Trường Cao đẳng Nghề Bình Thuận (và đổi tên thành Trường Cao đẳng Bình Thuận); để hoạt động hiệu quả, ngày càng đảm bảo phù hợp với phát triển của Trường trong tương lai; góp phần đào tạo, cung cấp nguồn nhân lực cho các Khu du lịch quốc gia Mũi Né, các khu công nghiệp: Phan Thiết, Hàm Kiệm, Sơn Mỹ,... cho các doanh nghiệp may trên địa bàn tỉnh; Nhiệt điện Vĩnh Tân, Điện gió tại Tuy Phong, dự án Điện năng lượng mặt trời,... giúp phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Bình Thuận, góp phần xây dựng phát triển đất nước.

Vì vậy, việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo và đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo trở nên cần thiết và có ý nghĩa hơn bao giờ hết. Ngoài ra, người nghiên cứu chưa tìm thấy có nghiên cứu nào đánh giá chất lượng đào tạo của Trường Cao đẳng Bình Thuận. Do đó, người nghiên cứu lựa chọn đề tài “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Trường Cao

đảng Bình Thuận” để đo lường mức độ hài lòng của sinh viên và từ đó gợi ý các giải pháp để nâng cao chất lượng đào tạo của Trường.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

1.2.1. Mục tiêu tổng quát

Mục tiêu tổng quát của nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận.

1.2.2. Mục tiêu cụ thể

(1) Xác định các yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận.

(2) Xem xét tác động của chúng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận.

(3) Khám phá sự khác biệt về mức hài lòng của sinh viên theo học tại các khoa chuyên ngành, tại các cơ sở đào tạo về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận.

(4) Đề xuất các hàm ý chính sách cho Ban Giám hiệu nhà trường để duy trì và nâng cao chất lượng đào tạo của Trường.

1.3. Câu hỏi nghiên cứu

(1) Các yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận?

(2) Tác động của các yếu tố này có ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận?

(3) Có sự khác biệt về mức hài lòng của sinh viên theo học tại các khoa chuyên ngành, tại các cơ sở đào tạo về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận.

(4) Những hàm ý chính sách nào đề cho Ban Giám hiệu nhà trường để duy trì sự hài lòng của sinh viên và nâng cao chất lượng đào tạo của Trường?

1.4. Đối tượng, phạm vi và thời gian nghiên cứu

1.4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Cao đẳng Bình Thuận.

1.4.2. Đối tượng khảo sát

Đối tượng khảo sát là sinh viên đang theo học tại Trường Cao đẳng Bình Thuận.

1.4.3. Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian: Nghiên cứu này được thực hiện tại Trường Cao đẳng Bình Thuận.

- Về thời gian: Năm học 2021 - 2022.

1.5. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện dựa trên 2 phương pháp nghiên cứu gồm: phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng.

1.5.1. Nghiên cứu định tính

Nhằm khám phá các yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường; đồng thời hiệu chỉnh thang đo của các yếu tố trong mô hình nghiên cứu đề xuất. Nghiên cứu định tính được thực hiện theo trình tự dựa trên cơ sở lý thuyết và tổng quan các nghiên cứu liên quan đi trước để đề xuất các giả thuyết và mô hình nghiên cứu sơ bộ. Sau đó, người nghiên cứu tiến hành phỏng vấn sâu một số sinh viên (05 sinh viên), tham vấn một số chuyên gia (05 người) để khám phá các yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường và hiệu chỉnh lại thang đo của các yếu tố trong mô hình nghiên cứu sơ bộ cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu sẽ làm cơ sở xây dựng thang đo và bảng câu hỏi để thu thập dữ liệu cho quá trình nghiên cứu định lượng.

1.5.2. Nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu định lượng được thực hiện với kỹ thuật thu thập dữ liệu là phỏng vấn trực tiếp các sinh viên đang theo học tại Trường Cao đẳng Bình Thuận thông qua bảng câu hỏi. Dữ liệu thu thập được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS 22.0 với các công cụ thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy của các thang đo với Cronbach's

Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan, hồi quy và phân tích ANOVA.

1.6. Ý nghĩa của nghiên cứu

- Về mặt khoa học: Nghiên cứu này góp phần bổ sung về mặt lý luận cho những nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại các trường cao đẳng nói chung và Trường Cao đẳng Bình Thuận nói riêng.

- Về mặt thực tiễn:

+ Kết quả của nghiên cứu sẽ xác định được các yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận. Từ đó, người nghiên cứu đề xuất với Ban Giám hiệu tập trung những nguồn lực cần thiết để điều chỉnh hoặc xây dựng các nhiệm vụ, giải pháp có tính khả thi, kịp thời nhằm duy trì và nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo khi theo học tại Trường Cao đẳng Bình Thuận.

+ Kết quả nghiên cứu này có thể là tài liệu tham khảo cho sinh viên ngành quản trị kinh doanh, các nhà nghiên cứu hay lãnh đạo các trường cao đẳng muốn nghiên cứu về những vấn đề có liên quan.

1.7. Bố cục đề tài

Ngoài các phần phụ lục, tài liệu tham khảo, nghiên cứu có bố cục gồm 5 chương. Nội dung chính của từng chương cụ thể như sau:

Chương 1- Tổng quan về đề tài nghiên cứu

Trình bày lý do chọn đề tài; mục tiêu nghiên cứu; câu hỏi nghiên cứu; đối tượng và phạm vi nghiên cứu; phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng để nghiên cứu; ý nghĩa của nghiên cứu và bố cục của nghiên cứu.

Chương 2- Cơ sở lý thuyết

Trình bày các khái niệm về chất lượng dịch vụ, chất lượng đào tạo, sự hài lòng của sinh viên, các lý thuyết về chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, tổng quan các tài liệu nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan đến vấn đề nghiên cứu, từ đó đề xuất mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu.

Chương 3- Thực trạng và Phương pháp nghiên cứu

Trình bày tổng quan về Trường Cao đẳng Bình Thuận; quy trình nghiên cứu, mô tả phương pháp nghiên cứu định tính, phương pháp nghiên cứu định lượng, mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh và xây dựng thang đo các thành phần trong mô hình nghiên cứu để thu thập dữ liệu nghiên cứu.

Chương 4- Phân tích và thảo luận kết quả nghiên cứu

Trình bày kết quả phân tích dữ liệu gồm thông tin về mẫu khảo sát, đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo, phân tích nhân tố khám phá EFA, kiểm định mô hình lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu bằng phương pháp hồi quy đa biến, phân tích ANOVA với phần mềm SPSS 22.0 để đưa ra những kết quả cụ thể liên quan đến đến sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo của Trường Cao đẳng Bình Thuận.

Chương 5- Kết luận và các hàm ý chính sách

Dựa trên những kết quả đã đạt được ở Chương 4, chương cuối cùng này sẽ trình bày kết luận về kết quả nghiên cứu, những hạn chế nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo; đồng thời, đưa ra một số giải pháp nhằm duy trì và nâng cao sự hài lòng của sinh viên của Trường Cao đẳng Bình Thuận.

CHƯƠNG 2- CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Trong chương này trình bày hai nội dung chính là cơ sở lý thuyết liên quan đến đề tài và tổng quan tài liệu nghiên cứu. Phần cơ sở lý thuyết sẽ trình bày các khái niệm, các lý thuyết có liên quan đến chất lượng dịch vụ, chất lượng đào tạo, sự hài lòng. Phần tổng quan tài liệu nghiên cứu sẽ trình bày các nghiên cứu ở trong nước và nước ngoài có liên quan đến đề tài. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất các giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu của đề tài.

2.1. Cơ sở lý luận

2.1.1. Chất lượng dịch vụ và dịch vụ đào tạo

2.1.1.1. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng hàng hóa là hữu hình và có thể đo lường bởi các tiêu chí khách quan như: tính năng, đặc tính và độ bền. Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ là vô hình. Khách hàng nhận được dịch vụ thông qua các hoạt động giao tiếp, nhận thông tin và cảm nhận. Đặc điểm nổi bật của khách hàng chỉ có thể đánh giá được toàn bộ chất lượng dịch vụ khi đã “mua” và “sử dụng” chúng. Do đó, chất lượng dịch vụ chưa được xác định một cách chính xác.

Parasuraman và cộng sự (1988), cho rằng: “Chất lượng dịch vụ được xem như khoảng cách giữa mong đợi về dịch vụ và nhận thức của khách hàng khi sử dụng dịch vụ”.

Zeithaml (1987), giải thích “Chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một thực thể. Nó là một dạng của thái độ”.

Theo quan điểm của Kotler và cộng sự (2005), định nghĩa: “Chất lượng dịch vụ là khả năng bao gồm độ bền tổng thể, độ tin cậy, độ chính xác, sự dễ vận hành, dễ sửa chữa và các thuộc tính có giá trị khác để thực hiện các chức năng của nó”.

2.1.1.2. Chất lượng giáo dục

Theo Thongsamak (2001), Dịch vụ có những đặc điểm khác biệt so với những sản phẩm khác như vô hình, không đồng nhất, không thể tách rời, dễ hỏng, không thể hoàn trả, nhu cầu bất định, quan hệ qua con người, tính cá nhân và tâm lý. Nếu dựa theo những đặc điểm trên thì giáo dục cũng mang đầy đủ các đặc điểm này và được coi là một sản phẩm dịch vụ.

“Chất lượng giáo dục trường đại học là sự đáp ứng mục tiêu do nhà trường đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục đại học của Luật giáo dục, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước.” (Bộ GD&ĐT, 2014).

Theo Luật giáo dục nghề nghiệp 2014, “Chất lượng giáo dục nghề nghiệp là mức độ đáp ứng mục tiêu giáo dục nghề nghiệp trong từng giai đoạn nhất định của cơ sở giáo dục nghề nghiệp hoặc chương trình giáo dục nghề nghiệp”.

2.1.2. Sự hài lòng

Sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm hay dịch vụ với những kỳ vọng của người đó (Kotler, 2001).

Theo Zeithaml & Bitner (2000), “Sự hài lòng của khách hàng là sự đánh giá của khách hàng về một sản phẩm hay một dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của họ”.

Oliver & Desarbo (1989) cho rằng, “Sự hài lòng của sinh viên được xem là đánh giá chủ quan của sinh viên đó về kết quả và kinh nghiệm khác liên quan đến giáo dục”.

2.1.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng

Thông thường các nhà kinh doanh dịch vụ thường cho rằng chất lượng dịch vụ chính là mức độ thỏa mãn của khách hàng. Tuy nhiên, nhiều nhà nghiên cứu cho thấy, sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ là hai khái niệm phân biệt nhưng lại có mối quan hệ gần với nhau. Chất lượng dịch vụ là khái niệm khách quan, mang tính lượng giá và nhận thức, trong khi đó, sự hài lòng là sự kết hợp của các thành

phần chủ quan, dựa vào cảm giác và cảm xúc (Shemwell và cộng sự, 1998, dẫn theo Thongsamak, 2001).

Một số nhà nghiên cứu cho rằng chất lượng dịch vụ là sự đánh giá tổng thể dài hạn trong khi sự hài lòng của khách hàng chỉ là sự đánh giá một giao dịch cụ thể; có quan điểm khác cho rằng, chất lượng dịch vụ là tiền tố cho sự hài lòng khách hàng. Quan điểm nào đúng hiện vẫn chưa khẳng định vì cả hai quan điểm đều có cơ sở lý luận cũng như kết quả nghiên cứu chứng minh (Thongsamak, 2001).

2.1.4. Một số mô hình

Hiện nay, có rất nhiều mô hình đo lường chất lượng dịch vụ như: mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật, chức năng của Gronroos (1984), mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1985), mô hình tổng hợp chất lượng dịch vụ của Brogowicz và cộng sự (1990), mô hình tiền đề và trung gian của Dabholkar và cộng sự (2000)... Nhưng, hiện có 3 mô hình được sử dụng phổ biến để đánh giá đo lường chất lượng dịch vụ là mô hình của Gronroos (1984), mô hình của Parasuraman và cộng sự (1985) và mô hình của Cronin và Taylor (1992).

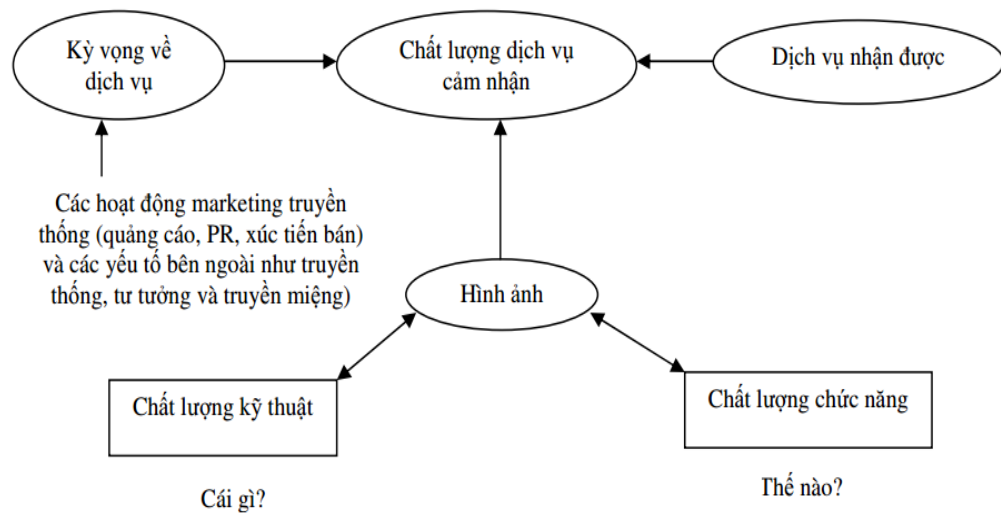
2.1.4.1. Mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật, chức năng của Gronroos (1984)

Mô hình chất lượng dịch vụ được đánh giá bằng cách so sánh giá trị mà khách hàng mong đợi trước khi sử dụng dịch vụ và giá trị mà khách hàng nhận được khi sử dụng dịch vụ. Để đo lường chất lượng dịch vụ, Gronroos (1984) đưa ra 3 tiêu chí:

(1) Chất lượng kỹ thuật: mô tả dịch vụ cung cấp là gì và chất lượng mà khách hàng sẽ nhận được từ dịch vụ.

(2) Chất lượng chức năng: mô tả dịch vụ được cung cấp như thế nào hay làm thế nào khách hàng nhận được kết quả chất lượng kỹ thuật.

(3) Hình ảnh: đây là yếu tố quan trọng được xây dựng dựa trên chất lượng kỹ thuật và chất lượng hình ảnh.



Hình 2.1: Mô hình chất lượng kỹ thuật/ chức năng

Nguồn: Gronroos (1984)

2.1.4.2. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVQUAL

Parasuraman và cộng sự (1985), đã xây dựng thang đo SERVQUAL để đánh giá chất lượng dịch vụ. Thang đo này đã được các nhà nghiên cứu kiểm nghiệm, điều chỉnh và kết luận rằng nó là thang đo phù hợp với mọi loại hình dịch vụ (Parasuraman và cộng sự, 1994). Bộ thang đo SERVQUAL gồm 5 thành phần:

(1) Tin cậy (Reliability): thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết, hứa hẹn.

(2) Đáp ứng (Responsiveness): thể hiện sự sẵn lòng của nhân viên phục vụ nhằm cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng.

(3) Năng lực phục vụ (Assurance): thể hiện trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở của nhân viên, khả năng làm cho khách hàng tin tưởng.

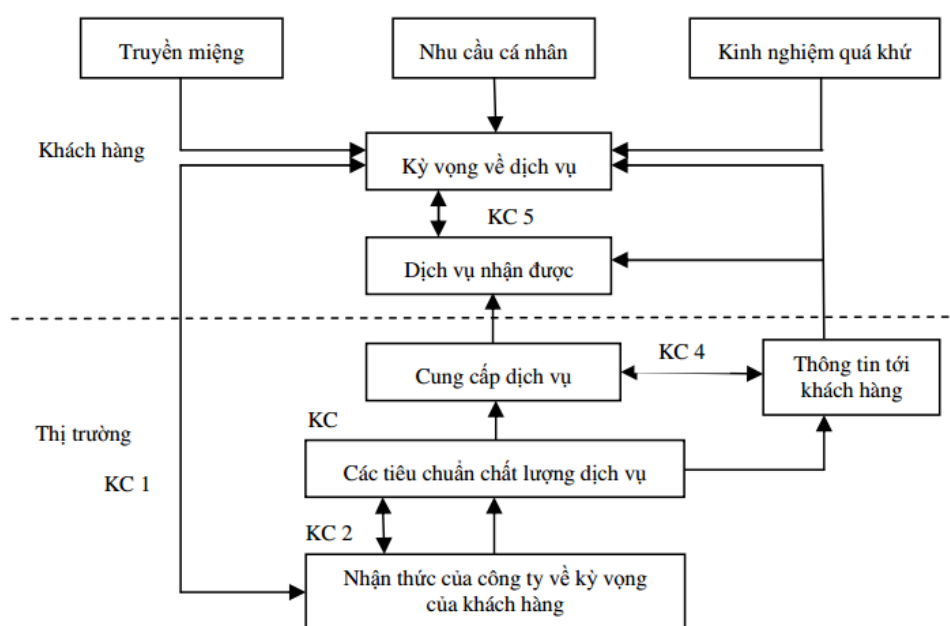
(4) Đồng cảm (Empathy): thể hiện sự ân cần quan tâm chăm sóc đến từng cá nhân khách hàng.

(5) Phương tiện hữu hình (Tangibles): thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị để thực hiện dịch vụ.

Bộ thang đo SERVQUAL gồm 2 phần. Phần thứ nhất nhằm xác định **kỳ vọng** của khách hàng đối với loại dịch vụ của doanh nghiệp nói chung. Phần thứ hai nhằm

xác định **cảm nhận** của khách hàng đối với việc thực hiện dịch vụ của doanh nghiệp khảo sát. Và chất lượng dịch vụ được xác định như sau:

$$\text{Chất lượng dịch vụ} = \text{Mức độ cảm nhận} - \text{Giá trị kỳ vọng}$$



Hình 2.2: Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ

Nguồn: Parasuraman và cộng sự (1985)

2.1.4.3. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVPERF

Mô hình đánh giá dựa trên kết quả thực hiện hay mô hình SERVPERF (Cronin và Taylor, 1992), bộ thang đo SERVPERF cũng sử dụng 22 mục phát biểu tương tự như phần hỏi về cảm nhận của khách hàng trong mô hình SERVQUAL. Tuy nhiên, mô hình SERVPERF bỏ qua phần hỏi về kỳ vọng và cho rằng mức độ cảm nhận của khách hàng khi sử dụng dịch vụ phản ánh tốt nhất chất lượng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ của thang đo SERVPERF được xác định như sau:

$$\text{Chất lượng dịch vụ} = \text{Mức độ cảm nhận}$$

Hiện nay, có rất nhiều nghiên cứu khác nhau nhằm so sánh các mô hình trên. Mô hình SERVPERF chỉ đo lường cảm nhận của khách hàng, trong khi 2 mô hình

còn lại đo lường cả cảm nhận và kỳ vọng. Mà khái niệm kỳ vọng trong thang đo rất mơ hồ đối với người trả lời, có thể ảnh hưởng đến chất lượng dữ liệu thu thập, dẫn đến giảm độ tin cậy và tính không ổn định của biến quan sát.

2.2. Các nghiên cứu liên quan

Hiện nay, không chỉ ở Việt Nam mà các quốc gia trên thế giới, cũng như các tổ chức chính phủ, phi chính phủ có rất nhiều nghiên cứu nhằm tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo để từ đó có những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

2.2.1. Một số nghiên cứu nước ngoài

Snipes và Thomson (1999), sử dụng và hiệu chỉnh thang đo SERVQUAL trong một nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của 6 trường Cao đẳng, Đại học của Mỹ. Kết quả cho thấy, từ 5 thành phần lý thuyết của SERVQUAL chỉ còn 3 thành phần đủ tin cậy và có giá trị phân biệt: (1) Cảm thông. Trong đó, biến kiểm soát Sự cảm thông và quan tâm của giảng viên đến sinh viên là yếu tố quan trọng nhất cho đánh giá chất lượng; (2) Năng lực đáp ứng và Tin cậy. Trong đó, biến kiểm soát: giới tính; năm học tập của sinh viên tại nhà trường và mức công bằng trong đánh giá của giảng viên có ý nghĩa trong tác động đến chất lượng dịch vụ cảm nhận của sinh viên; (3) Phương tiện hữu hình (môi trường học tập, làm việc).

Trong một nghiên cứu của Chua (2004), tác giả đã sử dụng thang đo SERVQUAL để nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo đại học theo nhiều quan điểm khác nhau: sinh viên, phụ huynh, giảng viên và người sử dụng lao động. Kết quả cho thấy, trong hầu hết các thành phần của SERVQUAL, sinh viên, phụ huynh và người sử dụng lao động đều kỳ vọng cao hơn những gì họ nhận được. Riêng các giảng viên, sự khác biệt giữa cảm nhận và kỳ vọng xuất hiện ở hai thành phần Phương tiện hữu hình và Năng lực phục vụ.

Kwek và cộng sự (2010), một nghiên cứu về chất lượng giáo dục đại học của Malaysia cho thấy các yếu tố sau tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên: (1)

Chương trình giảng dạy; (2) Các dịch vụ hỗ trợ học tập và (3) Cách đánh giá kết quả học tập.

2.2.2. Một số nghiên cứu trong nước

Theo kết quả nghiên cứu tại trường Đại học Kinh Tế và Quản Trị Kinh Doanh Thái Nguyên, Trần Xuân Kiên (2006) đã nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên. Kết quả kiểm định mô hình lý thuyết cho thấy 5 thành phần tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Trong đó, thành phần tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên là sự nhiệt tình của đội ngũ cán bộ và giảng viên, thứ hai là khả năng thực hiện cam kết, thứ ba là cơ sở vật chất, thứ tư là đội ngũ giảng viên và cuối cùng là sự quan tâm của nhà trường tới sinh viên.

Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013), đã sử dụng mô hình SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo tại trường Đại học Cần Thơ. Kết quả cho thấy, sự hài lòng của sinh viên phụ thuộc vào 2 nhóm yếu tố chính: (1) Tác phong và năng lực của giảng viên và (2) Cơ sở vật chất.

Phan Đình Nguyên (2013), nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của các trường Đại học và Cao đẳng trên địa bàn Tp. HCM. Kết quả cho thấy nhân tố (1) Cơ sở vật chất đóng vai trò quan trọng nhất trong chất lượng đào tạo, kế tiếp là nhân tố; (2) Tổ chức và quản lý đào tạo; (3) Đội ngũ giảng viên cũng đóng vai trò hết sức quan trọng thứ ba; (4) Môi trường học tập và (5) Cách đánh giá kết quả học tập cũng góp phần nâng cao chất lượng đào tạo.

Phạm Thị Kim Liên (2016), nghiên cứu 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. Kết quả cho thấy các thành phần của chất lượng đào tạo có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của người học. Trong đó, các yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên theo thứ tự giảm dần lượt là: (1) Chương trình đào tạo; (2) Khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên trong trường; (3) Cơ sở vật chất.

Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phượng và Vũ Thị Hồng Loan (2016), nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với các điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm Nghiệp. Kết quả nghiên cứu chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng: (1) Cơ sở vật chất; (2) Mức độ đáp ứng (3) Mức độ tin cậy; (4) Năng lực phục vụ; (5) Sự quan tâm.

Hoàng Mạnh Dũng và Hoàng Thị Thanh Nhân (2017), nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên hệ chính quy đối với chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Thủ Dầu Một. Kết quả nghiên cứu chỉ ra trong nhóm yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng về chất lượng đào tạo: (1) Chương trình đào tạo; (2) Đội ngũ giáo viên; (3) Cơ sở vật chất; (4) Năng lực phục vụ; (5) Đảm bảo chất lượng.

Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018), nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Trà Vinh. Kết quả nghiên cứu chỉ ra trong nhóm yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Trà Vinh: (1) Dịch vụ đánh giá; (2) Môi trường giáo dục; (3) Cơ sở vật chất; (4) Hoạt động giáo dục; (5) Kết quả giáo dục.

Đồng Trung Chính (2021), nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Cao đẳng Kinh tế Công nghiệp Hà Nội. Kết quả nghiên cứu chỉ ra yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng: (1) Chương trình, tài liệu học tập; (2) Giáo viên, cơ sở vật chất; (3) Giá cả dịch vụ.

Vũ Khánh Linh, Trần Thị Phương Thảo và Phan Công Thanh (2022), nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Văn Hiến - Hà Nội. Kết quả nghiên cứu chỉ ra yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng: (1) Chính sách học phí; (2) Công tác hành chính; (3) Chương trình đào tạo; (4) Đội ngũ giảng viên; (5) Cơ sở vật chất; (6) Tổ chức đào tạo.

Mai Thị Quỳnh Như (2022), nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến việc chọn trường Đại học của học sinh phổ thông trung học tại Thành phố Đà Nẵng. Kết quả cho thấy yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng (1) Học phí; (2) Chất lượng của trường; (3) Quãng bá của trường; (4) Công việc trong tương lai; (5) Khả năng đầu vào trường.

Bảng 2.1. Tổng quan các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo đến sự cảm nhận của sinh viên

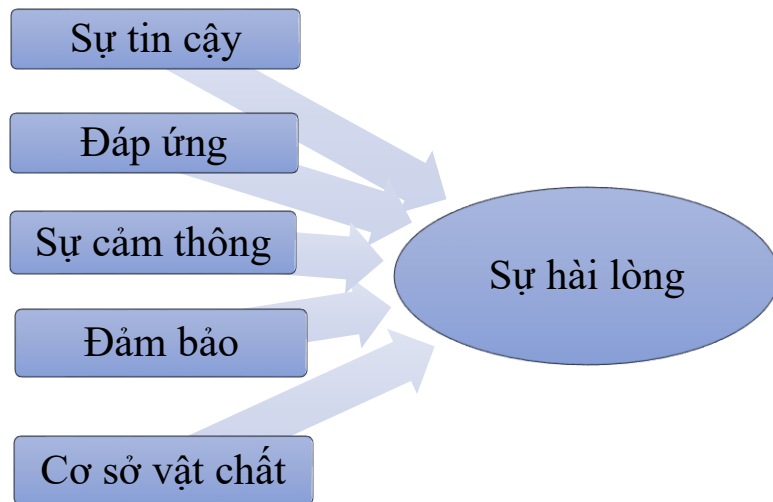
Tên tác giả	Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo
Trần Xuân Kiên (2006)	(1) Sự nhiệt tình của đội ngũ cán bộ và giảng viên (Beta = 0,274); (2) Thành phần khả năng thực hiện cam kết (Beta = 0,239); (3) Cơ sở vật chất (Beta = 0,244); (4) Đội ngũ giảng viên (Beta = 0,221); (5) Sự quan tâm của Nhà trường tới sinh viên (Beta = 0,152). Được tác giả khảo sát trên 260 phiếu là sinh viên tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.
Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013)	(1) Tác phong và năng lực của giảng viên (Beta = 0,555); Cơ sở vật chất (Beta = 0,480). Được tác giả khảo sát 155 phiếu là sinh viên kinh tế tại Trường Đại học Cần Thơ.
Phan Đình Nguyên (2013)	(1) Cơ sở vật chất (Beta = 0,373); (2) Tổ chức và quản lý đào tạo (Beta = 0,342); (3) Đội ngũ giảng viên (Beta = 0,299); (4) Môi trường học tập (Beta = 0,283) và (5) Cách đánh giá kết quả học tập (Beta = 0,227). Được tác giả khảo sát trên 2300 phiếu là sinh viên của 11 Đại học và 06 Trường Cao đẳng tại TP.HCM.
Phạm Thị Liên (2016)	(1) Cơ sở vật chất (Beta = 0,318); (2) Khả năng phục vụ (Beta = 0,226); (3) Chương trình đào tạo (Beta = 0,357). Được tác giả khảo sát trên 160 phiếu là sinh viên tại Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội.
Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phụng và Vũ Thị Hồng Loan (2016)	(1) Cơ sở vật chất (Beta = 0,467); (2) Mức độ đáp ứng (Beta = 0,444); (3) Mức độ tin cậy (Beta = 0,465); (4) Năng lực phục vụ (Beta = 0,355); (5) Sự quan tâm (Beta = 0,332). Được tác giả khảo sát trên 423 phiếu là sinh viên tại Trường Đại học Lâm Nghiệp.
Hoàng Mạnh Dũng và Hoàng Thị Thanh Nhân (2017)	(1) Chương trình đào tạo (Beta = 0,351); (2) Đội ngũ giáo viên (Beta = 0,185); (3) Cơ sở vật chất (Beta = 0,142); (4) Năng lực phục vụ (Beta = 0,101); (5) Đảm bảo chất lượng (Beta = 0,130). Được tác giả khảo sát trên 450 phiếu là sinh viên tại Trường Đại học Thủ Dầu Một.
Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018)	(1) Dịch vụ đánh giá (Beta = 0,043); (2) Môi trường giáo dục (Beta = 0,102); (3) Cơ sở vật chất (Beta = 0,075); (4) Hoạt động giáo dục (Beta = 0,258); (5) Kết quả giáo dục (Beta = 0,340). Được tác giả khảo sát trên 909 phiếu là sinh viên tại Trường Đại học Trà Vinh.

Tên tác giả	Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo
Đồng Trung Chính (2021)	(1) Chương trình, tài liệu học tập (Beta = 0,436); (2) Giáo viên, cơ sở vật chất (Beta = 0,275); (3) Giá cả dịch vụ (Beta = 0,215). Được tác giả khảo sát trên 300 phiếu là sinh viên tại Trường Cao đẳng Kinh tế Công nghiệp Hà Nội.
Vũ Khánh Linh, Trần Thị Phương Thảo và Phan Công Thanh (2022)	(1) Chính sách học phí (Beta = 0,170); (2) Công tác hành chính (Beta = 0,106); (3) Chương trình đào tạo (Beta = 0,267); (4) Đội ngũ giảng viên (Beta = 0,257); (5) Cơ sở vật chất (Beta = 0,192); (6) Tổ chức đào tạo (Beta = 0,197). Được tác giả khảo sát trên 320 phiếu là sinh viên tại Trường Trung Đại học Văn Hiến.
Mai Thị Quỳnh Như (2022)	(1) Học phí (Beta = 0,474); (2) Chất lượng của trường (Beta = 0,299); (3) Quảng bá của trường (Beta = 0,160); (4) Công việc trong tương lai (Beta = 0,147); (5) Khả năng đầu vào trường (Beta = 0,135). Được tác giả khảo sát trên 285 phiếu là học sinh phổ thông trung học tại Thành phố Đà Nẵng.

2.3. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

2.3.1. Mô hình nghiên cứu

Từ cơ sở lý thuyết, các nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan đến đề tài và từ đặc điểm tại Trường Cao đẳng Bình Thuận, người nghiên cứu kế thừa các thang đo của các nghiên cứu trước và điều chỉnh bổ sung các thang đo cho phù hợp với đề tài. Mô hình nghiên cứu đề xuất các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận bao gồm 5 yếu tố: (1) Cơ sở vật chất, (2) Tin cậy, (3) Đáp ứng, (4) Cảm thông, (5) Đảm bảo và được thể hiện như sau:



Hình 2.3: Mô hình nghiên cứu dự kiến

Các giả thuyết cần kiểm định trong mô hình.

H₁: Cơ sở vật chất được SV đánh giá cao thì sự hài lòng đối với chất lượng đào tạo càng lớn và ngược lại. Hay yếu tố cơ sở vật chất và sự hài lòng có quan hệ cùng chiều.

H₂: Sự tin cậy được SV đánh giá cao thì sự hài lòng đối với chất lượng đào tạo càng lớn và ngược lại. Hay yếu tố sự tin cậy và sự hài lòng có quan hệ cùng chiều.

H₃: Đảm bảo được SV đánh giá cao thì sự hài lòng đối với chất lượng đào tạo càng lớn và ngược lại. Hay yếu tố đảm bảo và sự hài lòng có quan hệ cùng chiều.

H₄: Đáp ứng được SV đánh giá cao thì sự hài lòng đối với chất lượng đào tạo càng lớn và ngược lại. Hay yếu tố đáp ứng và sự hài lòng có quan hệ cùng chiều.

H₅: Sự cảm thông được SV đánh giá cao thì sự hài lòng đối với chất lượng đào tạo càng lớn và ngược lại. Hay yếu tố sự cảm thông và sự hài lòng có quan hệ cùng chiều.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Nội dung chương này trình bày cơ sở lý thuyết về sự hài lòng về chất lượng đào tạo. Dựa trên cơ sở lý thuyết và các mô hình nghiên cứu có liên quan, người nghiên cứu đã đề xuất mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận với 5 yếu tố bao gồm: (1) Cơ sở vật chất, (2) Tin cậy, (3) Đáp ứng, (4) Cảm thông và (5) Đảm bảo; đồng thời, người nghiên cứu cũng đưa ra các giả thuyết để tập trung nghiên cứu, làm rõ từ đó đưa ra các giải pháp cho phù hợp với đề tài nghiên cứu.

CHƯƠNG 3- TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG CAO ĐẲNG BÌNH THUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Trong chương này trình bày tổng quan về Trường Cao đẳng Bình Thuận; quy trình nghiên cứu, mô tả phương pháp nghiên cứu định tính, phương pháp nghiên cứu định lượng, mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh và xây dựng thang đo các thành phần trong mô hình nghiên cứu để thu thập dữ liệu nghiên cứu.

3.1. Tổng quan về Trường Cao đẳng Bình Thuận

3.1.1 Quá trình hình thành

Trường Cao đẳng Cộng đồng, Trường Cao đẳng Nghề và Trường Cao đẳng Y tế Bình Thuận là 03 đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh Bình Thuận, có chức năng thực hiện các hoạt động giáo dục nghề nghiệp, đào tạo nhân lực kỹ thuật trực tiếp trong sản xuất, dịch vụ ở các trình độ cao đẳng nghề, trung cấp nghề và sơ cấp nghề. Qua hoạt động thực tiễn cho thấy 03 đơn vị đã có nhiều nỗ lực trong hoạt động giáo dục nghề nghiệp trên địa bàn tỉnh, cơ bản đáp ứng nhu cầu nguồn lao động kỹ thuật, phục vụ cho phát triển kinh tế, xã hội trên địa bàn tỉnh. Tuy nhiên, thực tế tổ chức và hoạt động của 03 đơn vị còn chồng chéo, dàn trải và trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ. Từ chồng chéo, dàn trải và trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ dẫn đến khó khăn trong tuyển sinh; dàn trải, sử dụng thiếu hiệu quả về nhân lực, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, trang thiết bị,...; nội dung, phương thức đào tạo nghề chưa thật phù hợp với đặc điểm, điều kiện cụ thể của đối tượng lao động; hiệu quả hoạt động của các đơn vị và chất lượng đào tạo chưa cao, chưa đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động; mức độ tự chủ về tài chính các đơn vị còn thấp, còn phụ thuộc lớn vào ngân sách Nhà nước,...

Bước vào thời kỳ công nghiệp hóa - hiện đại hóa, nguồn nhân lực của Việt Nam nói chung và của tỉnh Bình Thuận nói riêng đang ở trong tình trạng thừa lao động phổ thông, lao động không có chuyên môn kỹ thuật, nhưng lại thiếu lao động có trình độ tổ chức sản xuất kinh doanh, thiếu thợ kỹ thuật trong các

ngành, nghề và trong các khu vực kinh tế; tình trạng thất nghiệp vẫn đáng báo động. Một trong những nguyên nhân chính là do các trường vẫn đang đào tạo “cái mình có” hoặc đào tạo theo thị hiếu của người học, chứ chưa theo nhu cầu thực sự của thị trường lao động. Các trường cao đẳng trên địa bàn tỉnh chưa xây dựng chiến lược tổng thể, định hướng phát triển đào tạo nguồn lao động kỹ thuật cao gắn với nhu cầu thị trường lao động, phục vụ cho phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh.

Thực hiện Kế hoạch số 992/KH-UBND ngày 15/3/2018 của UBND tỉnh thực hiện Chương trình hành động số 43-CTr/TU ngày 30/01/2018 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh (khóa XIII) về thực hiện Nghị quyết số 19-NQ/TW (ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng (khóa XII) về tiếp tục đổi mới hệ thống tổ chức và quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập) và yêu cầu đổi mới căn bản, toàn diện sự nghiệp giáo dục và đào tạo, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế theo Nghị quyết số 29-NQ/TW ngày 4/11/2013 của Hội nghị Trung ương 8 khóa XI; căn cứ mức độ tương đồng về chức năng, nhiệm vụ, thực tiễn hoạt động, nhằm mục đích giảm đầu mối, nâng cao hiệu quả hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, tránh dàn trải, trùng lặp về chức năng, góp phần tinh giản biên chế, tinh gọn bộ máy; đa dạng hóa các hoạt động, một đơn vị có thể cung ứng nhiều dịch vụ; tiết kiệm kinh phí hoạt động và đầu tư cơ sở vật chất; đồng thời, khắc phục những khó khăn, tồn tại trong công tác đào tạo nguồn nhân lực cho tỉnh, nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu của xã hội... thì việc tổ chức lại 03 trường cao đẳng trên địa bàn tỉnh theo hướng sáp nhập Trường Cao đẳng Cộng đồng Bình Thuận, Trường Cao đẳng Y tế Bình Thuận vào Trường Cao đẳng Nghề Bình Thuận và đổi tên thành Trường Cao đẳng Bình Thuận là cần thiết. Tên giao dịch quốc tế bằng tiếng Anh: Binh Thuan College.

3.1.2. Vị trí pháp lý và chức năng

- Trường Cao đẳng Bình Thuận (sau đây gọi tắt là Trường) là đơn vị sự nghiệp công lập, trực thuộc UBND tỉnh Bình Thuận. Trường chịu sự chỉ đạo, quản lý về tổ

chức, biên chế và hoạt động của UBND tỉnh Bình Thuận; chịu sự quản lý Nhà nước về giáo dục nghề nghiệp của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; chịu sự quản lý Nhà nước về đào tạo các ngành, nghề thuộc lĩnh vực sư phạm của Bộ Giáo dục và Đào tạo; chịu sự quản lý Nhà nước về đào tạo các ngành, nghề thuộc lĩnh vực y tế của Bộ Y tế.

- Trường có tư cách pháp nhân, được sử dụng con dấu và tài khoản riêng tại Kho bạc Nhà nước và Ngân hàng theo quy định.

- Trường thực hiện chức năng đào tạo, bồi dưỡng và liên kết đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh và khu vực trong các lĩnh vực: Sản xuất kinh doanh, du lịch, dịch vụ, giáo dục đào tạo, y tế; có đạo đức, sức khỏe; có trách nhiệm nghề nghiệp; có khả năng sáng tạo, thích ứng với môi trường làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế; bảo đảm nâng cao năng suất, chất lượng lao động; tạo điều kiện cho người học sau khi hoàn thành khóa học có khả năng tìm việc làm, tự tạo việc làm hoặc học lên trình độ cao hơn. Nghiên cứu, phổ biến và ứng dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật, tham gia giải quyết những vấn đề kinh tế - xã hội của địa phương theo các lĩnh vực hoạt động của nhà trường.

3.1.3. Nhiệm vụ và quyền hạn

Trường Cao đẳng Bình Thuận thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại Điều 23 Luật Giáo dục nghề nghiệp và Điều 8 Thông tư số 15/2021/TT-BLĐTBXH và các quy định hiện hành, cụ thể như sau:

3.1.3.1. Nhiệm vụ

- Tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ cao đẳng, trình độ trung cấp, trình độ sơ cấp và các chương trình đào tạo thường xuyên theo quy định của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, chương trình đào tạo giáo viên sư phạm theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, chương trình đào tạo ngành nghề y tế theo quy định của Bộ Y tế.

- Tổ chức biên soạn, xây dựng hoặc lựa chọn, phê duyệt chương trình, giáo trình đào tạo, học liệu đối với từng ngành, nghề đào tạo của trường theo quy định của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

- Xây dựng kế hoạch tuyển sinh, tổ chức tuyển sinh theo quy định của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

- Tổ chức các hoạt động đào tạo; kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp; in phôi, quản lý, cấp phát bằng tốt nghiệp cao đẳng, bằng tốt nghiệp trung cấp, chứng chỉ sơ cấp, chứng chỉ đào tạo theo quy định của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. Tổ chức đào tạo thực hành trong đào tạo khối ngành sức khỏe và đào tạo các ngành, nghề đặc thù theo quy định của Chính phủ.

- Quản lý người học, tổ chức các hoạt động thể dục, thể thao, văn hóa, văn nghệ và các hoạt động giáo dục toàn diện khác cho người học theo quy định của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

- Tư vấn nghề nghiệp, hướng nghiệp, việc làm cho người học và tổ chức hoạt động hỗ trợ học sinh, sinh viên khởi nghiệp theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện chính sách hỗ trợ đào tạo trình độ sơ cấp, đào tạo dưới 03 tháng đối với lao động nông thôn, lao động nữ, người khuyết tật và các chính sách khác theo quy định của pháp luật.

- Tuyển dụng, sử dụng, quản lý đội ngũ nhà giáo, cán bộ quản lý, viên chức, người lao động của trường bảo đảm đủ về số lượng, phù hợp với ngành, nghề, quy mô và trình độ đào tạo theo quy định của pháp luật.

- Cử hoặc tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ nhà giáo, cán bộ quản lý, viên chức và người lao động của trường học tập, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định của pháp luật.

- Phối hợp với doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân, gia đình người học trong hoạt động giáo dục nghề nghiệp và tư vấn nghề nghiệp, hướng nghiệp;

tổ chức cho đội ngũ nhà giáo, người học tham quan, thực tập tại doanh nghiệp và hỗ trợ giải quyết việc làm cho người học theo quy định của pháp luật.

- Phối hợp với trường trung học cơ sở, trung học phổ thông, trung tâm giáo dục nghề nghiệp - giáo dục thường xuyên, trung tâm giáo dục thường xuyên để tuyên truyền, hướng nghiệp, phân luồng học sinh vào học các trình độ của giáo dục nghề nghiệp.

- Thực hiện nhiệm vụ khoa học và công nghệ về giáo dục nghề nghiệp, ứng dụng kết quả nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ mới phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của bộ, ngành, địa phương.

- Thực hiện dân chủ, công khai theo quy định của pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ đào tạo, thực hiện nhiệm vụ khoa học và công nghệ, ứng dụng kết quả nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ vào thực tiễn giảng dạy, tư vấn nghề nghiệp, hướng nghiệp cho người học. Có cơ chế để người học tham gia đánh giá hoạt động đào tạo; nhà giáo tham gia đánh giá cán bộ quản lý, viên chức và người lao động của nhà trường.

- Quản lý, sử dụng đất đai, cơ sở vật chất, thiết bị và tài chính, tài sản của trường theo quy định của pháp luật.

- Cung cấp dữ liệu về tổ chức hoạt động giáo dục nghề nghiệp của trường để xây dựng cơ sở dữ liệu về giáo dục nghề nghiệp; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

3.1.3.2. Quyền hạn

- Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch, chiến lược phát triển trường phù hợp với chiến lược phát triển giáo dục nghề nghiệp nhằm đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động.

- Tổ chức đào tạo các chương trình giáo dục nghề nghiệp theo quy định của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

- Liên kết với cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cơ sở giáo dục đại học, doanh nghiệp, tổ chức trong nước và nước ngoài theo quy định của pháp luật nhằm khai thác, huy động các nguồn lực xã hội trong thực hiện các chương trình đào tạo giáo dục nghề nghiệp để nâng cao chất lượng đào tạo, gắn đào tạo với việc làm và thị trường lao động. Đơn vị chủ trì liên kết đào tạo chịu trách nhiệm cấp văn bằng, chứng chỉ cho người học.

- Liên kết, phối hợp với cơ sở giáo dục đại học tổ chức đào tạo trình độ đại học theo hình thức vừa làm vừa học và đào tạo liên thông từ trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng lên trình độ đại học theo quy định của Luật Giáo dục đại học và các văn bản hướng dẫn thi hành.

- Phối hợp với doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ trong hoạt động xây dựng chương trình, giáo trình đào tạo, tài liệu, học liệu giảng dạy; tổ chức giảng dạy, hướng dẫn thực hành, thực tập, đánh giá kết quả học tập của người học; bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho nhà giáo.

- Tổ chức giảng dạy khối lượng kiến thức văn hóa trung học phổ thông cho học sinh có bằng tốt nghiệp trung học cơ sở theo học trình độ trung cấp theo quy định của Luật Giáo dục và các văn bản hướng dẫn thi hành.

- Thực hiện chương trình giáo dục thường xuyên cấp trung học phổ thông theo quy định của pháp luật.

- Quyết định thành lập các tổ chức trực thuộc trường và bổ nhiệm, thôi giữ chức vụ, miễn nhiệm cán bộ quản lý. Trường cao đẳng công lập thành lập tổ chức trực thuộc trường theo cơ cấu tổ chức được phê duyệt trong quy chế tổ chức, hoạt động của trường; bổ nhiệm, thôi giữ chức vụ, miễn nhiệm viên chức quản lý theo quy định của pháp luật đối với đơn vị sự nghiệp công lập, pháp luật viên chức và phân cấp quản lý viên chức.

- Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, chuẩn chức danh nghề nghiệp của nhà giáo giáo dục nghề nghiệp theo quy định của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

- Tổ chức hoạt động phát triển, đánh giá kỹ năng nghề theo quy định của Chính phủ.

- Tổ chức hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục nghề nghiệp theo quy định của Chính phủ.

- Sử dụng nguồn thu từ hoạt động đào tạo, khoa học, công nghệ và dịch vụ để đầu tư xây dựng cơ sở vật chất của trường, chi cho các hoạt động đào tạo, bổ sung nguồn tài chính của trường và các hoạt động khác theo quy định của pháp luật.

- Huy động, nhận tài trợ, quản lý và sử dụng nguồn huy động, tài trợ theo quy định của pháp luật nhằm thực hiện các hoạt động của trường.

- Quản lý, sử dụng tài sản công theo quy định của pháp luật về quản lý, sử dụng tài sản công; quản lý và sử dụng nguồn tài chính theo quy định của pháp luật.

- Được Nhà nước giao hoặc cho thuê đất, giao hoặc cho thuê cơ sở vật chất; được tham gia đấu thầu, đặt hàng hoặc giao nhiệm vụ đối với các dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước trong lĩnh vực giáo dục nghề nghiệp theo quy định của pháp luật; được hưởng các chính sách ưu đãi về thuế và tín dụng theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện các quyền khác theo quy định của pháp luật.

3.1.3.3. Cơ cấu tổ chức

a. Hội đồng trường

- Hội đồng trường là tổ chức quản trị, đại diện quyền sở hữu của Nhà trường.

- Hội đồng trường có nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại khoản 2

Điều 11 Luật giáo dục nghề nghiệp và khoản 2 Điều 11 Thông tư số 15/2021/TT-BLĐTBXH.

- Việc thành lập, thành phần, hoạt động của Hội đồng trường; bầu, thay đổi chủ tịch, thư ký và các thành viên hội đồng trường thực hiện theo quy định tại Điều 11 và Điều 12 Thông tư số 15/2021/TT-BLĐTBXH.

b. Ban Giám hiệu: gồm Hiệu trưởng và không quá 03 Phó Hiệu trưởng.

- Hiệu trưởng là người đứng đầu Trường, đại diện cho nhà trường trước pháp luật, chịu trách nhiệm quản lý các hoạt động của nhà trường; là người điều hành tổ chức bộ máy của Trường.

- Phó Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Bình Thuận là người giúp Hiệu trưởng trong việc quản lý, điều hành các hoạt động của nhà trường; chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng và trước pháp luật về nhiệm vụ được phân công. Khi Hiệu trưởng vắng mặt, một Phó Hiệu trưởng được Hiệu trưởng ủy quyền điều hành hoạt động của Trường.

- Việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, thôi giữ chức vụ, miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, biệt phái, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức, nghỉ hưu và thực hiện các chế độ, chính sách đối với Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Bình Thuận do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định theo quy định của pháp luật và quy định về phân công, phân cấp quản lý công chức, viên chức thuộc UBND tỉnh.

c. Hội đồng tư vấn nhà trường

Hội đồng tư vấn: Do Hiệu trưởng quyết định thành lập để tư vấn cho Hiệu trưởng về một số công việc cần thiết, liên quan đến việc triển khai, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của mình. Hội đồng tư vấn làm theo vụ việc và không hưởng lương.

Việc thành lập, tổ chức hoạt động, nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng tư vấn do Hiệu trưởng quyết định và được quy định cụ thể trong quy chế tổ chức, hoạt động của Trường.

d. Các phòng chức năng, gồm 06 phòng

- Phòng Tổ chức - Hành chính - Tổng hợp.
- Phòng Tài vụ.
- Phòng Đào tạo.
- Phòng Công tác chính trị và Quản lý học sinh - sinh viên.
- Phòng Nghiên cứu Khoa học và Hợp tác quốc tế.
- Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.

e. Các khoa chuyên môn, gồm 05 khoa:

- Khoa Khoa học cơ bản và bộ môn chung.
- Khoa Y - Dược.
- Khoa Kinh tế - Du lịch - Văn hóa.
- Khoa Kỹ thuật.
- Khoa Sư phạm.

f. Các đơn vị phục vụ đào tạo, cơ sở sản xuất kinh doanh, dịch vụ, gồm 04 Trung tâm:

- Trung tâm Thông tin - Thư viện - Thiết bị.
- Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học.
- Trung tâm Hỗ trợ học sinh - sinh viên.
- Trung tâm Dịch vụ - Sản xuất.

g. Số lượng người làm việc của Trường bao gồm 02 bộ phận: Tổng biên chế và người làm việc của 03 trường được giao năm 2021 là 373 người (gồm 282 biên chế sự nghiệp, 66 người hưởng lương từ nguồn thu sự nghiệp và 25 hợp đồng theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP); hiện có là 326 người (gồm 236 biên chế sự nghiệp, 65 người hưởng lương từ nguồn thu sự nghiệp và 25 hợp đồng theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP), chưa sử dụng 47 người. Trong đó, đội ngũ giảng viên có trình độ đại học sau đại học là 271 (gồm: 03 tiến sĩ, chuyên khoa II; 112 thạc sĩ; 156 đại học).

- Trong 3 năm giai đoạn 2019 - 2021, trường đã đào tạo: 10.361 người, trong đó: trình độ cao đẳng là 2.703 người; trình độ trung cấp là 1.486 người; trình độ sơ cấp và đào tạo nghề thường xuyên là 1.497 người; liên kết đào tạo đại học, sau đại học là 4.675 người.

i. Về quy mô đào tạo giai đoạn 2022 - 2025:

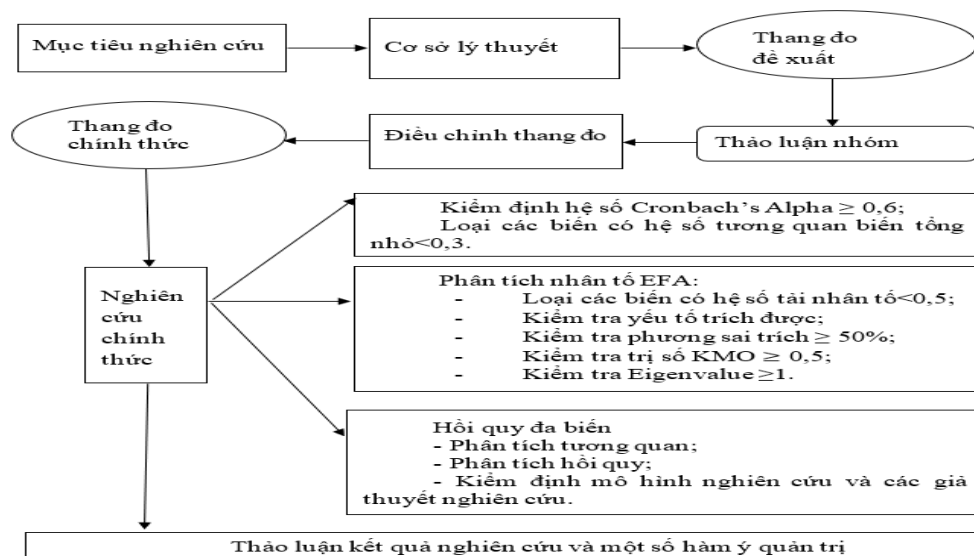
- Dự kiến tuyển mới 6.000 học sinh, sinh viên (bình quân hằng năm tuyển mới 1.500 người); trong đó, trình độ cao đẳng đạt 40%, trình độ trung cấp đạt 30%, trình độ sơ cấp và đào tạo thường xuyên đạt 30%.

- Hàng năm liên kết với các trường đại học để đào tạo trình độ đại học góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho tỉnh.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

3.2.1. Quy trình nghiên cứu

Đề tài được thực hiện thông qua nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua kỹ thuật phỏng vấn sâu và tham vấn chuyên gia nhằm khám phá thêm các thành phần và hiệu chỉnh các thang đo của mô hình nghiên cứu. Nghiên cứu định lượng để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu dựa trên dữ liệu thu thập bằng bảng câu hỏi. Quy trình nghiên cứu của đề tài được mô tả thông qua sơ đồ như sau:



Hình 3.1. Quy trình nghiên cứu

3.2.2. Nghiên cứu định tính

Từ cơ sở lý thuyết và tham khảo các nghiên cứu có liên quan, người nghiên cứu sẽ tiến hành xây dựng thang đo nháp. Sau đó nghiên cứu các tài liệu thứ cấp, người nghiên cứu tiến hành phỏng vấn sâu và thảo luận với một số chuyên gia để khám phá, điều chỉnh, bổ sung các biến cho phù hợp, hoàn thiện thang đo về sự hài lòng của sinh viên. Kết quả nghiên cứu sơ bộ sẽ là cơ sở dùng để thiết kế bảng câu hỏi cho nghiên cứu chính thức.

3.2.2.1. Thiết kế nghiên cứu định tính

Xây dựng thang đo nháp: Trong Chương 2, người nghiên cứu đã trình bày mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận. Mô hình nghiên cứu được đề xuất dựa trên cơ sở lý thuyết và tham khảo các nghiên cứu trước có liên quan, đặc biệt là các nghiên cứu trong nước như: Trần Xuân Kiên (2006); Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013); Phan Đình Nguyên (2013); Phạm Thị Liên (2016); Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018); Đồng Trung Chính (2021); Vũ Khánh Linh, Trần Thị Phương Thảo và Phan Công Thanh (2022),... đã được tác giả điều chỉnh và bổ sung sao cho phù hợp với các mục tiêu của đề tài nghiên cứu.

Thang đo nháp các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên bao gồm 35 biến quan sát cho 05 thành phần:

Xây dựng thang đo cho các khái niệm trong mô hình nghiên cứu được kế thừa và hiệu chỉnh từ các nghiên cứu trước. Ngoại trừ các biến phân loại như: họ tên, giới tính, ngành học, lớp học... Mô hình đo lường chất lượng đào tạo gồm 2 thang đo: thang đo chất lượng đào tạo và thang đo sự hài lòng. Các biến quan sát được đo bằng thang đo Likert - 5 mức độ như sau:

- | | | |
|----------------------|----------------------|----------------|
| 1- Rất không đồng ý; | 2- Không đồng ý; | 3- Tạm đồng ý; |
| 4- Đồng ý; | 5- Hoàn toàn đồng ý. | |

Qua nghiên cứu định tính, người nghiên cứu đã điều chỉnh thang đo chất lượng đào tạo gồm 5 yếu tố, 35 biến quan sát để đưa vào nghiên cứu định lượng bao gồm

“Cơ sở vật chất” (9 biến), “Sự tin cậy” (8 biến), “Đáp ứng” (8 biến), “Sự cảm thông” (6 biến), “Đảm bảo” (4 biến) và được trình bày trong Bảng sau:

Bảng 3.1. Thang đo chất lượng đào tạo

Stt	Thành phần	Mã biến	Nội dung
1	Cơ sở vật chất	TAN1	Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ và thoáng mát
2		TAN2	Phòng học rộng rãi, thoáng mát và đủ chỗ ngồi
3		TAN3	Phòng học đáp ứng trang thiết bị phục vụ giảng dạy
4		TAN4	Phòng thực hành đảm bảo trang thiết bị phục vụ nhu cầu học tập
5		TAN5	Thư viện rộng rãi, thoáng mát và đủ chỗ ngồi
6		TAN6	Chất lượng mạng Wifi đáp ứng nhu cầu học tập, giải trí
7		TAN7	Ký túc xá sạch sẽ, thoáng mát và đáp ứng nhu cầu sinh hoạt
8		TAN8	Ký túc xá đảm bảo trật tự, an ninh
9		TAN9	Nhà giữ xe đáp ứng nhu cầu của sinh viên
10	Sự tin cậy	REL1	Chương trình đào tạo phù hợp
11		REL2	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý
12		REL3	Thời khoá biểu được sắp xếp phù hợp
13		REL4	GV đánh giá đúng và công bằng trong kiểm tra, thi
14		REL5	GV cung cấp giáo trình, tài liệu sinh viên đầy đủ và phong phú
15		REL6	GV thể hiện đúng chuẩn mực, tác phong sư phạm
16		REL7	GV thực hiện nghiêm túc thời gian lên lớp, kế hoạch giảng dạy
17		REL8	Cán bộ, nhân viên có thái độ phục vụ sinh viên tốt
18	Đáp ứng	RES1	GV sẵn sàng chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm với sinh viên
19		RES2	GV luôn nhiệt tình, có trách nhiệm trong giảng dạy
20		RES3	Hệ thống Website luôn cập nhật thông tin, đầy đủ và kịp thời
21		RES4	Trường tạo cơ hội tìm kiếm việc làm cho sinh viên
22		RES5	Trường có sân chơi đáp ứng nhu cầu văn - thể - mỹ của sinh viên
23		RES6	Thông tin khoá học được truyền tải kịp thời (TKB, lịch thi...)
24		RES7	Thư viện có đầy đủ nguồn tư liệu tham khảo
25		RES8	Giá cả và chất lượng thức ăn Căn tin của Trường tốt
26	Sự cảm thông	EMP1	GV có thái độ gần gũi, thân thiện và tôn trọng sinh viên
27		EMP2	GV chủ nhiệm luôn gần gũi, quan tâm và tôn trọng sinh viên
28		EMP3	Cán bộ, nhân viên luôn nhiệt tình, vui vẻ, tôn trọng sinh viên
29		EMP4	Các hoạt động hỗ trợ dành cho sinh viên phong phú (Hội thảo, câu lạc bộ, hội nhóm...)
30		EMP5	Ban giám hiệu luôn quan tâm, tiếp nhận ý kiến của sinh viên
31		EMP6	Nội quy, quy định của Trường phù hợp

Stt	Thành phần	Mã biến	Nội dung
32	Đảm bảo	ASS1	Cán bộ, nhân viên giải quyết các vấn đề của SV nhanh, hiệu quả
33		ASS2	GV có kiến thức chuyên môn sâu, có kinh nghiệm thực tế
34		ASS3	GV có kỹ năng, phương pháp giảng dạy tốt
35		ASS4	Các hoạt động Đoàn thể có tác dụng tốt, thiết thực, thu hút và đáp ứng nhu cầu văn hoá, văn nghệ, thể thao của sinh viên

Thang đo sự hài lòng của sinh viên được đo lường bằng 5 biến quan sát nhằm đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường Cao đẳng Bình Thuận được trình bày trong Bảng sau:

Bảng 3.2. Thang đo sự hài lòng

Stt	Mã biến	Nội dung
1	SAT1	Bạn hài lòng với hoạt động giảng dạy của Trường
2	SAT2	Bạn hài lòng với các hoạt động ngoài giảng dạy của Trường
3	SAT3	Bạn cho rằng quyết định học tập tại đây của mình là đúng đắn
4	SAT4	Bạn hài lòng với phong cách phục vụ của các phòng, ban
5	SAT5	Bạn hài lòng với các hoạt động dịch vụ của Trường (Căn tin, Ký túc xá)

3.2.3. Nghiên cứu định lượng

Đây là giai đoạn nghiên cứu chính thức với kỹ thuật thu thập dữ liệu là phỏng vấn trực tiếp các sinh viên đang theo học tại Trường Cao đẳng Bình Thuận thông qua bảng câu hỏi (xem Phụ lục 2).

3.2.3.1. Thiết kế nghiên cứu định lượng

Dữ liệu sau khi được thu thập sẽ tiến hành mã hóa, nhập số liệu, làm sạch với phần mềm SPSS 22.0. Dữ liệu được phân tích thông qua các bước như sau:

Bước 1: Trên cơ sở kết quả khảo sát bằng bảng câu hỏi, tiến hành đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis).

Bước 2: Sử dụng phân tích hồi quy đa biến nhằm xác định mức độ quan trọng của các biến độc lập tham gia giải thích biến phụ thuộc, đồng thời kiểm định mô hình đã đề xuất và các giả thuyết đã đưa ra.

Bước 3: Phân tích ANOVA để tìm ra ý nghĩa thống kê của sự khác biệt giữa các biến phụ thuộc và sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.

Mục đích của nghiên cứu này là kiểm định mô hình lý thuyết đã đề ra, đo lường các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận.

3.2.3.2. Xác định kích cỡ mẫu

Cỡ mẫu được lấy dựa trên cơ sở số lượng biến quan sát của các yếu tố cần ước lượng. Có nhiều quan điểm khác nhau trong việc xác định kích cỡ mẫu. Theo Hair và cộng sự (1998), kích thước mẫu tối thiểu là 5 mẫu cho 1 biến quan sát (tỷ lệ 5:1); theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) cho rằng tỷ lệ đó là 4 hay 5.

Mô hình nghiên cứu có 40 biến quan sát với 06 nhóm yếu tố, do vậy kích thước mẫu tối thiểu là $40 \times 5 = 200$. Tuy nhiên, để nâng cao độ tin cậy cho mô hình nghiên cứu, mẫu nghiên cứu được chọn là $n = 260$ mẫu.

Mẫu nghiên cứu được thu thập theo phương pháp phân tầng ngẫu nhiên có tỷ lệ. Dữ liệu sau khi thu thập sẽ được mã hoá, nhập liệu và xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0 để có thể đánh giá độ phù hợp của mô hình.

3.2.3.3. Các phương pháp phân tích được sử dụng

Phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha: Nhằm loại bỏ các biến có độ tin cậy thấp: Hệ số Cronbach's Alpha dùng để kiểm định mối tương quan giữa các biến (Reliability Analysis). Nếu biến nào mà sự tồn tại của nó làm giảm Cronbach's Alpha thì sẽ được loại bỏ để Cronbach's Alpha tăng lên, các biến còn lại giải thích rõ hơn về bản chất của khái niệm thang đo. Cụ thể, các biến quan sát có tương quan biến tổng nhỏ ($<0,3$) bị loại và thang đo được chấp nhận khi hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đạt yêu cầu ($>0,6$) (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis):

Phân tích nhân tố khám phá EFA được tiến hành sau khi đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha. Phương pháp EFA dùng để đánh giá hai giá trị quan trọng của thang đo là giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Theo Nguyễn Đình

Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang (2008), thang đo thích hợp khi giá trị KMO nằm trong khoảng $0,5 \leq KMO \leq 1,0$, kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê Sig. $< 0,05$; tại mỗi biến quan sát, hệ số tải nhân tố $\geq 0,3$ và tổng phương sai trích $\geq 50\%$.

Phân tích EFA sử dụng phương pháp trích Principal Axis Factoring với phép xoay Promax (xoay không vuông góc). Theo Gerbing & Anderson (1988, trích Thọ và Trang, 2008), phương pháp này phản ánh cấu trúc dữ liệu chính xác hơn phương pháp trích Principal Components với phép xoay Varimax (xoay vuông góc).

Phân tích hệ số tương quan Pearson - r (Pearson Correlation Coefficient):

Kích cỡ tối thiểu có thể chấp nhận được đối với một nghiên cứu tương quan không được dưới 30 (Fraenkel & Wallen, 2008). Trong nghiên cứu này, hệ số tương quan Pearson được sử dụng để xác định các yếu tố ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của khách hàng. Trị tuyệt đối của r cho biết mức độ chặt chẽ của mối liên hệ. Giá trị tuyệt đối của r tiến gần đến 1 khi hai biến có mối tương quan chặt chẽ (khi tất cả các điểm phân tán xếp thành một đường thẳng thì trị tuyệt đối của $r=1$). Giá trị r dao động từ lớn hơn 0 đến bằng 1 ta gọi là tương quan thuận, giá trị r dao động từ âm 1 đến nhỏ hơn 0 ta gọi là tương quan nghịch, và giá trị $r=0$ chỉ ra rằng hai biến không có mối tương quan.

Phân tích hồi quy đa biến: Sử dụng phương pháp hồi quy đa biến để dự đoán cường độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của sinh viên.

Phân tích ANOVA: Được áp dụng trong nghiên cứu này để kiểm định tính phù hợp của mô hình.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Chương 3 trình bày hai nội dung chính là tổng quan về Trường Cao đẳng Bình Thuận và phương pháp nghiên cứu. Phần phương pháp nghiên cứu trình bày quy trình nghiên cứu của đề tài được thực hiện qua nghiên cứu định tính và định lượng. Tác giả mô tả nghiên cứu định tính và kết quả của nghiên cứu định tính với các thang đo được hiệu chỉnh. Trong chương này, người nghiên cứu cũng mô tả thiết kế nghiên

cứu định lượng gồm cỡ mẫu nghiên cứu, chọn mẫu nghiên cứu. Phương pháp xử lý dữ liệu gồm kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hệ số tương quan, phân tích hồi quy, kiểm định và phân tích ANOVA sẽ được thực hiện.

CHƯƠNG 4- PHÂN TÍCH VÀ THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Trong Chương 3, luận văn trình bày phương pháp nghiên cứu bao gồm quy trình nghiên cứu, thiết kế nghiên cứu, mẫu nghiên cứu và các thang đo. Ở chương này, luận văn tập trung trình bày kết quả nghiên cứu: đặc điểm của mẫu nghiên cứu, kiểm định thang đo, mô hình nghiên cứu và các giả thuyết được đưa ra trong mô hình nhằm đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận.

4.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

Người nghiên cứu đã tiến hành phát và thu thập 260 phiếu khảo sát đến SV đang theo học tại Trường Cao đẳng Bình Thuận. Trong đó, có 19 phiếu không hợp lệ do SV trả lời không đạt yêu cầu, không cung cấp đầy đủ thông tin và có nhiều câu trả lời cho một câu hỏi. Và có 241 phiếu khảo sát hợp lệ được làm sạch để đưa vào phân tích, nghiên cứu.

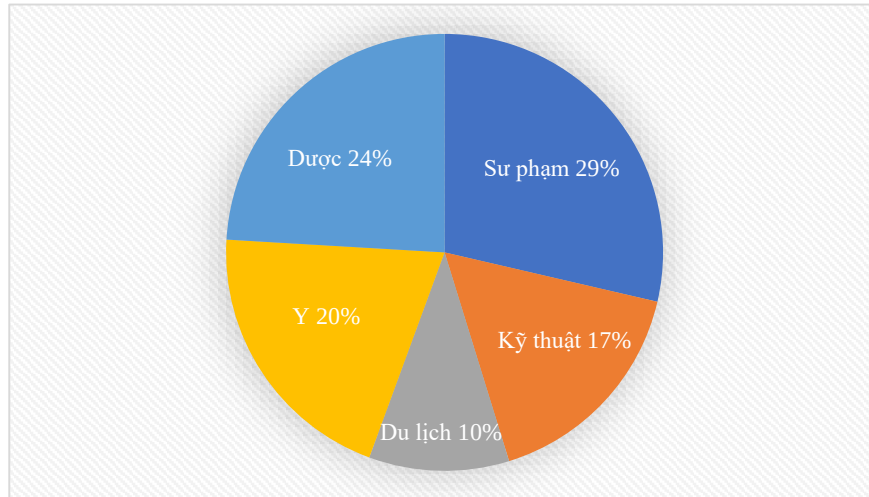
Bảng 4.1. Mô tả thống kê

	Nội dung	Tần số	Tần suất (%)
Cơ sở đào tạo	Cơ sở 1	94	39
	Cơ sở 2	40	16,6
	Cơ sở 3	107	44,4
Giới tính	Nam	46	19,1
	Nữ	195	80,9
Dân tộc	Kinh	223	92,5
	Dân tộc ít người	18	7,5
Khoa chuyên môn	Sư phạm	69	28,6
	Kỹ thuật	40	16,6
	Du lịch	25	10,4
	Y	49	20,3
	Dược	58	24,1
Năm học	Năm thứ nhất	175	72,6
	Năm thứ hai	44	18,3
	Năm thứ ba	22	9,1
Khu vực	Thành thị	175	72,6
	Nông thôn	44	18,3
	Miền núi	22	9,1

	Nội dung	Tần số	Tần suất (%)
	Ngoài tỉnh		
Thu nhập	< 3 triệu	56	23,2
	Từ 3 triệu đến dưới 6 triệu	113	46,9
	Từ 6 triệu đến dưới 9 triệu	36	14,9
	Trên 9 triệu	31	12,9
	Dữ liệu trống	5	2,1
Kinh tế hộ	Nông, Lâm nghiệp - Thủy sản	117	48,5
	Sản xuất, kinh doanh dịch vụ	26	10,8
	Làm việc nhận lương	13	5,4
	Công việc khác	70	29,0
	Dữ liệu trống	15	6,2

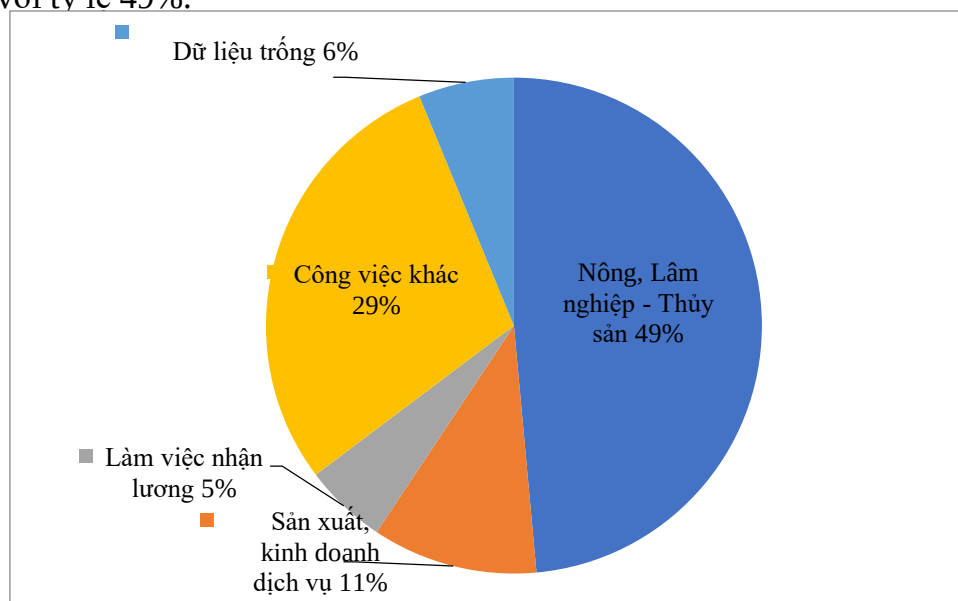
Kết quả thống kê mô tả của 241 SV được trình bày trong Bảng 4.1 cho thấy có trong 03 cơ sở đào tạo, cơ sở 3 có số sinh viên được khảo sát cao nhất với số lượng 107 phiếu, chiếm tỷ lệ 44,4%, kế tiếp là cơ sở đào tạo 1 với 94 phiếu khảo sát, chiếm tỷ lệ 39% và cuối cùng là cơ sở đào tạo 2 với 40 phiếu khảo sát, chiếm tỷ lệ 16,6%. Bảng 4.1 trên cũng cho thấy, tỷ lệ khảo sát các sinh viên đang theo học chuyên ngành tại 05 khoa chuyên môn; trong đó, khoa Sư phạm có số lượng sinh viên được khảo sát cao nhất là 69 người với tỷ lệ 28,6%, kế tiếp là sinh viên Khoa Dược với số phiếu khảo sát 58, chiếm tỷ lệ 24,1. Khoa Du lịch có số sinh viên khảo sát thấp nhất là 25 phiếu, chiếm tỷ lệ 10,4%. Kết quả này phản ánh tính khắt quất, phù hợp và mang tính đại diện trong phương pháp lấy mẫu nghiên cứu.

Kết quả mô tả trên cũng cho thấy, số sinh viên năm nhất được khảo sát chiếm tỉ lệ cao với số lượng 175 phiếu khảo sát, đạt tỷ lệ 72,6% và thấp nhất là sinh viên năm 3 với số lượng 22 phiếu khảo sát, chiếm tỷ lệ 9,1%. Điều này là phù hợp, qua nghiên cứu sẽ kiến nghị các giải pháp khả thi, đáp ứng kỳ vọng, nhằm duy trì và nâng cao sự hài lòng của sinh viên trong thời gian tới.



Hình 4.1. Tỷ trọng SV thuộc các Khoa bộ môn

Bên cạnh đó, bảng kết quả mô tả cũng chỉ ra tỷ lệ giới tính của SV chênh lệch khá cao, với số lượng SV nữ chiếm tỷ lệ 80,9% so với SV nam. Nhiều gia đình của các SV còn khó khăn với thu nhập kinh tế của hộ gia đình dưới 6 triệu đồng/tháng chiếm tỷ lệ 70,1% và đa số làm nghề thuộc ngành Nông nghiệp, Lâm nghiệp - Thủy sản với tỷ lệ 49%.



Hình 4.2. Tỷ trọng Thu nhập kinh tế hộ gia đình của SV

4.2. Kiểm định độ tin cậy các thang đo

Để kiểm định độ tin cậy của thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, người nghiên cứu đã tiến hành phân tích, kiểm định Cronbach's alpha

lần lượt 05 nhóm yếu tố với 35 biến quan sát và yếu tố sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường gồm 5 biến quan sát. Những biến quan sát không đảm bảo độ tin cậy sẽ bị loại khỏi thang đo và sẽ không xuất hiện ở phân tích nhân tố EFA, bao gồm các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng $< 0,3$, giá trị hệ số Cronbach's Alpha $< 0,6$ (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Sau khi loại các biến quan sát không đảm bảo độ tin cậy, các biến quan sát giữ lại sẽ được xem xét phù hợp thông qua phân tích nhân tố khám phá để đánh giá các thang đo nghiên cứu có độ kết dính cao và có hội tụ lại theo đúng khái niệm nghiên cứu ban đầu không.

Kết quả Cronbach's alpha của thang đo chất lượng đào tạo được trình bày trong Bảng 4.2, cho thấy các yếu tố của thang đo đều có hệ số tin cậy Cronbach's alpha cao và lớn hơn $>0,5$. Cụ thể, giá trị Cronbach's alpha của Cơ sở vật chất (TAN) là 0,794; Sự tin cậy (REL) là 0,881; Đáp ứng (RES) là 0,831; Sự cảm thông (EMP) là 0,899; Năng lực (ASS) là 0,86 và Sự hài lòng (SAT) là 0,853. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát hầu hết đều lớn hơn 0,4 trừ 02 biến quan sát TAN1 = 0,386 và TAN6 = 0,32 đạt yêu cầu ($>0,3$). Vậy, các thang đo trong mô hình nghiên cứu sẽ gồm 6 yếu tố, 40 biến quan sát đều đạt độ tin cậy và được sử dụng trong phân tích EFA.

Bảng 4.2. Cronbach's alpha của các thang đo trong mô hình nghiên cứu

Stt	Biến quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Cơ sở vật chất: $\alpha = 0,794$					
1	TAN1	28.51	20.826	.386	.786
2	TAN2	28.43	19.971	.549	.767
3	TAN3	28.57	19.504	.507	.771
4	TAN4	28.39	19.871	.531	.769
5	TAN5	28.65	19.195	.567	.763
6	TAN6	30.04	20.048	.320	.801
7	TAN7	29.00	18.671	.555	.764
8	TAN8	28.86	19.563	.474	.775
9	TAN9	28.67	19.031	.514	.770
Sự tin cậy: $\alpha = 0,881$					
1	REL1	29.76	12.602	.615	.870

Stt	Biến quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
2	REL2	29.78	12.316	.643	.867
3	REL3	29.99	12.337	.535	.881
4	REL4	29.61	12.539	.665	.865
5	REL5	29.73	11.789	.724	.858
6	REL6	29.51	12.451	.724	.860
7	REL7	29.49	12.717	.690	.864
8	REL8	29.65	12.436	.626	.869
Đáp ứng: $\alpha = 0,831$					
1	RES1	27.70	16.452	.551	.816
2	RES2	27.73	16.438	.493	.820
3	RES3	28.11	15.188	.594	.807
4	RES4	28.20	14.318	.657	.797
5	RES5	28.35	13.936	.610	.804
6	RES6	28.02	15.066	.636	.802
7	RES7	28.53	14.617	.596	.806
8	RES8	29.02	14.154	.455	.836
Sự cảm thông: $\alpha = 0,899$					
1	EMP1	21.27	7.804	.717	.882
2	EMP2	21.08	8.223	.651	.892
3	EMP3	21.27	7.598	.748	.878
4	EMP4	21.44	7.605	.690	.887
5	EMP5	21.42	7.562	.762	.875
6	EMP6	21.37	7.351	.790	.871
Đảm bảo: $\alpha = 0,86$					
1	ASS1	12.80	2.827	.639	.854
2	ASS2	12.54	2.841	.746	.806
3	ASS3	12.51	2.951	.749	.808
4	ASS4	12.66	2.834	.706	.822
Sự hài lòng: $\alpha = 0,853$					
1	SAT1	16.13	5.971	.772	.803
2	SAT2	16.22	5.956	.737	.809
3	SAT3	16.18	5.889	.672	.822
4	SAT4	16.27	5.663	.769	.798
5	SAT5	16.78	5.403	.513	.890

4.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi các thang đo được đánh giá độ tin cậy đạt yêu cầu, tác giả sử dụng phân tích nhân tố khám phá EFA để đánh giá độ giá trị của thang đo. Ở đây phương pháp

phân tích nhân tố được thực hiện dựa trên phương pháp rút trích Principal Component với phép quay Varimax. Các biến có hệ số chuyển tải (Factor loading) nhỏ hơn 0,5 sẽ tiếp tục bị loại và dừng khi trích các yếu tố có Eigenvalue là 1.

Phân tích nhân tố khám phá EFA cho thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

Kết quả sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA được trình bày trong Bảng 4.3 cho thấy, sau 06 lần phân tích EFA, loại bỏ 20 biến quan sát không đủ điều kiện là các biến quan sát có giá trị hệ số tải nhân tố $< 0,5$ và biến quan sát thuộc 02 yếu tố trở lên có hiệu số của giá trị hệ số tải nhân tố $< 0,2$, lần lượt là: EMP1 (GV có thái độ gần gũi, thân thiện và tôn trọng sinh viên), ASS3 (GV có kỹ năng, phương pháp giảng dạy tốt), REL4 (GV đánh giá đúng và công bằng trong kiểm tra, thi), REL5 (GV cung cấp giáo trình, tài liệu sinh viên đầy đủ và phong phú), RES6 (Thông tin khoá học được truyền tải kịp thời (TKB, lịch thi...)), RES3 (Hệ thống Website luôn cập nhật thông tin, đầy đủ và kịp thời), EMP6 (Nội quy, quy định của Trường phù hợp), RES4 (Trường tạo cơ hội tìm kiếm việc làm cho sinh viên), TAN2 (Phòng học rộng rãi, thoáng mát và đủ chỗ ngồi), REL3 (Thời khoá biểu được sắp xếp phù hợp), TAN6 (Chất lượng mạng Wifi đáp ứng nhu cầu học tập, giải trí), TAN9 (Nhà giữ xe đáp ứng nhu cầu của sinh viên), RES7 (Thư viện có đầy đủ nguồn tư liệu tham khảo), ASS2 (GV có kiến thức chuyên môn sâu, có kinh nghiệm thực tế), REL1 (Chương trình đào tạo phù hợp), RES5 (Trường có sân chơi đáp ứng nhu cầu văn - thể - mỹ của sinh viên), RES8 (Giá cả và chất lượng thức ăn Căn tin của Trường tốt), REL2 (Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý), EMP2 (GV chủ nhiệm luôn gần gũi, quan tâm và tôn trọng sinh viên), EMP3 (Cán bộ, nhân viên luôn nhiệt tình, vui vẻ, tôn trọng sinh viên).

Bảng 4.3 Thang đo chất lượng đào tạo còn 4 yếu tố, 15 biến quan sát có giá trị hệ số tải nhân tố $> 0,5$ so với 05 nhóm yếu tố, 35 biến quan sát ban đầu. Các giá trị như hệ số KMO=0,869 $>0,5$, kiểm định Bartlett có ý nghĩa với giá trị p-value=0,000, và 04 nhóm nhân tố được trích tại eigenvalue là 1,132, phương sai trích đạt 68,314% chứng tỏ các yếu tố giải thích được 68,314% sự biến thiên của dữ liệu khảo sát ban

đầu, mức ý nghĩa này là phù hợp. Vậy, các yếu tố của thang đo chất lượng đào tạo đạt giá trị hội tụ và giá trị phân biệt.

Bảng 4.3. Kết quả phân tích EFA của thang đo chất lượng đào tạo

Stt	Mã biến	Nội dung	Yếu tố			
			1	2	3	4
01	RES2	GV luôn nhiệt tình, có trách nhiệm trong giảng dạy	.836			
02	RES1	GV sẵn sàng chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm với sinh viên	.820			
03	REL6	GV thể hiện đúng chuẩn mực, tác phong sư phạm	.783			
04	REL7	GV thực hiện nghiêm túc thời gian lên lớp, kế hoạch giảng dạy	.782			
05	REL8	Cán bộ, nhân viên có thái độ phục vụ sinh viên tốt	.668			
06	EMP4	Các hoạt động hỗ trợ dành cho sinh viên phong phú (Hội thảo, câu lạc bộ, hội nhóm...)		.812		
07	ASS1	Cán bộ, nhân viên giải quyết các vấn đề của SV nhanh, hiệu quả		.755		
08	EMP5	Ban giám hiệu luôn quan tâm, tiếp nhận ý kiến của sinh viên		.750		
09	ASS4	Các hoạt động Đoàn thể có tác dụng tốt, thiết thực, thu hút và đáp ứng nhu cầu văn hoá, văn nghệ, thể thao của sinh viên		.743		
10	TAN3	Phòng học đáp ứng trang thiết bị phục vụ giảng dạy			.762	
11	TAN5	Thư viện rộng rãi, thoáng mát và đủ chỗ ngồi			.741	
12	TAN4	Phòng thực hành đảm bảo trang thiết bị phục vụ nhu cầu học tập			.731	
13	TAN1	Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ và thoáng mát			.534	
14	TAN8	Ký túc xá đảm bảo trật tự, an ninh				.871
15	TAN7	Ký túc xá sạch sẽ, thoáng mát và đáp ứng nhu cầu sinh hoạt				.870
Eigenvalue			6,015	1,811	1,220	1,132
Phương sai trích			23,273	41,727	56,673	68,314
KMO=0.869			Sig.=0,000			

Như vậy, từ 05 nhóm yếu tố với 35 biến quan sát ban đầu, sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA đã xác định thang đo lường chất lượng đào tạo gồm 4 yếu tố, 15 biến quan sát và được đặt tên lại cho phù hợp với ý nghĩa của các biến quan sát trong lĩnh vực giáo dục, cụ thể như sau: “Khả năng phục vụ” (05 biến quan sát), “Hoạt động hỗ trợ” (04 biến quan sát), “Cơ sở vật chất” (04 biến quan sát) và “Ký túc xá” (02 biến quan sát).

Phân tích EFA cho thang đo sự hài lòng

Bảng 4.4 sau thể hiện kết quả phân tích EFA của thang đo sự hài lòng với hệ số KMO=0,831>0,5, kiểm định Bartlett có ý nghĩa với giá trị p-value=0,000, có 01 yếu tố được trích tại eigenvalue là 3,357, phương sai trích đạt 67,143%. Như vậy, các biến quan sát của thang đo sự hài lòng đạt yêu cầu.

Bảng 4.4. Kết quả phân tích EFA của thang đo sự hài lòng

Mã biến	Nội dung	Yếu tố
SAT1	Bạn hài lòng với hoạt động giảng dạy của Trường	.885
SAT4	Bạn hài lòng với phong cách phục vụ của các phòng, ban	.868
SAT2	Bạn hài lòng với các hoạt động ngoài giảng dạy của Trường	.851
SAT3	Bạn cho rằng quyết định học tập tại đây của mình là đúng đắn	.822
SAT5	Bạn hài lòng với các hoạt động dịch vụ của Trường (Căn tin, Ký túc xá)	.649
Eigenvalue		3,357
Phương sai trích		67.143
KMO = 0,831, Sig. = 0,000		

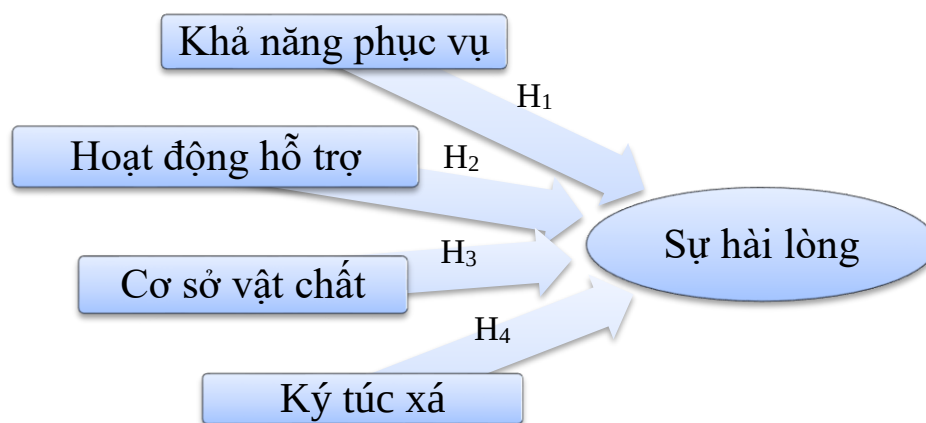
Vậy, kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho thấy mô hình nghiên cứu gồm 05 yếu tố, 20 biến quan sát đều đạt giá trị hội tụ, giá trị phân biệt cũng như độ tin cậy. Vì vậy, người nghiên cứu cần hiệu chỉnh lại mô hình nghiên cứu và được trình bày trong Hình 4.3 Mô hình sau khi hiệu chỉnh. Trong đó, Sự hài lòng vẫn là biến phụ thuộc, nhưng các biến độc lập chỉ còn lại 4 yếu tố là “Khả năng phục vụ”, “Hoạt động hỗ trợ”, “Cơ sở vật chất” và “Ký túc xá”, cụ thể:

- Biến độc lập “Khả năng phục vụ”, gồm 05 biến quan sát: RES2 (GV luôn nhiệt tình, có trách nhiệm trong giảng dạy), RES1 (GV sẵn sàng chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm với sinh viên), REL6 (GV thể hiện đúng chuẩn mực, tác phong sư phạm), REL7 (GV thực hiện nghiêm túc thời gian lên lớp, kế hoạch giảng dạy), REL8 (Cán bộ, nhân viên có thái độ phục vụ sinh viên tốt).

- Biến độc lập “Hoạt động hỗ trợ”, gồm 04 biến quan sát: EMP4 (Các hoạt động hỗ trợ dành cho sinh viên phong phú (Hội thảo, câu lạc bộ, hội nhóm...)), ASS1 (Cán bộ, nhân viên giải quyết các vấn đề của SV nhanh, hiệu quả), EMP5 (Ban giám hiệu luôn quan tâm, tiếp nhận ý kiến của sinh viên), ASS4 (Các hoạt động Đoàn thể có tác dụng tốt, thiết thực, thu hút và đáp ứng nhu cầu văn hoá, văn nghệ, thể thao của sinh viên).

- Biến độc lập “Cơ sở vật chất”, gồm 04 biến quan sát: TAN3 (Phòng học đáp ứng trang thiết bị phục vụ giảng dạy), TAN5 (Thư viện rộng rãi, thoáng mát và đủ chỗ ngồi), TAN4 (Phòng thực hành đảm bảo trang thiết bị phục vụ nhu cầu học tập), TAN1 (Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ và thoáng mát).

- Biến độc lập “Ký túc xá”, gồm 02 biến quan sát: TAN8 (Ký túc xá đảm bảo trật tự, an ninh), TAN7 (Ký túc xá sạch sẽ, thoáng mát và đáp ứng nhu cầu sinh hoạt).



Hình 4.3. Mô hình sau khi hiệu chỉnh

Các giả thuyết mô hình cũng được hiệu chỉnh cho phù hợp như sau:

- H₁: Khả năng phục vụ của nhà trường có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của SV.
- H₂: Hoạt động hỗ trợ càng đa dạng, phù hợp thì SV càng hài lòng.
- H₃: Cơ sở vật chất càng đáp ứng nhu cầu của SV sẽ tác động tích cực đến sự hài lòng.
- H₄: Ký túc xá càng đáp ứng nhu cầu sinh hoạt, nghỉ ngơi sẽ tác động tốt đến sự hài lòng của SV.

4.4. Phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy nhằm xác định mức độ ảnh hưởng của từng biến độc lập với biến phụ thuộc là sự hài lòng của sinh viên đối với Trường Cao đẳng Bình Thuận. Các mức độ ảnh hưởng này được xác định thông qua hệ số hồi quy. Từng thang đo được tính toán giá trị trung bình các biến quan sát để lấy giá trị trung bình đại diện cho các biến quan sát sử dụng trong việc phân tích tương quan và hồi quy. Phân tích hồi quy được thực hiện lần lượt với phân tích tương quan, kiểm định các vi phạm giả định hồi quy và kiểm định giả thuyết nghiên cứu.

4.4.1. Phân tích tương quan

Trước khi phân tích hồi quy, nghiên cứu cần phân tích sự tương quan giữa các biến để kiểm tra quan hệ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc cũng như hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập với nhau. Tác giả sử dụng kiểm định tương quan Pearson để phân tích tương quan giữa các biến trong mô hình.

Bảng 4.5. Ma trận tương quan giữa các biến trong mô hình

Nội dung yếu tố	Mã yếu tố	KNPV	HDHT	CSVC	KTX	SHL
Khả năng phục vụ	KNPV	1	.620**	.360**	.318**	.662**
Hoạt động hỗ trợ	HDHT		1	.428**	.437**	.787**
Cơ sở vật chất	CSVC			1	.433**	.548**
Ký túc xá	KTX				1	.451**
Sự hài lòng	SHL					1

(Ghi chú: **: Tương quan ý nghĩa ở mức 0,01; *: Tương quan ý nghĩa ở mức 0,05)

Nguồn: Dữ liệu nghiên cứu tác giả trích từ Phụ lục 3

Theo kết quả mô tả mối tương quan giữa các biến trong mô hình nghiên cứu cho thấy: Biến phụ thuộc Sự hài lòng (SAT) có mối tương quan thuận với các biến độc lập. Trong đó, tương quan giữa biến “Sự hài lòng” và “Hoạt động hỗ trợ” là cao nhất với $r=0,787$, kế tiếp là “Khả năng phục vụ” với $r=0,662$ và thấp nhất là “Ký túc xá” $r=0,451$. Điều này cho thấy các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy đều có mối tương quan với biến phụ thuộc “Sự hài lòng”. Như vậy, các biến độc lập này có thể đưa vào mô hình phân tích hồi quy.

4.4.2. Kiểm định sự phù hợp mô hình tổng thể

Phân tích hồi quy tuyến tính sẽ giải quyết được mục tiêu mà nghiên cứu cũng như các giả thuyết đã đề ra là có mối quan hệ tuyến tính cùng chiều giữa các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo của Trường Cao đẳng Bình Thuận.

Hệ số xác định $R^2 = 0,713$ và R^2 hiệu chỉnh (R^2_{adj}) = 0,708 nhỏ hơn R, cho thấy 04 biến độc lập giải thích được 70,8% sự biến thiên của biến phụ thuộc Sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo của Trường Cao đẳng Bình Thuận. Điều này chứng tỏ 04 biến độc lập này có mối quan hệ chặt chẽ với biến phụ thuộc Sự hài lòng.

Bảng 4.6. Tóm tắt mô hình

Mô hình	R	R^2	R^2 hiệu chỉnh	Độ sai tiêu chuẩn	Hệ số Durbin-Watson
1	.844 ^a	.713	.708	.31899	1.559
a. Predictors: (Constant), KTX, KNPV, CSV, HDHT					
b. Dependent Variable: SHL					

Nguồn: Dữ liệu nghiên cứu tác giả trích từ Phụ lục 3

Phân tích ANOVA có giá trị $Sig = 0,000 < 0,05$ nên phân tích ANOVA đã đảm bảo được mức ý nghĩa thống kê. Từ đó, cho thấy mô hình hồi qui phù hợp về mặt tổng thể. Nếu kết luận 04 biến độc lập này ảnh hưởng đến hoạt động đào tạo của Trường thì đảm bảo được độ tin cậy trên 95%.

Bảng 4.7. Phân tích ANOVA

	Tổng các bình phương	Df	Trung bình bình phương	F	Sig.
Hồi qui	59.568	4	14.892	146.355	.000 ^b
Phần dư	24.014	236	.102		
Tổng:	83.582	240			
a. Predictors: (Constant), KTX, KNPV, CSV, HDHT					
b. Dependent Variable: SHL					

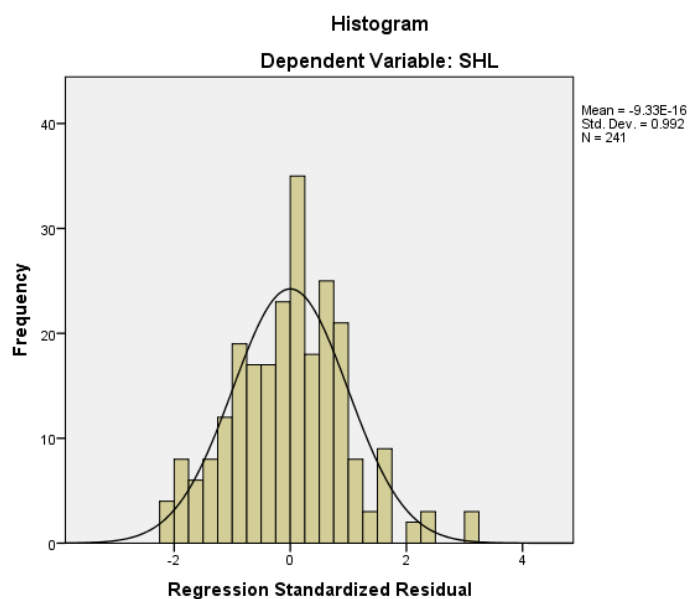
Nguồn: Dữ liệu nghiên cứu tác giả trích từ Phụ lục 3

4.4.3. Kiểm định các vi phạm giả định hồi quy

- **Kiểm định tự tương quan giữa các phần dư:** Để tìm vi phạm giả định tính độc lập của phần dư thông qua đại lượng thống kê Durbin-Watson (d). Đại lượng d này có giá trị biến thiên từ 0 đến 4. Với dữ liệu thống kê, ta có hệ số Durbin-Watson trong phân tích bằng 1,559 được thể hiện trong Bảng 4.6 đáp ứng yêu cầu $0 < \text{Durbin-Watson} < 4$ cho thấy rằng không xảy ra hiện tượng tự tương quan giữa các phần dư.

- **Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến:** Hệ số phóng đại phương sai VIF của các biến độc lập nếu nhỏ hơn 10 thì sẽ không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra. Qua kết quả Bảng 4.8 phía dưới, cho thấy hệ số phóng đại phương sai VIF trong phép phân tích của các biến độc lập đều nhỏ hơn 10. Hệ số VIF nằm trong khoảng từ 1,361 đến 1.876 cho thấy không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập trong mô hình với nhau.

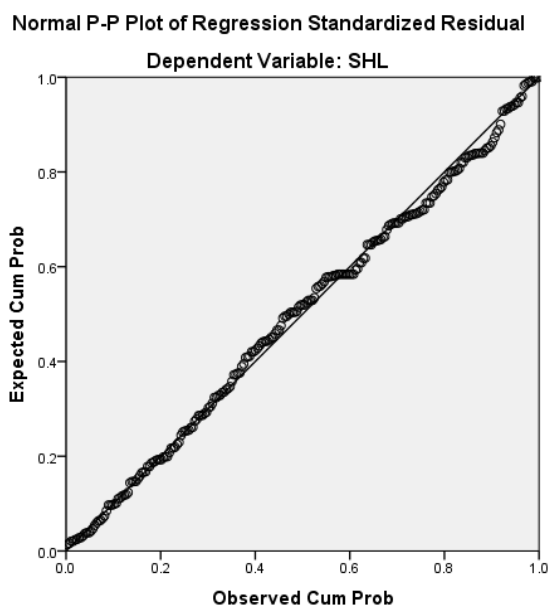
- **Kiểm định phân phối chuẩn của phần dư:** Biểu đồ phân phối chuẩn của phần dư được trình bày dưới đây cho thấy phần dư thể hiện sự phân phối chuẩn, khi giá trị Mean xấp xỉ gần $= 0$ ($-9,33E^{-16}$), độ lệch chuẩn 0,992 gần bằng 1. Do đó, giả thuyết phân phối chuẩn của phần dư khi xây dựng mô hình hồi quy không bị vi phạm.



Hình 4.4. Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa

Nguồn: Dữ liệu nghiên cứu tác giả trích từ Phụ lục 3

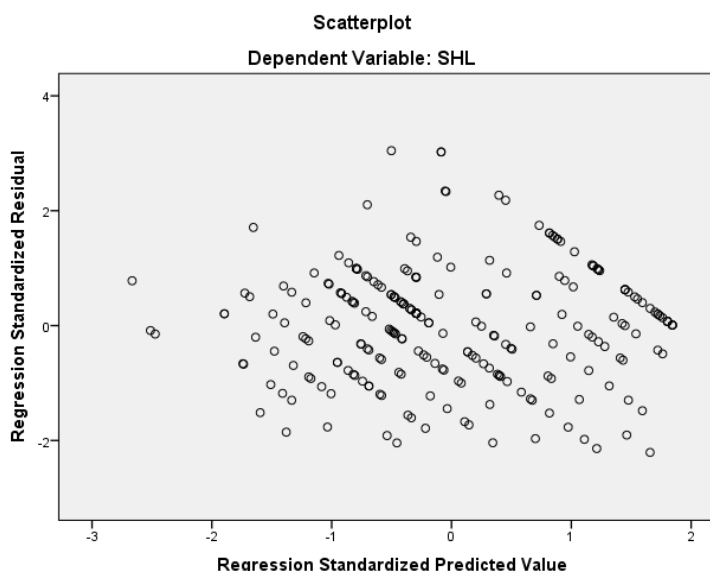
Ngoài ra, biểu đồ Q-Q plot (Hình 4.5) biểu diễn các điểm quan sát thực tế tập trung khá sát đường chéo có nghĩa là dữ liệu phần dư có phân phối chuẩn.



Hình 4.5. Đồ thị so sánh với phân phối chuẩn của phần dư chuẩn hóa

Nguồn: Dữ liệu nghiên cứu tác giả trích từ Phụ lục 3

- **Kiểm định liên hệ tuyến tính giữa phần dư:** Kết quả Hình 4.6 cho thấy phần dư đã chuẩn hóa phân tán ngẫu nhiên trên đồ thị, không tạo thành hình dạng nhất định nào. Như vậy, giá trị dự đoán và phần dư độc lập nhau và giả định không có liên hệ tuyến tính giữa các phần dư không bị vi phạm.



Hình 4.6. Biểu đồ Scatterplot

Nguồn: Dữ liệu nghiên cứu tác giả trích từ Phụ lục 3

4.4.4. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Bảng 4.8 thể hiện các kết quả hồi qui đa biến các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng gắn bó của SV đối với Trường Cao đẳng Bình Thuận. Mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập với biến phụ thuộc thông qua hệ số hồi quy chuẩn hóa như sau:

Bảng 4.8. Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Các hệ số hồi quy		Các hệ số chuẩn hóa Becta	T	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Sai lệch chuẩn				Dung sai	Hệ số VIF
(Constant)	-.327	.199		-1.642	.102		
KNPV	.291	.053	.246	5.475	.000	.604	1.655
HDHT	.524	.048	.520	10.876	.000	.533	1.876
CSVC	.209	.040	.214	5.238	.000	.731	1.367
KTX	.040	.031	.053	1.309	.192	.735	1.361

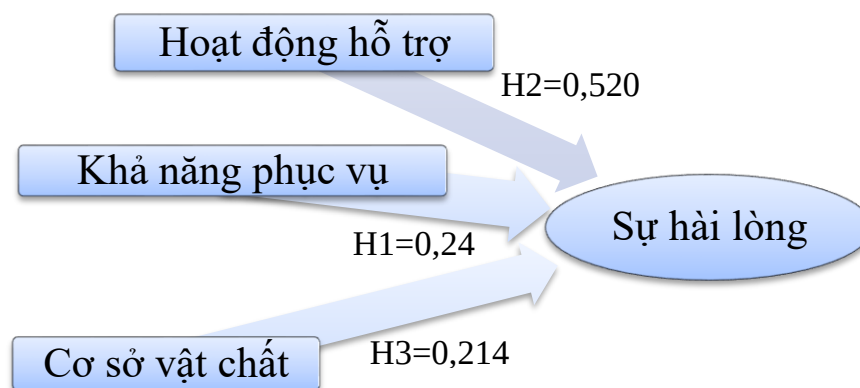
Nguồn: Dữ liệu nghiên cứu tác giả trích từ Phụ lục 3

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy có 03 giả thuyết nghiên cứu H1, H2 và H3 có mức ý nghĩa $< 0,05$ nên được chấp nhận. Vì vậy, kết luận 3 yếu tố: “Khả năng phục vụ”, “Hoạt động hỗ trợ” và “Cơ sở vật chất” ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với hoạt động đào tạo của Trường với độ tin cậy đạt 95%.

- Giả thuyết H1: Khả năng phục vụ có tác động dương đến sự hài lòng của SV.
- Giả thuyết H2: Hoạt động hỗ trợ có tác động dương đến sự hài lòng của SV.
- Giả thuyết H3: Cơ sở vật chất có tác động dương đến sự hài lòng của SV.

Thông qua các kiểm định các giả thuyết nghiên cứu cho thấy các yếu tố “Khả năng phục vụ”, “Hoạt động hỗ trợ” và “Cơ sở vật chất” ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo của Trường Cao đẳng Bình Thuận. Phương trình hồi quy thể hiện mức độ ảnh hưởng của các yếu tố trong mô hình được xây dựng như sau:

$$SHL = 0,520*HDHT + 0,246*KNPV + 0,214*CSVC$$



Hình 4.7. Kết quả phân tích hồi quy

4.5. Phân tích ANOVA

Phân tích ANOVA nhằm phân tích và kiểm định có hay không sự khác biệt giữa các biến định tính với sự hài lòng của SV đối với hoạt động đào tạo của Trường

Cao đẳng Bình Thuận, như giữa các cơ sở đào tạo, SV của các khoa chuyên môn, năm học hay giới tính của SV.

Kết quả kiểm định trong điểm 6, Phụ lục 3 cho ta kết luận, có sự khác biệt giữa các cơ sở đào tạo, và SV của từng khoa chuyên môn đối với sự hài lòng về hoạt động đào tạo của Trường. Và không có sự khác biệt giữa năm học và giới tính của SV đối với sự hài lòng về hoạt động đào tạo của Trường. Cụ thể:

Phân tích ANOVA để kiểm định sự khác biệt của SV đang theo học tại các cơ sở đào tạo (gồm 03 cơ sở) đối với sự hài lòng về hoạt động đào tạo của Trường, kết quả kiểm định Sig Levene's Test=0,095>0,05, nghĩa là không có sự khác biệt phương sai giữa các cơ sở đào tạo. Trong trường hợp này, người nghiên cứu sẽ sử dụng kết quả kiểm định F ở bảng phân tích Anova tại mục 6.1, điểm 6, Phụ lục 3 cho thấy, kết quả Sig bằng 0,006 < 0,05, nghĩa là có sự khác biệt trung bình sự hài lòng giữa các cơ sở đào tạo. Kết quả kiểm định Bonferroni về sự khác biệt sự hài lòng giữa từng cặp cơ sở đào tạo cho thấy các giá trị cột Sig <0,005 nên ta kết luận: Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về sự hài lòng của SV ở các cơ sở đào tạo.

Phân tích ANOVA để kiểm định sự khác biệt của SV các khoa chuyên môn đối với sự hài lòng về hoạt động đào tạo của Trường, kết quả kiểm định Sig Levene's Test=0,041<0,05, nghĩa là có sự khác biệt phương sai giữa các khoa chuyên môn. Người nghiên cứu sẽ sử dụng kết quả kiểm định tại mục 6.2, điểm 6, Phụ lục 3, kiểm định Welch ở bảng Robust Tests of Equality of Means, kết quả Sig kiểm định Welch bằng 0.001 < 0.05, nghĩa là có sự khác biệt trung bình sự hài lòng giữa các khoa chuyên môn. Kết quả kiểm định Tamhane về sự khác biệt sự hài lòng giữa từng cặp khoa chuyên môn được thể hiện cho thấy các giá trị cột Sig <0,005 nên ta kết luận: Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về sự hài lòng của SV ở các khoa chuyên môn.

Phân tích ANOVA để kiểm định sự khác biệt về năm học của SV đối với sự hài lòng về hoạt động đào tạo của Trường, kết quả tại mục 6.3, điểm 6, Phụ lục 3, cho thấy kiểm định Sig Levene's Test=0,255>=0,05 và kết quả phân tích Anova với Sig=0,478>0,05. Như vậy, ta kết luận: Không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về sự hài lòng của năm học của SV.

Phân tích ANOVA để kiểm định sự khác biệt về giới tính nam và nữ của SV đối với sự hài lòng về hoạt động đào tạo của Trường, kết quả tại mục 6.4, điểm 6, Phụ lục 3, cho thấy kiểm định Sig Levene's Test=0,138>0,05 và kết quả phân tích Anova với Sig=0,199>0,05. Như vậy, ta kết luận: Không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về sự hài lòng của SV nam và nữ với nhau.

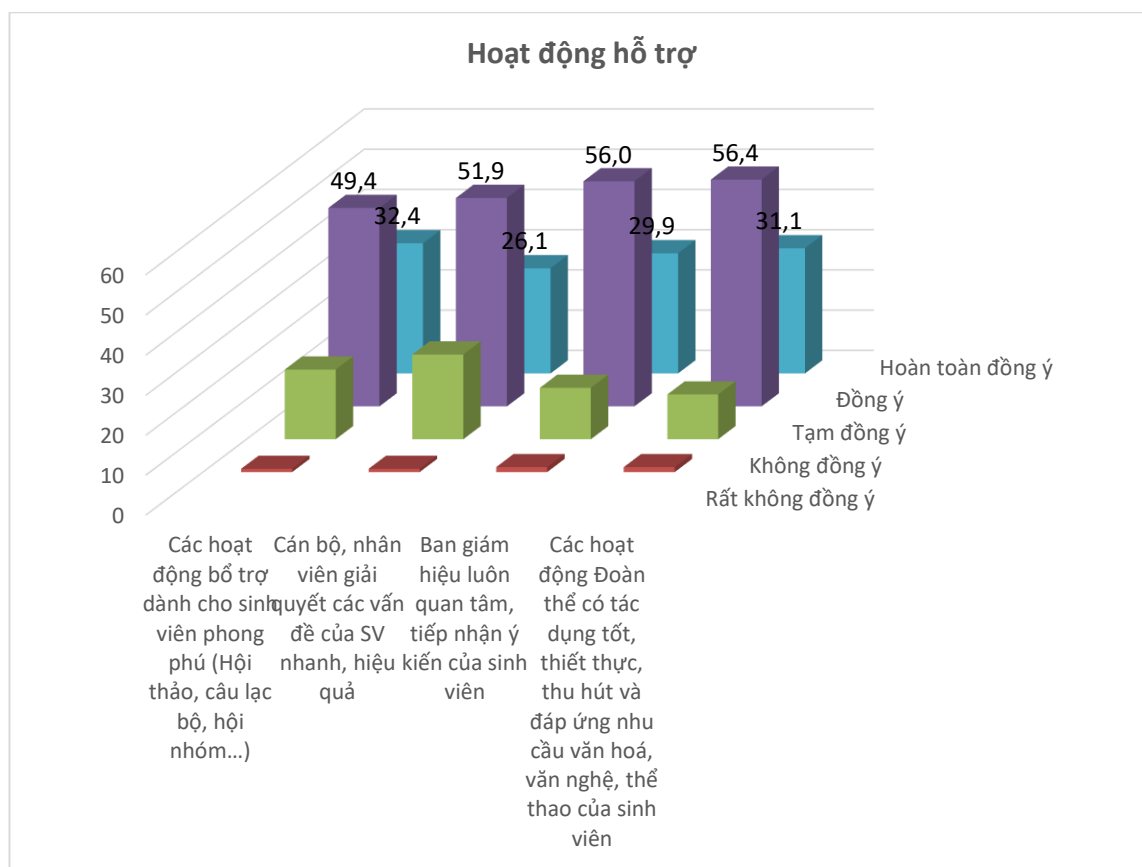
4.6. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Qua kết quả phân tích và kiểm định cho thấy mô hình chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận phù hợp với thực tiễn đào tạo. Mô hình chất lượng đào tạo gồm có 3 yếu tố là : Hoạt động hỗ trợ (HDHT), khả năng phục vụ (KNPV) và cơ sở vật chất (CSVN) ảnh hưởng đến sự hài lòng (SHL) của SV về chất lượng đào tạo. Các nghiên cứu trước Trần Xuân Kiên (2006); Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013); Phan Đình Nguyên (2013); Phạm Thị Liên (2016); Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018); Đồng Trung Chính (2021); Vũ Khánh Linh, Trần Thị Phương Thảo và Phan Công Thanh (2022)... cũng cho kết quả nghiên cứu tương đồng. Kết quả của nghiên cứu này có độ tin cậy vì tương đồng với nhiều nghiên cứu đi trước thực hiện ở nhiều bối cảnh khác nhau. Trường Cao đẳng Bình Thuận cần quan tâm nâng cao các yếu tố trên nhằm gia tăng sự hài lòng của sinh viên đối với Trường. Vì vậy, người nghiên cứu sẽ tiến hành đánh giá mức độ cảm nhận của sinh viên về các yếu tố tác động trên.

4.6.1. Đánh giá yếu tố “Hoạt động hỗ trợ”

Yếu tố “Hoạt động hỗ trợ” có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của SV với hệ số Beta chuẩn hóa = 0,520; gồm 04 yếu tố sau: (1) Các hoạt động hỗ trợ dành cho sinh viên phong phú (Hội thảo, câu lạc bộ, hội nhóm...); (2) Cán bộ, nhân viên giải quyết các vấn đề của sinh viên nhanh, hiệu quả; (3) Ban giám hiệu luôn quan tâm, tiếp nhận ý kiến của sinh viên và (4) Các hoạt động Đoàn thể có tác dụng tốt, thiết thực, thu hút và đáp ứng nhu cầu văn hoá, văn nghệ, thể thao của sinh viên. Kết quả nghiên cứu này cũng tương đồng với nghiên cứu của Trần Xuân Kiên (2006); Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phương và Vũ Thị Hồng Loan (2016); Nguyễn Thị

Ngọc Xuân (2018)... đã chứng minh yếu tố “Hoạt động hỗ trợ” có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên.



Hình 4.8. Cảm nhận của sinh viên về nhóm yếu tố “Hoạt động hỗ trợ”

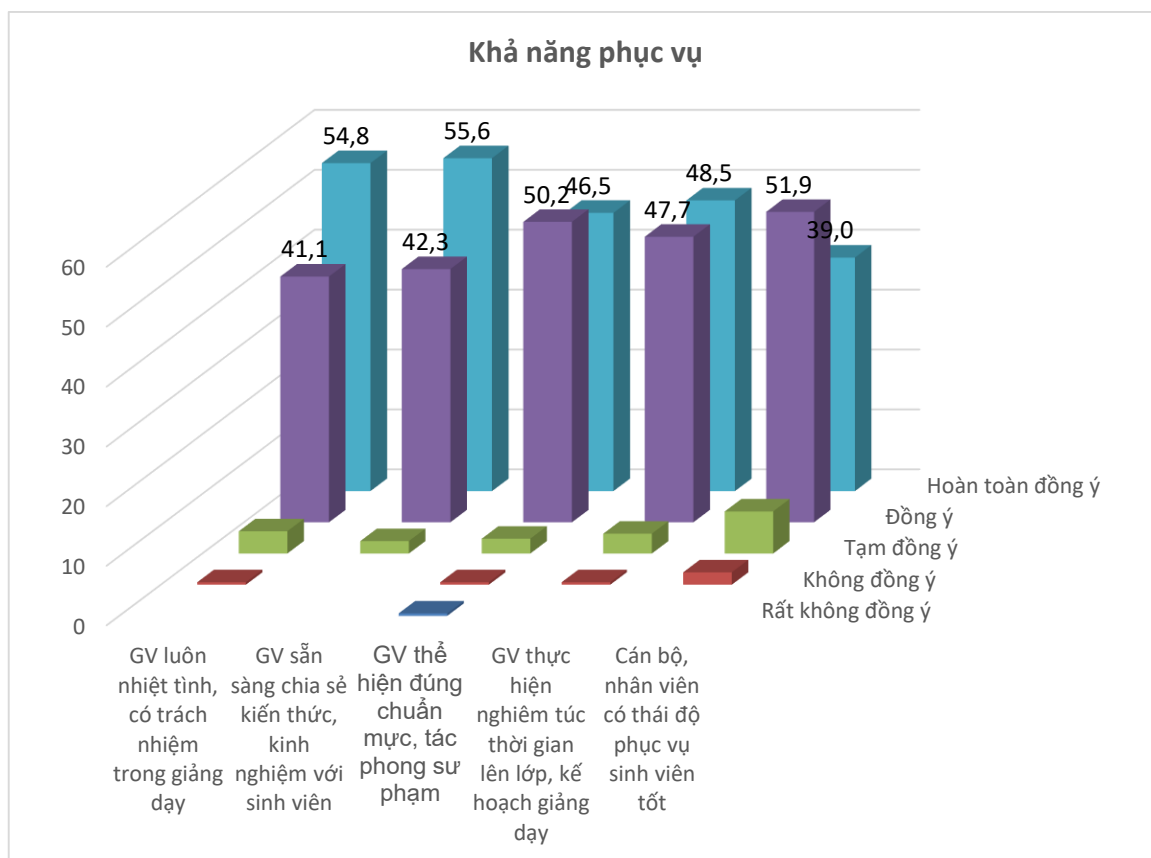
Hình 4.8 và Bảng 4.9 số liệu dưới cho thấy, không có cảm nhận “Rất không đồng ý” trong tất cả 04 yếu tố của yếu tố “Hoạt động hỗ trợ”; trong đó, yếu tố ASS4 “Các hoạt động Đoàn thể có tác dụng tốt, thiết thực, thu hút và đáp ứng nhu cầu văn hoá, văn nghệ, thể thao của sinh viên” có giá trị bình quân cao nhất 4,17 với tỷ lệ 56,4% sinh viên “Đồng ý” và yếu tố EMP3 “Các hoạt động hỗ trợ dành cho sinh viên phong phú (Hội thảo, câu lạc bộ, hội nhóm...)” có giá trị bình quân thứ 3 là 4,13 với tỷ lệ gần 50% sinh viên “Đồng ý”. Đây là 02 yếu tố quan trọng, ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của sinh viên; vì vậy, nhà trường cần quan tâm, tổ chức và nâng cao chất lượng các hoạt động đoàn thể, hoạt động hỗ trợ cho sinh viên trong thời gian tới. Bên cạnh đó, Ban Giám hiệu quan tâm, lắng nghe và giải quyết các vấn đề vướng mắc, khó khăn của sinh viên.

Bảng 4.9. Thống kê cảm nhận về yếu tố “Hoạt động hỗ trợ”

Mã biến	Nội dung	Mean	Std. Deviation
EMP4	Các hoạt động hỗ trợ dành cho sinh viên phong phú (Hội thảo, câu lạc bộ, hội nhóm...)	4.13	.718
ASS1	Cán bộ, nhân viên giải quyết các vấn đề của SV nhanh, hiệu quả	4.03	.712
EMP5	Ban giám hiệu luôn quan tâm, tiếp nhận ý kiến của sinh viên	4.15	.677
ASS4	Các hoạt động Đoàn thể có tác dụng tốt, thiết thực, thu hút và đáp ứng nhu cầu văn hoá, văn nghệ, thể thao của sinh viên	4.17	.667
Bình quân		4.12	0.69

4.6.2. Đánh giá yếu tố “Khả năng phục vụ”

Yếu tố “Khả năng phục vụ” có ảnh hưởng thứ hai đến sự hài lòng của SV với hệ số Beta chuẩn hóa = 0,246; gồm 05 yếu tố sau: (1) GV luôn nhiệt tình, có trách nhiệm trong giảng dạy; (2) GV sẵn sàng chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm với sinh viên; (3) GV thể hiện đúng chuẩn mực, tác phong sư phạm; (4) GV thực hiện nghiêm túc thời gian lên lớp, kế hoạch giảng dạy và (5) Cán bộ, nhân viên có thái độ phục vụ sinh viên tốt. Kết quả nghiên cứu này cũng tương đồng với nghiên cứu của Trần Xuân Kiên (2006), Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013), Phan Đình Nguyên (2013), Phạm Thị Liên (2016), Hoàng Mạnh Dũng và Hoàng Thị Thanh Nhân (2017), Vũ Khánh Linh, Trần Thị Phương Thảo và Phan Công Thanh (2022),... đã chứng minh yếu tố “Khả năng phục vụ” có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên.



Hình 4.8. Cảm nhận của sinh viên về yếu tố “Khả năng phục vụ”

Hình 4.8 và Bảng 4.10 số liệu dưới trên cho thấy, trong 5 yếu tố, có 4 yếu tố liên quan đến đội ngũ giảng viên, lần lượt là yếu tố RES1 “GV sẵn sàng chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm với sinh viên” có giá trị bình quân là 4.54 với tỷ lệ “Hoàn toàn đồng ý” đạt 55,6%, kế tiếp yếu tố RES2 “GV luôn nhiệt tình, có trách nhiệm trong giảng dạy” với giá trị bình quân là 4.5 với tỷ lệ “Hoàn toàn đồng ý” đạt 54,8% và 2 yếu tố REL6 “GV thể hiện đúng chuẩn mực, tác phong sư phạm” và REL7 “GV thực hiện nghiêm túc thời gian lên lớp, kế hoạch giảng dạy” có giá trị bình quân lần lượt là 4,42 và 4,44. Điều đó, phản ánh rất rõ vai trò, trách nhiệm của giảng viên trong quá trình giảng dạy, đào tạo sinh viên. Do đó, thời gian tới, Ban Giám hiệu cần quan tâm, tạo điều kiện cho đội ngũ giảng viên nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ và có chế độ, chính sách đãi ngộ giảng viên, nhằm tạo mọi điều kiện tốt nhất để giảng viên yên tâm công tác, phát huy vai trò, trách nhiệm của mình trong giảng dạy, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, gia tăng sự hài lòng của sinh viên. Bên cạnh đó, sinh viên cũng

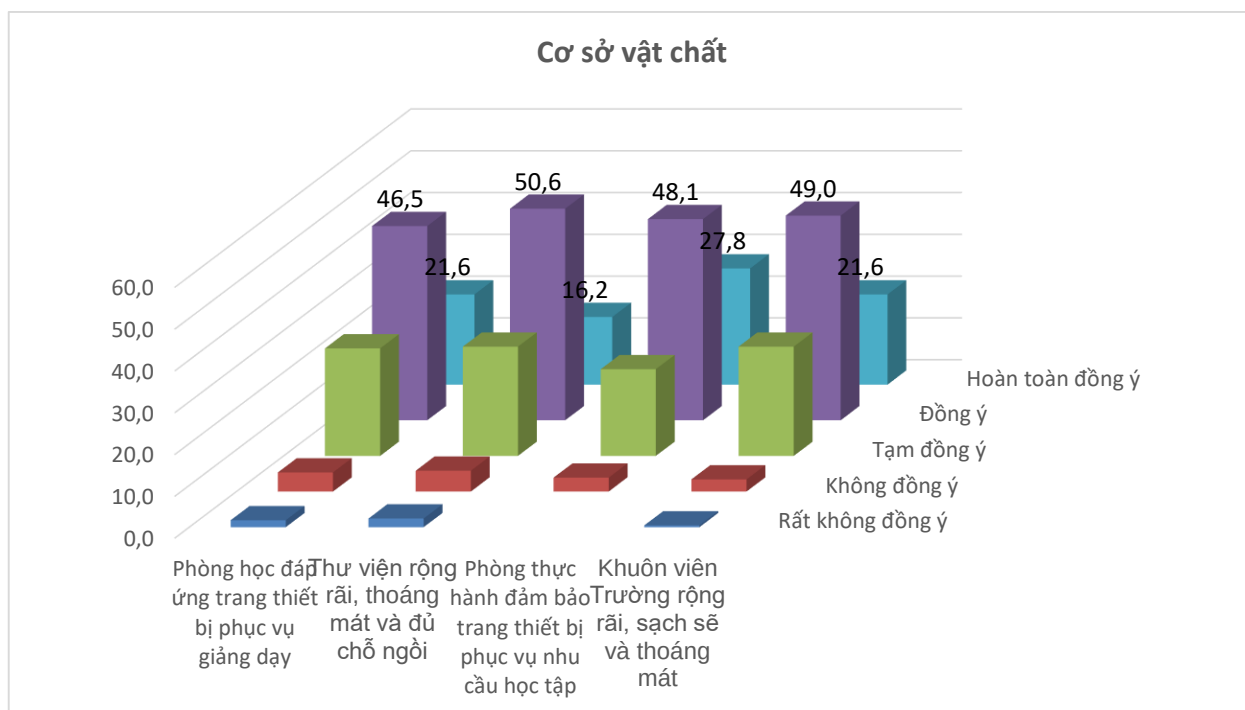
đánh giá cao vai trò, trách nhiệm trong công tác hỗ trợ của các cán bộ, viên chức, nhân viên các phòng, ban của Trường.

Bảng 4.10. Thống kê cảm nhận về yếu tố “Khả năng phục vụ”

Mã biến	Nội dung	Mean	Std. Deviation
RES2	GV luôn nhiệt tình, có trách nhiệm trong giảng dạy	4.50	.592
RES1	GV sẵn sàng chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm với sinh viên	4.54	.540
REL6	GV thể hiện đúng chuẩn mực, tác phong sư phạm	4.42	.608
REL7	GV thực hiện nghiêm túc thời gian lên lớp, kế hoạch giảng dạy	4.44	.583
REL8	Cán bộ, nhân viên có thái độ phục vụ sinh viên tốt	4.28	.684
Bình quân		4.44	0.60

4.6.3. Đánh giá yếu tố “Cơ sở vật chất”

Yếu tố “Cơ sở vật chất” có ảnh hưởng thấp nhất trong 03 yếu tố với hệ số Beta chuẩn hóa = 0,214; gồm 04 yếu tố sau: (1) Phòng học đáp ứng trang thiết bị phục vụ giảng dạy; (2) Thư viện rộng rãi, thoáng mát và đủ chỗ ngồi; (3) Phòng thực hành đảm bảo trang thiết bị phục vụ nhu cầu học tập và (4) Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ và thoáng mát. Kết quả nghiên cứu này cũng tương đồng với nghiên cứu của Trần Xuân Kiên (2006), Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013), Phan Đình Nguyên (2013), Phạm Thị Liên (2016), Hoàng Mạnh Dũng và Hoàng Thị Thanh Nhân (2017), Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018), Đồng Trung Chính (2021), Vũ Khánh Linh, Trần Thị Phương Thảo và Phan Công Thanh (2022),... đã chứng minh yếu tố “Cơ sở vật chất” cũng có tác động tích cực đến sự hài lòng của SV.



Hình 4.9. Cảm nhận của sinh viên về yếu tố “Cơ sở vật chất”

Hình 4.9 và Bảng 4.13 số liệu dưới trên cho thấy, trong 04 yếu tố về “Cơ sở vật chất”, yếu tố TAN4 “Phòng thực hành đảm bảo trang thiết bị phục vụ nhu cầu học tập” có giá trị bình quân cao nhất là 4.0. Qua đó, Ban Giám hiệu cần phải quan tâm, đầu tư, nâng cấp đảm bảo tốt các trang thiết bị trong phòng thực hành nhằm đáp ứng tốt nhu cầu học tập của sinh viên. Kế đến là yếu tố TAN1 “Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ và thoáng mát” với giá trị bình quân là 3,88 và TAN3, TAN5 lần lượt có giá trị là 3,83 và 3,74. Kết quả này, thể hiện rõ cảm nhận của sinh viên về môi trường học tập...

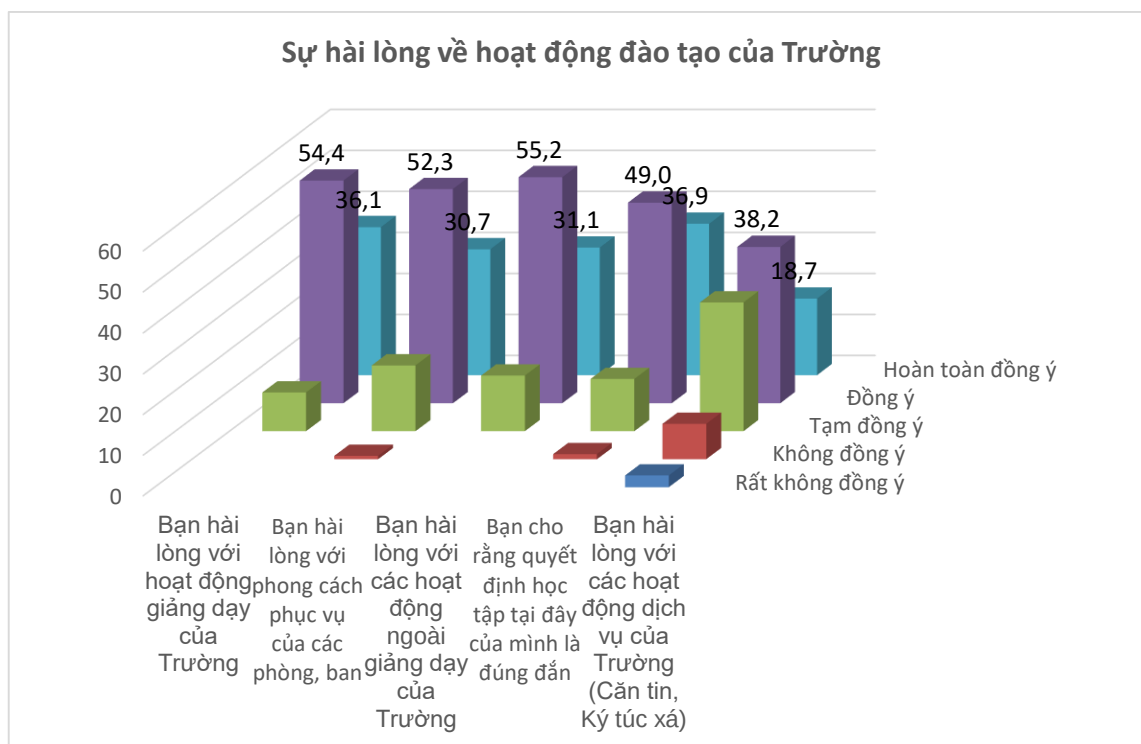
Bảng 4.11. Thông kê cảm nhận về yếu tố “Cơ sở vật chất”

Mã biến	Nội dung	Mean	Std. Deviation
TAN3	Phòng học đáp ứng trang thiết bị phục vụ giảng dạy	3.82	.880
TAN5	Thư viện rộng rãi, thoáng mát và đủ chỗ ngồi	3.74	.862
TAN4	Phòng thực hành đảm bảo trang thiết bị phục vụ nhu cầu học tập	4.00	.788

TAN1	Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ và thoáng mát	3.88	.787
Bình quân		3.86	0.83

4.6.4. Đánh giá về “Sự hài lòng”

Kết quả khảo sát về sự hài lòng được trình bày trong Hình 4.10 và Bảng 4.12 số liệu dưới cho thấy, SV cảm thấy hài lòng khi học tập tại Trường Cao đẳng Bình Thuận. Trong đó, đa số SV hài lòng với hoạt động giảng dạy của Trường với giá trị bình quân cao nhất là SAT1 bằng 4,27 và cho rằng quyết định học tập tại Trường là đúng đắn với giá trị bình quân là 4,22 và tỷ lệ SV “Hoàn toàn đồng ý” cao nhất 36,9%. Các hoạt động ngoài giảng dạy như hoạt động đoàn thể, phong trào thể thao, văn hóa, nghệ thuật cũng như tổ chức các câu lạc bộ học thuật, các lớp kỹ năng nhằm nâng cao kiến thức, kỹ năng cho SV được cảm nhận và đánh giá khá tốt. Bên cạnh đó, SV cũng chưa thật hài lòng về các hoạt động dịch vụ của nhà trường (Ký túc xá, căn tin...). Qua đó, Ban Giám hiệu cần có những giải pháp cụ thể để cải thiện chất lượng các dịch vụ, nhằm góp phần nâng cao hoạt động đào tạo của nhà trường, góp phần đáp ứng nhu cầu học tập, sinh hoạt tại trường của sinh viên.



Hình 4.10. Cảm nhận cảm sinh viên về “hoạt động đào tạo của Trường”

Bảng 4.12. Cảm nhận Sự hài lòng của sinh viên

Mã biến	Nội dung	Mean	Std. Deviation
SAT1	Bạn hài lòng với hoạt động giảng dạy của Trường	4.27	.623
SAT4	Bạn hài lòng với phong cách phục vụ của các phòng, ban	4.13	.698
SAT2	Bạn hài lòng với các hoạt động ngoài giảng dạy của Trường	4.17	.648
SAT3	Bạn cho rằng quyết định học tập tại đây của mình là đúng đắn	4.22	.709
SAT5	Bạn hài lòng với các hoạt động dịch vụ của Trường (Căn tin, Ký túc xá)	3.61	.982
Bình quân		4.08	0.73

TÓM TẮT CHƯƠNG 4

Dựa vào kết quả phân tích dữ liệu khảo sát từ sinh viên đang theo học tại Trường Cao đẳng Bình Thuận, người nghiên cứu đã đo lường được ảnh hưởng của các yếu tố tác động, ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Trường, gồm 03 yếu tố sau: (1) Hoạt động hỗ trợ (HDHT), (2) Khả năng phục vụ (KNPV) và (3) Cơ sở vật chất (CSVC). Người nghiên cứu cũng phân tích thống kê mô tả và chỉ ra được những điểm mạnh, điểm yếu đối với từng yếu tố này. Kết quả phân tích dữ liệu sẽ là cơ sở quan trọng để đề ra những kiến nghị với Ban Giám hiệu Trường Cao đẳng Bình Thuận nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

CHƯƠNG 5 - KẾT LUẬN VÀ CÁC HÀM Ý CHÍNH SÁCH

Dựa trên kết quả phân tích mô hình “Sự hài lòng” của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận ở Chương 4, trong chương này người nghiên cứu sẽ trình bày kết luận về kết quả nghiên cứu, những hạn chế nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo; đồng thời, đưa ra một số giải pháp nhằm tạo duy trì và nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động đào tạo của nhà trường.

5.1. Kết luận

Với mục đích nghiên cứu nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận. Người nghiên cứu đã đề xuất mô hình nghiên cứu Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận gồm 05 yếu tố: “Cơ sở vật chất”, “Sự tin cậy”, “Đáp ứng”, “Sự cảm thông”, “Đảm bảo”.

Qua nghiên cứu, cho kết luận mô hình “Sự hài lòng của sinh viên” về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận là phù hợp và đáng tin cậy. Kết quả cho thấy, “Sự hài lòng của sinh viên” chịu tác động cùng chiều bởi 03 yếu tố. Trong đó, yếu tố “Hoạt động hỗ trợ” có ảnh hưởng lớn nhất với hệ số Beta chuẩn hóa =0,52, kế tiếp là ảnh hưởng của yếu tố “Khả năng phục vụ” với hệ số Beta chuẩn hóa =0,246, cuối cùng, ảnh hưởng của yếu tố “Cơ sở vật chất” với hệ số Beta chuẩn hóa = 0,214.

Kết quả phân tích Anova cũng cho thấy, có sự khác biệt nhau về mức độ hài lòng của sinh viên đang theo học tại các cơ sở đào tạo và các Khoa chuyên môn.

5.2. Các hàm ý chính sách

Kết quả nghiên cứu cho thấy, mô hình “Sự hài lòng của sinh viên” về chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Bình Thuận là phù hợp và đáng tin cậy. Vậy, để nâng cao ảnh hưởng của các yếu tố từ đó tác động, gia tăng sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo của Trường thì cần phải có những giải pháp, chính sách cụ thể nhằm nâng cao ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến sự hài lòng. Vì vậy, người nghiên cứu kiến nghị một số giải pháp cụ thể như sau:

Thứ nhất: Nâng cao chất lượng các hoạt động đoàn thể, hoạt động hỗ trợ sinh viên.

- Nâng cao chất lượng, nội dung và số lượng của các hoạt động ngoại khóa, Đoàn thể: (i) cần bồi dưỡng, nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ chuyên trách; (ii) đa dạng các hoạt động phong trào, đoàn thể nhằm đáp ứng nhu cầu của sinh viên.

- Trường cần xây dựng, điều chỉnh và công khai các chế độ, chính sách cũng như những quy định, quy chế đào tạo tốt hơn: (i) hệ thống hóa và công khai thông tin các quy trình, các chính sách, chế độ đến sinh viên; (ii) xây dựng giải pháp hỗ trợ tài chính như miễn giảm học phí, học bổng, khen thưởng dựa trên thu nhập kinh tế, tài chính của gia đình SV, vì cách làm này giúp khoản hỗ trợ tài chính đến đúng đối tượng và tăng công bằng.

- Ban giám hiệu thường xuyên trao đổi với sinh viên để sinh viên có thể được lắng nghe thông tin trực tiếp từ ban lãnh đạo cấp cao nhất của nhà trường, từ đó sinh viên có thể tin tưởng và yên tâm học tập. Thông qua đó sinh viên có thể kiến nghị, giải đáp kịp thời các khó khăn của sinh viên trong học tập cũng như cơ sở vật chất.

Thứ hai: Tiếp tục nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn của đội ngũ giảng viên, viên chức gắn với quan tâm, có chính sách đãi ngộ đội ngũ cán bộ, giảng viên, viên chức.

- Nâng cao năng lực của đội ngũ GV: (i) bản thân GV nên thường xuyên cập nhật kiến thức, học tập nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ; (ii) đổi mới phương pháp giảng dạy lấy người học làm trung tâm từ đó có phương pháp giảng dạy sinh động, hiệu quả và khoa học phù hợp với trình độ của các đối tượng sinh viên; (iii) đổi mới phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên; (iv) tham gia các hoạt động khoa học công nghệ như nghiên cứu khoa học, viết báo, viết tham luận... từ đó cải thiện các kỹ năng của mình.

Giảng viên là thành phần tương tác trực tiếp với sinh viên cũng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Vì vậy để nâng cao chất lượng đào tạo, nhà trường cũng

cần nâng cao chất lượng đội ngũ GV thông qua các hoạt động như: tăng cường sinh hoạt chuyên môn, dự giờ trên lớp, khuyến khích và hỗ trợ GV đi thực tế, tham dự các hội thảo khoa học chuyên ngành, tạo động lực thúc đẩy GV tham gia nghiên cứu khoa học nhằm thu hẹp khoảng cách giữa lý thuyết và thực tế giúp cho bài giảng có tính ứng dụng cao, thu hút được người học. Mời các doanh nghiệp, chuyên gia từ các doanh nghiệp, các trường khác tham gia giảng dạy các môn chuyên môn sâu, đòi hỏi tính thực tiễn cao.

- Trường cần có những giải pháp nhằm nâng cao năng lực của đội ngũ GV: (i) thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng mềm cho đội ngũ GV; (ii) cần có những chế độ, chính sách tốt nhằm hỗ trợ, khuyến khích đội ngũ GV học tập, nghiên cứu nâng cao trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ; (iii) cần phải có những quy định cụ thể nhằm phát triển, đánh giá năng lực, nghiên cứu của đội ngũ GV.

Thứ ba: quan tâm, đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên.

- Nâng cấp thư viện Trường đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu và giải trí của sinh viên: (i) nâng cấp, trang bị hệ thống máy tính phục vụ học tập, nghiên cứu của sinh viên; (ii) cập nhập, bổ sung và đa dạng các giáo trình, tài liệu cũng như các tài liệu, sách ở các lĩnh vực văn hóa, xã hội, khoa học như sách văn học, sách truyện, sách kỹ năng sống,... nhằm đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu và giải trí của SV và đội ngũ cán bộ, viên chức.

- Hệ thống các phòng học, thực hành cần phải kiểm tra, bảo trì và trang bị hệ thống quạt máy. Bên cạnh đó, hệ thống cửa sổ của các phòng học cần đảm bảo hạn chế ánh nắng trực tiếp gây ảnh hưởng đến quá trình học tập cũng như giảm tuổi thọ của các trang thiết bị khác

- Nâng cấp hệ thống Website của trường đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên: (i) xây dựng hệ thống thư viện điện tử; (ii) xây dựng hệ thống email học vụ. Bên cạnh đó, Trường cần nâng cấp và tập trung hệ thống wifi ngay khu vực

nhà Hội trường nhằm đáp ứng nhu cầu học tập, giải trí của sinh viên, vì việc nâng cấp và phủ rộng hệ thống wifi khắp Trường tốn rất nhiều chi phí và không hiệu quả.

Qua kết quả nghiên cứu, người nghiên cứu đã kiến nghị một số giải pháp nhằm góp phần nhỏ vào trong quá trình nâng cao chất lượng đào tạo của Trường, từ đó đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu phát triển Tỉnh nhà, góp phần xây dựng đất nước.

5.3. Đóng góp của đề tài

- Về mặt lý luận: Nghiên cứu này làm phong phú thêm kết quả nghiên cứu trước đây về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về hoạt động đào tạo của Trường Cao đẳng.

- Về mặt thực tiễn: Kết quả của đề tài nghiên cứu sẽ giúp cho Ban Giám hiệu Trường Cao đẳng Bình Thuận đề ra các giải pháp nhằm gia tăng sự hài của sinh viên đối với hoạt động đào tạo của nhà trường.

5.4. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

5.4.1. Hạn chế của đề tài

Thứ nhất, nghiên cứu này vẫn còn hạn chế vì kích thước mẫu còn nhỏ và dữ liệu thu thập có thể chưa đạt yêu cầu.

Thứ hai, thang đo nghiên cứu cần tiếp tục được hoàn thiện và triển khai với mẫu lớn hơn để tìm ra các yếu tố tiềm ẩn khác có thể tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.

5.4.2. Đề xuất hướng nghiên cứu tiếp theo

Từ các hạn chế của đề tài do người nghiên cứu trình bày ở trên, các nghiên cứu tiếp theo cần:

Nghiên cứu thu thập dữ liệu với kích thước mẫu lớn hơn, sử dụng nhiều thang đo khác nhau để phân tích, khám phá các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên để đạt được kết quả chính xác cao nhất cho đề tài nghiên cứu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

Trần Xuân Kiên (2006), “Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên”, Luận văn thạc sĩ.

Nguyễn Quốc Nghi, Nguyễn Thị Bảo Châu và Phạm Ngọc Giao (2012), Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành du lịch của các trường đại học ở khu vực đồng bằng sông Cửu Long, đăng trên Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ số 22b.

Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013), “Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của khoa Kinh tế và QTKD trường Đại học Cần Thơ giai đoạn năm 2012-2013”, Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ.

Phan Đình Nguyên (2013), “Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của các trường đại học và cao đẳng trên địa bàn Tp. HCM”, ĐH Mở Tp. HCM, Tạp chí Khoa học số 1-2013.

Phạm Thị Liên (2016), Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học tại Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, Tạp chí khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh, tập 32, số 4 (2016) 81-89.

Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phụng và Vũ Thị Hồng Loan (2016), nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm Nghiệp, đăng trên Tạp chí khoa học và Công nghiệp Lâm nghiệp số 2-2016.

Nguyễn Khải Hoàn và Nguyễn Phương Thảo (2017), nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng của sinh viên trường Đại học Tân Trào, đăng trên Tạp chí Khoa học Đại học Tân Trào số 6, tháng 9/2017.

Hoàng Mạnh Dũng và Hoàng Thị Thanh Nhân (2017), Đo lường sự hài lòng của sinh viên hệ chính quy đối với chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Thủ Dầu Một - 2017, Tạp chí khoa học Thủ Dầu Một, số 1 (36)-2018.

Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018), Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ của Trường Đại học Trà Vinh. Tạp chí Giáo dục, Số đặc biệt kì 1 tháng 5/2018, tr 133-137.

Mai Anh Vũ và Hà Thị Lan (2021), nghiên cứu các yếu 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, đăng trên Tạp chí khoa học thương mại số 151/2021.

Đồng Trung Chính (2021), nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Cao đẳng Kinh tế Công nghiệp Hà Nội, đăng trên Tạp chí Khoa học và Công nghệ, tập 57, số 5 (tháng 10/2021).

Vũ Khánh Linh, Trần Thị Phương Thảo và Phan Công Thanh (2022), nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Văn Hiến, đăng trên tạp Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ, Số 27, tháng 12 năm 2021.

Mai Thị Quỳnh Như (2022), nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định chọn trường đại học của học sinh trung học phổ thông tại thành phố Đà Nẵng, đăng trên Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ, Số 6, tháng 4 năm 2022.

Philip Kotler (2001), “Những nguyên lý tiếp thị”, NXB Thống kê.

Tỉnh ủy Bình Thuận (2022). Báo cáo thực trạng phát triển giáo dục nghề nghiệp giai đoạn 2016 - 2020; nhiệm vụ, giải pháp phát triển giáo dục nghề nghiệp giai đoạn 2021 - 2025 và định hướng đến năm 2030, ngày 24/5/2022 số 211.

Tiếng Anh

Chua, C (2004), “Perception of quality in higher education”, AUQA Occasional Publication.

Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Business Research*, Vol. 56.

Ekinci, Y. (2003), "An Investigation of the Determinants of Customer Satisfaction", *Tourism Analysis*.

Kwek và cộng sự (2010), "Education Quality Process Model and Its Influence on Students' Perceived Service Quality", *International Journal of Business and Management*, Vol. 11.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1994). "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research," *Journal of Marketing*, 58(January), 111-24.

Gronroos, C., "A service quality model and its marketing implications", *European Journal of Marketing*, 18 (4) (1984), 36-44.

Snipes, R.L. & N. Thomson (1999), "An Empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in higher education", *Academy of Educational Leadership Journal*, Volume 3.

Zeithaml & V. Zeithaml (1987), "Defining and Relating price, Perceived Quality, and Perceived value", Cambridge, Mass. : Marketing Science Institute.

PHỤ LỤC 1

DANH SÁCH THAM GIA THẢO LUẬN NHÓM, PHÒNG VẤN SÂU

A. DÀN BÀI THAM VẤN CHUYÊN GIA VÀ BẢNG KHẢO SÁT

1. Bảng câu hỏi tham khảo chuyên gia

Phần 1: Giới thiệu

Xin chào Ông, Bà!

Tôi là học viên Khoa Quản trị Kinh doanh của Trường Đại học Phan Thiết, hiện nay đang tiến hành một nghiên cứu khoa học về chất lượng đào tạo của Trường Cao đẳng Bình Thuận. Cụ thể là nghiên cứu về “Sự hài lòng của SV về chất lượng đào tạo tại trường Cao đẳng Bình Thuận”. Rất mong Ông, Bà dành thời gian để xem, trao đổi và đóng góp ý kiến để tôi hoàn thiện bảng câu hỏi nghiên cứu được xây dựng dựa trên thang đo SERVPERF (Cronin và Taylor, 1992) nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo tại Trường.

Phần 2: Bảng câu hỏi xác định ảnh hưởng của các yếu tố liên quan đến chất lượng đào tạo

Stt	Nội dung	Có ảnh hưởng	Vì sao?
1	Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ và thoáng mát		
2	Phòng học rộng rãi, thoáng mát và đủ chỗ ngồi		
3	Phòng học đáp ứng trang thiết bị phục vụ giảng dạy		
4	Phòng thực hành đảm bảo trang thiết bị phục vụ nhu cầu học tập		
5	Thư viện rộng rãi, thoáng mát và đủ chỗ ngồi		
6	Chất lượng mạng Wifi đáp ứng nhu cầu học tập, giải trí		
7	Ký túc xá sạch sẽ, thoáng mát và đáp ứng nhu cầu sinh hoạt		
8	Ký túc xá đảm bảo trật tự, an ninh		
9	Nhà giữ xe đáp ứng nhu cầu của HSSV		
10	Chương trình đào tạo rõ ràng		
11	Nội dung đào tạo phù hợp với nghề đang học		
12	Thời khoá biểu được sắp xếp phù hợp		
13	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý		

Stt	Nội dung	Có ảnh hưởng	Vì sao?
14	GV đánh giá đúng và công bằng trong kiểm tra, thi		
15	GV cung cấp giáo trình, tài liệu HSSV đầy đủ và phong phú		
16	GV thể hiện đúng chuẩn mực, tác phong sư phạm		
17	GV thực hiện nghiêm túc thời gian lên lớp, kế hoạch giảng dạy		
18	GV sẵn sàng chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm với HSSV		
19	Thư viện có đầy đủ nguồn tư liệu tham khảo		
20	Thư viện luôn cập nhật giáo trình, tài liệu tham khảo		
21	Giá cả và chất lượng thức ăn của Căn tin tốt		
22	Nhân viên Căn tin có thái độ phục vụ tốt		
23	GV luôn nhiệt tình và có trách nhiệm trong giảng dạy		
24	Hệ thống Website luôn cập nhật thông tin, đầy đủ và kịp thời		
25	Trường tạo cơ hội tìm kiếm việc làm cho SV		
26	Trường có quan hệ tốt với Doanh nghiệp		
27	Trường tạo điều kiện, cơ hội cho SV học nâng cao trình độ		
28	Trường có sân chơi đáp ứng nhu cầu văn – thể – mỹ của SV		
29	Thông tin khoá học được truyền tải kịp thời (TKB, lịch thi...)		
30	GV có thái độ gần gũi, thân thiện và tôn trọng SV		
31	Cán bộ, nhân viên luôn nhiệt tình, vui vẻ, tôn trọng SV		
32	Các hoạt động hỗ trợ dành cho SV phong phú (Hội thảo, câu lạc bộ, hội nhóm...)		
33	Ban giám hiệu luôn quan tâm, tiếp nhận ý kiến của SV		
34	Nội quy, quy định của Trường phù hợp		
35	Cán bộ, nhân viên giải quyết các vấn đề của SV nhanh và hiệu quả		
36	GV có kiến thức chuyên môn sâu, có kinh nghiệm thực tế		
37	GV có kỹ năng, phương pháp giảng dạy tốt		
38	GV sử dụng tốt trang thiết bị hỗ trợ giảng dạy		
39	Các hoạt động Đoàn thể có tác dụng tốt, thiết thực, thu hút và đáp ứng nhu cầu văn hoá, văn nghệ, thể thao của SV		
40	GV có giải pháp hiệu quả để thu hút, quản lý SV trên lớp		
41	Bạn hài lòng với hoạt động giảng dạy của Trường		
42	Bạn hài lòng với các hoạt động ngoài giảng dạy của Trường		

Stt	Nội dung	Có ảnh hưởng	Vì sao?
43	Bạn hài lòng với môi trường học tập, nghiên cứu của Trường		
44	Bạn cho rằng quyết định học tập tại đây của mình là đúng đắn		
45	Bạn hài lòng với phong cách phục vụ của các phòng, ban		
46	Bạn hài lòng với các hoạt động dịch vụ của Trường (Căn tin, Ký túc xá)		
47	Bạn nghĩ rằng bạn sẽ ghi nhớ rất lâu về những điều thú vị về kiến thức, thầy cô...		

Theo Ông, bà:.....: Còn các yếu tố nào tác động, ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo?

.....

Chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Ông, Bà:.....

PHỤ LỤC 2

PHIẾU KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG BÌNH THUẬN (tháng 11/2022)

Nhằm mục đích nâng cao hiệu quả, chất lượng đào tạo của Trường ngày càng tốt hơn, đáp ứng nhu cầu của Sinh viên, rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của tất cả các bạn đối với các hoạt động đào tạo của Nhà trường hiện nay.

Ý kiến đóng góp của bạn là cơ sở quan trọng cho việc đề ra những giải pháp cải tiến chất lượng phục vụ của Trường trong thời gian tới.

A. THÔNG TIN CHUNG

I. Thông tin SV		
1. Họ và tên SV:.....		
2. Giới tính: ☐ Nam (0) ☐ Nữ (1)	3. Dân tộc:.....	4. Lớp:.....
II. Thông tin khóa học (đánh dấu “X” vào ô lựa chọn)		
5. Khoa bộ môn: ☐ Sư phạm (1) ☐ KT-KT (2) ☐ DL, VH và DV (3) ☐ Ngoại ngữ (4) ☐ CB-CNTT (5) ☐ Giáo dục chính trị và PL (6) ☐ Khoa Y (7) ☐ Khoa Dược (8) ☐ Khoa học cơ bản (9)	6. SV năm: ☐ Nhất (1) ☐ Hai (2) ☐ Ba (3)	7. Nơi ở (chỉ ghi huyện/thành phố):.....
III. Thông tin gia đình (đánh dấu “X” vào ô lựa chọn)		
8. Khu vực: ☐ Thành thị (1) ☐ Nông thôn (2) ☐ Miền núi (3) ☐ Ngoài tỉnh BT (4)		9. Thành phần kinh tế gia đình: ☐ Nông, Lâm nghiệp - Thủy sản (1) ☐ Sản xuất, kinh doanh, dịch vụ (2) ☐ CCVC (3) ☐ Khác (4)
10. Tổng thu nhập bình quân hàng tháng của gia đình (đvt: triệu đồng): ☐ Dưới 3 triệu (1) ☐ Từ 3 triệu đến dưới 6 triệu (2)		

☐ Từ 6 triệu đến dưới 9 triệu (3)
☐ Trên 9 triệu (4)

B. BẢNG HỎI KHẢO SÁT

Mức độ đồng ý của bạn được chọn bằng cách **khoang tròn** vào ô số tương ứng có giá trị từ 1 đến 5 trong mỗi câu hỏi. Ý nghĩa các giá trị lựa chọn như sau:

1	2	3	4	5
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Tạm đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý

Stt	Mã	Nội dung	Mức độ đồng ý					
I. Cơ sở vật chất								
1	TAN1	Khuôn viên Trường rộng rãi, sạch sẽ và thoáng mát	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
2	TAN2	Phòng học rộng rãi, thoáng mát và đủ chỗ ngồi	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
3	TAN3	Phòng học đáp ứng trang thiết bị phục vụ giảng dạy	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
4	TAN4	Phòng thực hành đảm bảo trang thiết bị phục vụ nhu cầu học tập	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
5	TAN5	Thư viện rộng rãi, thoáng mát và đủ chỗ ngồi	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
6	TAN6	Chất lượng mạng Wifi đáp ứng nhu cầu học tập, giải trí	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
7	TAN7	Ký túc xá sạch sẽ, thoáng mát và đáp ứng nhu cầu sinh hoạt	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
8	TAN8	Ký túc xá đảm bảo trật tự, an ninh	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
9	TAN9	Nhà giữ xe đáp ứng nhu cầu của sinh viên	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
II. Tin cậy								
10	REL1	Chương trình đào tạo phù hợp	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
11	REL2	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
12	REL3	Thời khoá biểu được sắp xếp phù hợp	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
13	REL4	GV đánh giá đúng và công bằng trong kiểm tra, thi	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
14	REL5	GV cung cấp giáo trình, tài liệu sinh viên đầy đủ và phong phú	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
15	REL6	GV thể hiện đúng chuẩn mực, tác phong sư phạm	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
16	REL7	GV thực hiện nghiêm túc thời gian lên lớp, kế hoạch giảng dạy	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
17	REL8	Cán bộ, nhân viên có thái độ phục vụ sinh viên tốt	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				
III. Đáp ứng								

Stt	Mã	Nội dung	Mức độ đồng ý
18	RES1	GV sẵn sàng chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm với sinh viên	1 2 3 4 5
19	RES2	GV luôn nhiệt tình, có trách nhiệm trong giảng dạy	1 2 3 4 5
20	RES3	Hệ thống Website luôn cập nhật thông tin, đầy đủ và kịp thời	1 2 3 4 5
21	RES4	Trường tạo cơ hội tìm kiếm việc làm cho sinh viên	1 2 3 4 5
22	RES5	Trường có sân chơi đáp ứng nhu cầu văn - thể - mỹ của sinh viên	1 2 3 4 5
23	RES6	Thông tin khoá học được truyền tải kịp thời (TKB, lịch thi...)	1 2 3 4 5
24	RES7	Thư viện có đầy đủ nguồn tư liệu tham khảo	1 2 3 4 5
25	RES8	Giá cả và chất lượng thức ăn Căn tin của Trường tốt	1 2 3 4 5
IV. Cảm thông			
26	EMP1	GV có thái độ gần gũi, thân thiện và tôn trọng sinh viên	1 2 3 4 5
27	EMP2	GV chủ nhiệm luôn gần gũi, quan tâm và tôn trọng sinh viên	1 2 3 4 5
28	EMP3	Cán bộ, nhân viên luôn nhiệt tình, vui vẻ, tôn trọng sinh viên	1 2 3 4 5
29	EMP4	Các hoạt động hỗ trợ dành cho sinh viên phong phú (Hội thảo, câu lạc bộ, hội nhóm...)	1 2 3 4 5
30	EMP5	Ban giám hiệu luôn quan tâm, tiếp nhận ý kiến của sinh viên	1 2 3 4 5
31	EMP6	Nội quy, quy định của Trường phù hợp	1 2 3 4 5
V. Đảm bảo			
32	ASS1	Cán bộ, nhân viên giải quyết các vấn đề của SV nhanh, hiệu quả	1 2 3 4 5
33	ASS2	GV có kiến thức chuyên môn sâu, có kinh nghiệm thực tế	1 2 3 4 5
34	ASS3	GV có kỹ năng, phương pháp giảng dạy tốt	1 2 3 4 5
35	ASS4	Các hoạt động Đoàn thể có tác dụng tốt, thiết thực, thu hút và đáp ứng nhu cầu văn hoá, văn nghệ, thể thao của sinh viên	1 2 3 4 5
VI. Sự hài lòng			
36	SAT1	Bạn hài lòng với hoạt động giảng dạy của Trường	1 2 3 4 5
37	SAT2	Bạn hài lòng với các hoạt động ngoài giảng dạy của Trường	1 2 3 4 5
38	SAT3	Bạn cho rằng quyết định học tập tại đây của mình là đúng đắn	1 2 3 4 5

Stt	Mã	Nội dung	Mức độ đồng ý
39	SAT4	Bạn hài lòng với phong cách phục vụ của các phòng, ban	12345
40	SAT5	Bạn hài lòng với các hoạt động dịch vụ của Trường (Căn tin, Ký túc xá)	12345

CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỖ TRỢ CỦA BẠN

PHỤ LỤC 3

KẾT QUẢ XỬ LÝ DỮ LIỆU

1. Mô tả biến

Mã biến	N		Minimum	Maximum	Mean	Mode	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis
	Valid	Missing							
TAN1	241	0	1	5	3.88	4	.787	-.360	.037
TAN2	241	0	2	5	3.96	4	.752	-.347	-.190
TAN3	241	0	1	5	3.82	4	.880	-.632	.531
TAN4	241	0	2	5	4.00	4	.788	-.420	-.313
TAN5	241	0	1	5	3.74	4	.862	-.725	.891
TAN6	241	0	1	5	2.35	2	1.062	.465	-.385
TAN7	241	0	1	5	3.39	3	.964	-.362	.133
TAN8	241	0	1	5	3.53	4	.913	-.490	.154
TAN9	241	0	1	5	3.72	4	.954	-.667	.395
REL1	241	0	1	5	4.17	4	.660	-.642	1.619
REL2	241	0	2	5	4.15	4	.693	-.441	-.039
REL3	241	0	1	5	3.94	4	.788	-.514	.291
REL4	241	0	1	5	4.32	4	.634	-.879	2.563
REL5	241	0	1	5	4.20	4	.726	-.983	2.269
REL6	241	0	1	5	4.42	4	.608	-1.089	3.588
REL7	241	0	2	5	4.44	5	.583	-.608	.153
REL8	241	0	2	5	4.28	4	.684	-.812	.982
RES1	241	0	3	5	4.54	5	.540	-.542	-.905
RES2	241	0	2	5	4.50	5	.592	-.857	.409
RES3	241	0	2	5	4.13	4	.739	-.522	-.060
RES4	241	0	1	5	4.04	4	.833	-.550	.124
RES5	241	0	1	5	3.89	4	.949	-.719	.472
RES6	241	0	1	5	4.22	4	.723	-.760	.973
RES7	241	0	1	5	3.71	4	.841	-.765	1.276
RES8	241	0	1	5	3.22	3	1.104	-.287	-.382
EMP1	241	0	3	5	4.30	4	.655	-.407	-.730
EMP2	241	0	2	5	4.49	5	.606	-.865	.348
EMP3	241	0	2	5	4.30	4	.679	-.692	.357
EMP4	241	0	2	5	4.13	4	.718	-.339	-.552
EMP5	241	0	2	5	4.15	4	.677	-.429	.126
EMP6	241	0	2	5	4.20	4	.702	-.590	.229
ASS1	241	0	2	5	4.03	4	.712	-.188	-.591
ASS2	241	0	2	5	4.30	4	.641	-.555	.280

Mã biến	N		Minimum	Maximum	Mean	Mode	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis
	Valid	Missing							
ASS3	241	0	2	5	4.33	4	.602	-.406	.004
ASS4	241	0	2	5	4.17	4	.667	-.469	.278
SAT1	241	0	3	5	4.27	4	.623	-.254	-.621
SAT2	241	0	3	5	4.17	4	.648	-.184	-.665
SAT3	241	0	2	5	4.22	4	.709	-.548	-.103
SAT4	241	0	2	5	4.13	4	.698	-.329	-.395
SAT5	241	0	1	5	3.61	4	.982	-.457	-.065

2. Kết quả phân tích Cronbach's alpha

2.1. Phân tích thang đo yếu tố Cơ sở vật chất

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TAN1	28.51	20.826	.386	.786
TAN2	28.43	19.971	.549	.767
TAN3	28.57	19.504	.507	.771
TAN4	28.39	19.871	.531	.769
TAN5	28.65	19.195	.567	.763
TAN6	30.04	20.048	.320	.801
TAN7	29.00	18.671	.555	.764
TAN8	28.86	19.563	.474	.775
TAN9	28.67	19.031	.514	.770

2.2. Phân tích thang đo yếu tố Tin cậy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

REL1	29.76	12.602	.615	.870
REL2	29.78	12.316	.643	.867
REL3	29.99	12.337	.535	.881
REL4	29.61	12.539	.665	.865
REL5	29.73	11.789	.724	.858
REL6	29.51	12.451	.724	.860
REL7	29.49	12.717	.690	.864
REL8	29.65	12.436	.626	.869

2.3. Phân tích thang đo yếu tố Đáp ứng

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RES1	27.70	16.452	.551	.816
RES2	27.73	16.438	.493	.820
RES3	28.11	15.188	.594	.807
RES4	28.20	14.318	.657	.797
RES5	28.35	13.936	.610	.804
RES6	28.02	15.066	.636	.802
RES7	28.53	14.617	.596	.806
RES8	29.02	14.154	.455	.836

2.4. Phân tích thang đo yếu tố Cảm thông

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EMP1	21.27	7.804	.717	.882
EMP2	21.08	8.223	.651	.892

EMP3	21.27	7.598	.748	.878
EMP4	21.44	7.605	.690	.887
EMP5	21.42	7.562	.762	.875
EMP6	21.37	7.351	.790	.871

2.5. Phân tích thang đo yếu tố Đảm bảo

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ASS1	12.80	2.827	.639	.854
ASS2	12.54	2.841	.746	.806
ASS3	12.51	2.951	.749	.808
ASS4	12.66	2.834	.706	.822

2.6. Phân tích thang đo yếu tố Sự hài lòng

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SAT1	16.13	5.971	.772	.803
SAT2	16.22	5.956	.737	.809
SAT3	16.18	5.889	.672	.822
SAT4	16.27	5.663	.769	.798
SAT5	16.78	5.403	.513	.890

3. Kết quả phân tích EFA

3.1. Phân tích EFA cho thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng

- Phân tích EFA lần thứ 1:

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.922
Approx. Chi-Square		5375.208
Bartlett's Test of Sphericity	df	595
Sig.		.000

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	13.802	39.435	39.435	13.802	39.435	39.435	7.127	20.363	20.363
2	3.212	9.178	48.613	3.212	9.178	48.613	4.646	13.275	33.637
3	1.565	4.471	53.084	1.565	4.471	53.084	2.743	7.838	41.475
4	1.373	3.922	57.006	1.373	3.922	57.006	2.508	7.166	48.641
5	1.238	3.536	60.542	1.238	3.536	60.542	2.336	6.673	55.314
6	1.011	2.890	63.432	1.011	2.890	63.432	2.295	6.558	61.872
7	1.007	2.878	66.310	1.007	2.878	66.310	1.553	4.437	66.310
8	.909	2.596	68.906						
9	.876	2.502	71.408						
10	.781	2.231	73.638						
11	.693	1.980	75.618						
12	.635	1.816	77.434						
13	.621	1.775	79.209						
14	.599	1.711	80.920						
15	.547	1.562	82.481						
16	.539	1.539	84.020						
17	.487	1.391	85.411						
18	.450	1.285	86.696						
19	.442	1.262	87.958						
20	.421	1.202	89.160						
21	.415	1.186	90.346						
22	.376	1.073	91.419						
23	.367	1.049	92.468						
24	.334	.955	93.423						
25	.315	.901	94.324						

26	.275	.786	95.109						
27	.268	.765	95.875						
28	.247	.707	96.582						
29	.223	.637	97.219						
30	.212	.606	97.825						
31	.205	.586	98.411						
32	.167	.477	98.888						
33	.159	.454	99.342						
34	.120	.343	99.685						
35	.110	.315	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix ^a							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
RES2	.817						
REL6	.753			.316			
REL7	.747						
RES1	.742						
EMP3	.710	.404					
EMP1	.654	.483					
EMP2	.654	.403					
ASS2	.652	.426					
ASS3	.639	.463					
REL8	.633						
REL4	.559			.460			
REL5	.534			.491			
RES6	.480			.321		.407	
RES3	.457	.386				.312	
EMP4		.745					
ASS4	.367	.684					
EMP5	.387	.674					
EMP6	.466	.647					
ASS1		.608					
RES4		.554				.475	
TAN3			.779				
TAN4			.697	.301			
TAN5			.624			.347	
TAN2			.614				.517
REL2		.356		.626			

REL1				.620			
REL3		.369		.507			.414
TAN6				-.412	.323	.324	
TAN7					.841		
TAN8					.820		
TAN9			.365		.409		
RES5		.396				.642	
RES8					.353	.573	
RES7			.422			.569	
TAN1							.760

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 11 iterations.

- Phân tích EFA Lần 2

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.900
Approx. Chi-Square		2933.105
Bartlett's Test of Sphericity	df	231
Sig.		.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.839	40.175	40.175	8.839	40.175	40.175	4.926	22.389	22.389
2	2.303	10.470	50.645	2.303	10.470	50.645	3.802	17.280	39.669
3	1.268	5.765	56.410	1.268	5.765	56.410	2.967	13.486	53.155
4	1.188	5.401	61.811	1.188	5.401	61.811	1.904	8.656	61.811
5	.975	4.431	66.242						
6	.875	3.976	70.219						
7	.777	3.533	73.751						
8	.759	3.449	77.201						
9	.637	2.893	80.094						
10	.537	2.442	82.536						
11	.475	2.158	84.695						

12	.451	2.050	86.745						
13	.423	1.921	88.666						
14	.393	1.786	90.452						
15	.382	1.735	92.187						
16	.360	1.636	93.823						
17	.269	1.225	95.048						
18	.259	1.177	96.224						
19	.244	1.108	97.333						
20	.229	1.043	98.375						
21	.189	.861	99.236						
22	.168	.764	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
RES2	.831			
RES1	.788			
REL7	.775			
REL6	.760			
EMP3	.678	.400		
REL8	.668			
ASS2	.631	.527		
EMP2	.629	.326		
EMP4		.790		
EMP5	.381	.714		
ASS1		.714		
ASS4	.315	.705		
REL2	.338	.547		
REL1	.314	.468	.349	
TAN5			.727	
TAN3			.707	
TAN4			.694	
RES5		.465	.546	
TAN1			.539	
RES8			.537	.404
TAN7				.862
TAN8				.839

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

- Phân tích EFA Lần 3

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.887
Approx. Chi-Square	2241.684
Bartlett's Test of Sphericity df	153
Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.323	40.682	40.682	7.323	40.682	40.682	4.358	24.212	24.212
2	1.975	10.971	51.653	1.975	10.971	51.653	3.254	18.079	42.291
3	1.228	6.825	58.478	1.228	6.825	58.478	2.302	12.787	55.078
4	1.147	6.373	64.851	1.147	6.373	64.851	1.759	9.773	64.851
5	.850	4.724	69.575						
6	.823	4.572	74.147						
7	.641	3.559	77.706						
8	.604	3.358	81.064						
9	.583	3.237	84.301						
10	.446	2.479	86.780						
11	.417	2.315	89.095						
12	.375	2.086	91.180						
13	.351	1.947	93.128						
14	.306	1.703	94.830						
15	.285	1.585	96.415						
16	.247	1.373	97.788						
17	.218	1.213	99.001						
18	.180	.999	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
RES2	.821			
RES1	.797			

REL7	.783			
REL6	.775			
REL8	.676			
EMP3	.657	.446		
EMP2	.601	.372		
EMP4		.807		
EMP5	.368	.744		
ASS1		.742		
ASS4	.301	.716		
REL2	.344	.501		
TAN3			.763	
TAN4			.736	
TAN5			.718	
TAN1			.537	
TAN7				.870
TAN8				.863

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

- Phân tích EFA Lần 4

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.883
Approx. Chi-Square		2118.826
Bartlett's Test of Sphericity	df	136
Sig.		.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
				Loadings			Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.967	40.984	40.984	6.967	40.984	40.984	4.275	25.146	25.146
2	1.975	11.616	52.600	1.975	11.616	52.600	2.988	17.578	42.724
3	1.228	7.223	59.823	1.228	7.223	59.823	2.285	13.439	56.163
4	1.132	6.658	66.480	1.132	6.658	66.480	1.754	10.317	66.480
5	.834	4.905	71.385						
6	.765	4.498	75.884						
7	.605	3.558	79.442						

8	.585	3.444	82.886					
9	.460	2.708	85.594					
10	.429	2.525	88.119					
11	.396	2.327	90.446					
12	.351	2.067	92.513					
13	.330	1.943	94.456					
14	.289	1.700	96.156					
15	.248	1.458	97.614					
16	.220	1.295	98.909					
17	.185	1.091	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix ^a				
	Component			
	1	2	3	4
RES2	.827			
RES1	.803			
REL7	.788			
REL6	.780			
REL8	.675			
EMP3	.652	.466		
EMP2	.593	.397		
EMP4		.812		
EMP5	.375	.736		
ASS1		.729		
ASS4	.305	.728		
TAN3			.767	
TAN4			.735	
TAN5			.725	
TAN1			.539	
TAN7				.869
TAN8				.869

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

- Phân tích EFA Lần 5

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.885

Approx. Chi-Square		1945.638
Bartlett's Test of Sphericity	df	120
Sig.		.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.559	40.995	40.995	6.559	40.995	40.995	3.904	24.399	24.399
2	1.925	12.034	53.029	1.925	12.034	53.029	2.928	18.297	42.696
3	1.221	7.633	60.662	1.221	7.633	60.662	2.256	14.097	56.793
4	1.132	7.073	67.735	1.132	7.073	67.735	1.751	10.942	67.735
5	.833	5.206	72.941						
6	.693	4.328	77.269						
7	.605	3.780	81.049						
8	.460	2.878	83.927						
9	.452	2.823	86.751						
10	.428	2.673	89.423						
11	.360	2.250	91.674						
12	.332	2.074	93.748						
13	.289	1.807	95.555						
14	.280	1.748	97.303						
15	.222	1.390	98.693						
16	.209	1.307	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
RES2	.833			
RES1	.812			
REL7	.782			
REL6	.782			
REL8	.676			
EMP3	.630	.470		
EMP4		.809		
EMP5	.372	.748		
ASS1		.744		
ASS4	.302	.738		

TAN3			.768	
TAN4			.735	
TAN5			.734	
TAN1			.529	
TAN8				.871
TAN7				.869

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

- Phân tích EFA Lần 6

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.869
Approx. Chi-Square		1744.228
Bartlett's Test of Sphericity	df	105
Sig.		.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.015	40.098	40.098	6.015	40.098	40.098	3.491	23.273	23.273
2	1.881	12.541	52.639	1.881	12.541	52.639	2.768	18.454	41.727
3	1.220	8.132	60.771	1.220	8.132	60.771	2.242	14.946	56.673
4	1.132	7.544	68.314	1.132	7.544	68.314	1.746	11.641	68.314
5	.824	5.497	73.811						
6	.669	4.460	78.271						
7	.605	4.031	82.302						
8	.460	3.069	85.371						
9	.428	2.851	88.222						
10	.392	2.611	90.832						
11	.335	2.230	93.063						
12	.315	2.102	95.164						
13	.288	1.923	97.088						
14	.225	1.503	98.590						
15	.211	1.410	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix ^a				
	Component			
	1	2	3	4
RES2	.836			
RES1	.820			
REL6	.783			
REL7	.782			
REL8	.668			
EMP4		.812		
ASS1		.755		
EMP5	.359	.750		
ASS4		.743		
TAN3			.762	
TAN5			.741	
TAN4			.731	
TAN1			.534	
TAN8				.871
TAN7				.870

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

3.2. Phân tích EFA cho thang đo Sự hài lòng

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.831
Approx. Chi-Square		648.685
Bartlett's Test of Sphericity	df	10
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.357	67.143	67.143	3.357	67.143	67.143
2	.710	14.195	81.337			
3	.409	8.185	89.523			
4	.305	6.091	95.613			
5	.219	4.387	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
SAT1	.885
SAT4	.868
SAT2	.851
SAT3	.822
SAT5	.649

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

a. 1 components

extracted.

4. Phân tích ma trận tương quan

		Correlations				
		KNPV	HDHT	CSVC	KTX	SHL
KNPV	Pearson Correlation	1	.620**	.360**	.318**	.662**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	241	241	241	241	241
HDHT	Pearson Correlation	.620**	1	.428**	.437**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	241	241	241	241	241
CSVC	Pearson Correlation	.360**	.428**	1	.433**	.548**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	241	241	241	241	241
KTX	Pearson Correlation	.318**	.437**	.433**	1	.451**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	241	241	241	241	241
SHL	Pearson Correlation	.662**	.787**	.548**	.451**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	241	241	241	241	241

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

5. Phân tích hồi quy

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KTX, KNPV, CSV, HDHT ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: SHL

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.844 ^a	.713	.708	.31899	1.559

a. Predictors: (Constant), KTX, KNPV, CSV, HDHT

b. Dependent Variable: SHL

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	59.568	4	14.892	146.355	.000 ^b
Residual	24.014	236	.102		
Total	83.582	240			

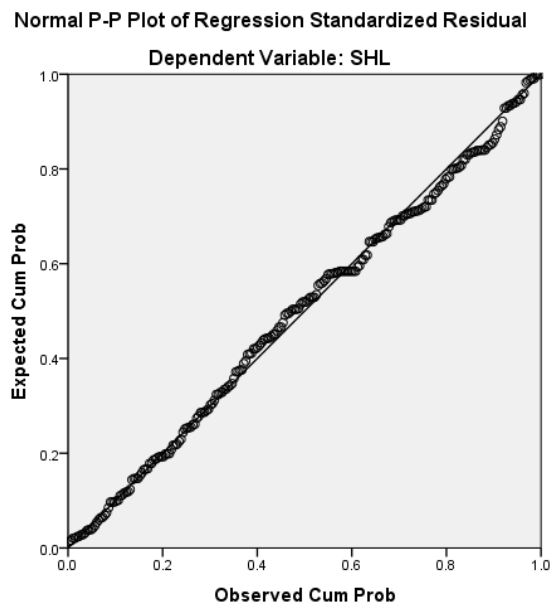
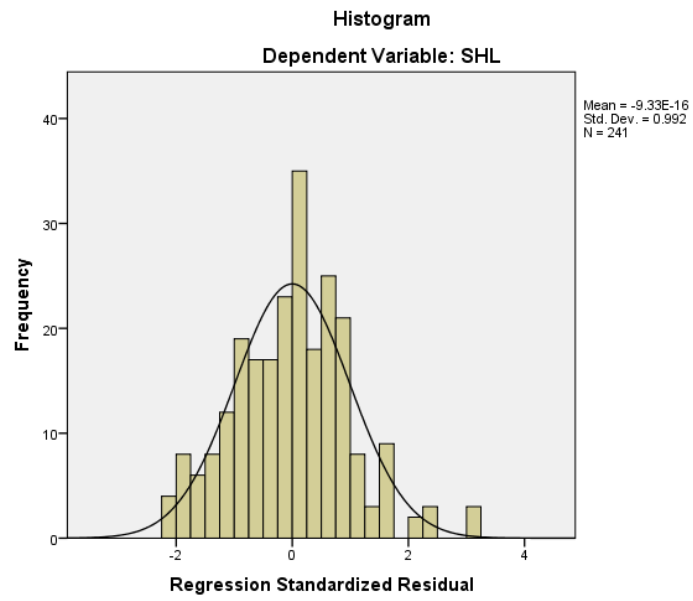
a. Dependent Variable: SHL

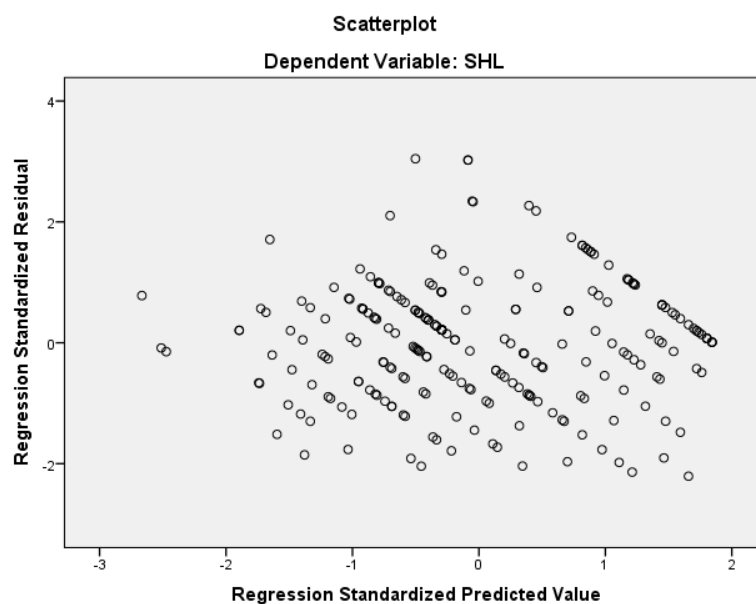
b. Predictors: (Constant), KTX, KNPV, CSV, HDHT

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.327	.199		-1.642	.102		
KNPV	.291	.053	.246	5.475	.000	.604	1.655
HDHT	.524	.048	.520	10.876	.000	.533	1.876
CSV	.209	.040	.214	5.238	.000	.731	1.367
KTX	.040	.031	.053	1.309	.192	.735	1.361

a. Dependent Variable: SHL





6. Phân tích Anova

6.1. Phân tích biến Cơ sở đào tạo đối với Sự hài lòng

Descriptives

SHL

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1	94	3.9915	.64918	.06696	3.8585	4.1245	2.80	5.00
2	40	3.9300	.50342	.07960	3.7690	4.0910	2.80	5.00
3	107	4.2112	.54102	.05230	4.1075	4.3149	3.00	5.00
Total	241	4.0788	.59013	.03801	4.0040	4.1537	2.80	5.00

Test of Homogeneity of Variances

SHL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.376	2	238	.095

ANOVA

SHL

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.478	2	1.739	5.167	.006
Within Groups	80.104	238	.337		
Total	83.582	240			

Robust Tests of Equality of Means

SHL

	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Welch	5.748	2	112.579	.004

a. Asymptotically F distributed.

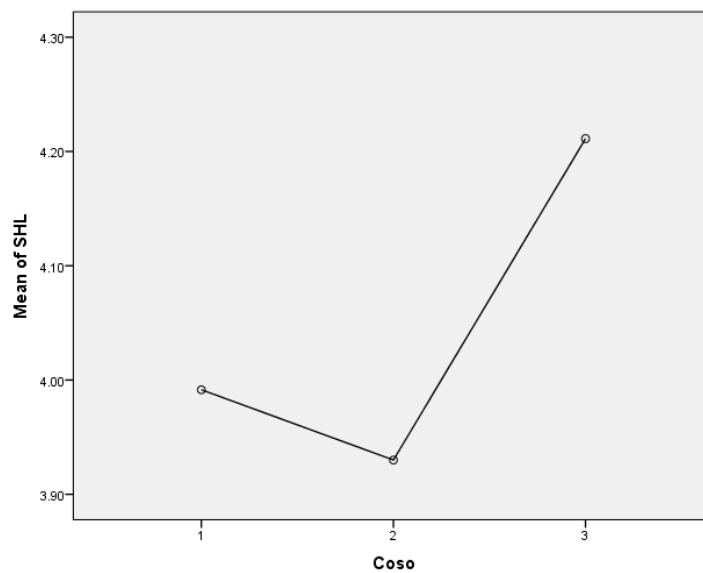
Multiple Comparisons

Dependent Variable: SHL

Bonferroni

(I) Coso	(J) Coso	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1	2	.06149	.10952	1.000	-.2026	.3255
	3	-.21973*	.08201	.024	-.4175	-.0220
2	1	-.06149	.10952	1.000	-.3255	.2026
	3	-.28121*	.10752	.028	-.5404	-.0220
3	1	.21973*	.08201	.024	.0220	.4175
	2	.28121*	.10752	.028	.0220	.5404

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.



6.2. Phân tích biến Khoa chuyên môn đối với Sự hài lòng

Descriptives

SHL

ONE	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
1	69	4.0406	.65041	.07830	3.8843	4.1968	2.80	5.00
2	40	3.9300	.50342	.07960	3.7690	4.0910	2.80	5.00
3	25	3.8560	.63906	.12781	3.5922	4.1198	2.80	5.00
7	49	4.0449	.48004	.06858	3.9070	4.1828	3.20	5.00
8	58	4.3517	.55353	.07268	4.2062	4.4973	3.00	5.00
Total	241	4.0788	.59013	.03801	4.0040	4.1537	2.80	5.00

Test of Homogeneity of Variances

SHL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.527	4	236	.041

ANOVA

SHL

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.604	4	1.651	5.062	.001
Within Groups	76.978	236	.326		
Total	83.582	240			

Robust Tests of Equality of Means

SHL

	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Welch	5.172	4	97.374	.001

a. Asymptotically F distributed.

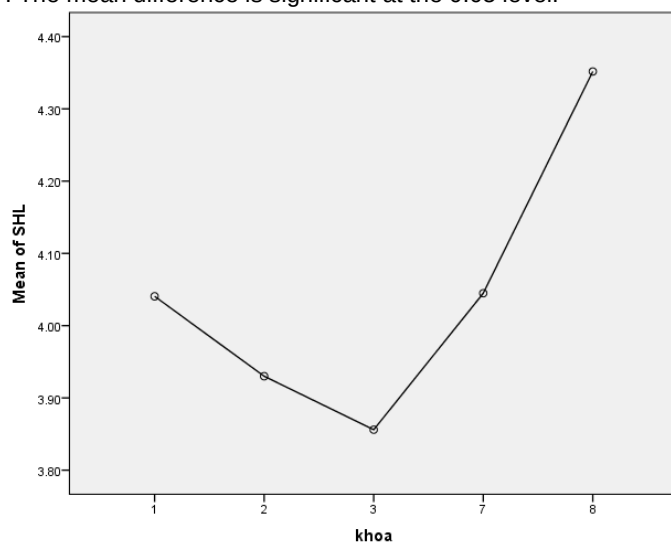
Multiple Comparisons

Dependent Variable: SHL

Tamhane

(I) khoa	(J) khoa	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1	2	.11058	.11165	.980	-.2092	.4304
	3	.18458	.14989	.922	-.2576	.6267
	7	-.00432	.10409	1.000	-.3014	.2927
	8	-.31114*	.10683	.042	-.6156	-.0067
2	1	-.11058	.11165	.980	-.4304	.2092
	3	.07400	.15057	1.000	-.3707	.5187
	7	-.11490	.10507	.961	-.4172	.1874
	8	-.42172*	.10779	.002	-.7312	-.1123
3	1	-.18458	.14989	.922	-.6267	.2576
	2	-.07400	.15057	1.000	-.5187	.3707
	7	-.18890	.14505	.893	-.6198	.2420
	8	-.49572*	.14703	.016	-.9312	-.0603
7	1	.00432	.10409	1.000	-.2927	.3014
	2	.11490	.10507	.961	-.1874	.4172
	3	.18890	.14505	.893	-.2420	.6198
	8	-.30683*	.09993	.027	-.5926	-.0211
8	1	.31114*	.10683	.042	.0067	.6156
	2	.42172*	.10779	.002	.1123	.7312
	3	.49572*	.14703	.016	.0603	.9312
	7	.30683*	.09993	.027	.0211	.5926

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.



6.3. Phân tích biến Năm học đối với Sự hài lòng

Descriptives

SHL

ONE	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for		Minimum	Maximum
					Mean			
					Lower Bound	Upper Bound		
1	175	4.0514	.57883	.04376	3.9651	4.1378	2.80	5.00
2	44	4.1682	.64691	.09753	3.9715	4.3649	2.80	5.00
3	22	4.1182	.56790	.12108	3.8664	4.3700	3.00	5.00
Total	241	4.0788	.59013	.03801	4.0040	4.1537	2.80	5.00

Test of Homogeneity of Variances

SHL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.373	2	238	.255

ANOVA

SHL

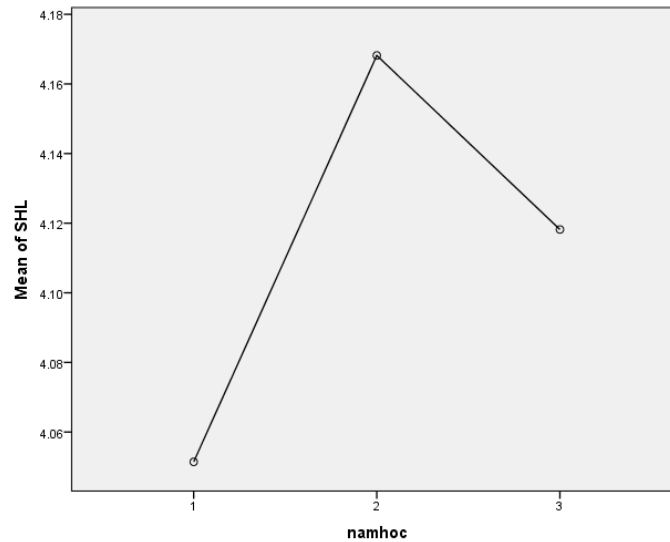
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.517	2	.258	.740	.478
Within Groups	83.065	238	.349		
Total	83.582	240			

Robust Tests of Equality of Means

SHL

	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Welch	.656	2	47.745	.524

a. Asymptotically F distributed.



6.4. Phân tích giới tính đối với Sự hài lòng

Descriptives

SHL

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
0	46	3.9783	.54688	.08063	3.8159	4.1407	2.80	5.00
1	195	4.1026	.59875	.04288	4.0180	4.1871	2.80	5.00
Total	241	4.0788	.59013	.03801	4.0040	4.1537	2.80	5.00

Test of Homogeneity of Variances

SHL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.216	1	239	.138

ANOVA

SHL

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.575	1	.575	1.656	.199
Within Groups	83.007	239	.347		
Total	83.582	240			

Robust Tests of Equality of Means

SHL

	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Welch	1.853	1	72.699	.178

a. Asymptotically F distributed.

