

HƯỚNG TỚI 55 NĂM HỌC VIỆN NGÂN HÀNG

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khối kinh tế tại các trường đại học trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng

ThS. PHẠM THỊ TÂM

Đại học Đông Á

Bài viết nhằm tóm tắt kết quả nghiên cứu của chúng tôi về “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khối Kinh tế tại các trường đại học trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng”, với việc lấy mẫu khảo sát trên 506 sinh viên năm 4 đang theo học các ngành kinh tế tại các trường ngoài công lập (NCL) tại Đà Nẵng. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 4 biến độc lập có ảnh hưởng đến Sự hài lòng của sinh viên, đó là: Chất lượng giảng viên, Sự ham học của sinh viên, Chất lượng Chương trình đào tạo, Chất lượng Cơ sở vật chất. Trong đó, biến Chất lượng chương trình đào tạo có tác động lớn nhất vào sự hài lòng của sinh viên ($B = 0.217$)

55 NĂM
1961 - 2016
HỌC VIỆN NGÂN HÀNG



Từ khóa: Chất lượng, Sự hài lòng, Dịch vụ, Dịch vụ giáo dục

1. Tổng quan về nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu là nhận dạng các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên

khối kinh tế tại các trường đại học trên địa bàn TP. Đà Nẵng; đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của sinh viên khối kinh tế tại các trường đại học trên địa bàn TP. Đà Nẵng; qua đó đưa ra một số kiến nghị cho công tác giảng dạy và quản lý nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên khối kinh tế khi theo học tại các trường.

Đối tượng nghiên cứu là các vấn đề liên quan đến hoạt động giảng dạy và phục vụ giảng dạy tại các trường đại học, bao gồm: Chất lượng của đội ngũ giảng viên, của chương trình đào tạo, của cơ sở vật chất.

Đối tượng được khảo sát là những sinh viên năm cuối (năm 4) đang theo học các ngành thuộc khối Kinh tế bao gồm: Quản trị kinh doanh tổng quát, Quản trị Marketing, Quản trị Tài chính, Ngân hàng, Kế toán doanh nghiệp, Kế toán- Kiểm toán thuộc các trường đại học ngoài công lập (NCL) tại Đà Nẵng như: Đại học Đông Á, Đại học Duy Tân, Đại học Kiến trúc.

Kết quả nghiên cứu sẽ là nguồn tham khảo giúp cho lãnh đạo trường và lãnh đạo Khoa thuộc khối Kinh tế có

những hoạt động điều chỉnh phù hợp nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của sinh viên khi theo học tại các trường.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Chất lượng dịch vụ giáo dục

Chất lượng dịch vụ

Có nhiều quan điểm về chất lượng dịch vụ qua các nghiên cứu của các tác giả như Lehtinen & Lehtinen (1982), Gronroos (1984) Lewis & Mitchell (1990), Edvardsson, Thomsson & Ovretveit (1994), Asubonteng & ctg (1996), Wisniewski & Donnelly (1996), trong đó quan điểm được sử dụng rộng rãi là quan điểm của Parasuraman & ctg (1985, 1988), theo đó chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ.

Chất lượng giáo dục đại học
Theo INQAAHE (International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education)- Hệ thống quốc tế của các cơ quan bảo đảm chất lượng giáo dục đại học cho rằng “một trường đại học chỉ có chất lượng khi mọi hoạt động trong trường đều đạt tiêu chuẩn chất lượng, nghĩa là từ mọi cấp quản lý trong trường, mọi hệ đào tạo (chính quy, tại chức, chuyên tu...), mọi chương trình đào tạo (ngoại ngữ, các lớp ngắn hạn, cao đẳng, đại học, trên đại học), mọi loại thu chi, mọi chương trình nghiên cứu và phát triển (cấp trường, cấp bộ, cấp quốc gia, cấp quốc tế), đến các dịch

vụ sinh viên, dịch vụ cộng đồng, các hợp đồng tư vấn, tất cả đều đạt tiêu chuẩn về chất lượng”⁽³⁾.

Rõ ràng các trường đại học tại Việt Nam rất khó được gọi là có chất lượng nếu theo quan điểm chất lượng của INQAAHE. Hiện nay, để theo đuổi chất lượng, đại đa số các trường trong nước chỉ đang theo đuổi tiêu chuẩn hàn lâm hay tiêu chuẩn học thuật, nghĩa là các chương trình học, môn học của mỗi bậc học (cao đẳng, cử nhân, thạc sĩ, tiến sĩ) và ngành học (kinh tế, nhân văn, kỹ thuật...). Vì vậy, nghiên cứu này chủ yếu dựa trên tiêu chuẩn hàn lâm (học thuật) để đánh giá chất lượng giáo dục đào tạo.

2.2. Mô hình Servperf

Theo Parasuraman & ctg (1985), bất kỳ dịch vụ nào, chất lượng dịch vụ được cảm nhận bởi khách hàng có thể được thể hiện qua mô hình 10 thành phần. Đó là: (1) Tin cậy (Reliability); (2) Đáp ứng (Responsiveness); (3) Năng lực phục vụ (Competence); (4) Tiếp cận (Access); (5) Lịch sự (Courtesy); (6) Thông tin (Communication); (7) Tín nhiệm (Credibility); (8) An toàn (Security); (9) Hiểu biết khách hàng (Understanding/ Knowing the customer); và (10) Phương tiện hữu hình (Tangibles).

Trên cơ sở mô hình 10 thành phần chất lượng dịch vụ, các nhà nghiên cứu đã xây dựng mô hình 5 thành phần chất lượng dịch vụ, còn được



gọi là mô hình Serqual: **Tin cậy (Reliability), Đáp ứng (Responsiveness), Năng lực phục vụ (Assurance), Đồng cảm (Empathy), Phương tiện hữu hình (Tangibles)**. Theo mô hình Serqual, chất lượng dịch vụ được xác định như sau:

Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận – Giá trị kỳ vọng

Dựa trên mô hình Serqual, Cronin & Taylor (1992) đưa ra mô hình SERVPERF như sau:

Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận

2.3. Sự hài lòng (thỏa mãn) của khách hàng

Có nhiều quan điểm khác nhau về sự hài lòng của khách hàng (Oliver 1997). Theo

là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng (Ruyter, Bloemer, Peeters, 1997).

2.4. Mô hình nghiên cứu ban đầu

Mô hình nghiên cứu ban đầu chủ yếu dựa trên mô hình Servperf, tuy nhiên riêng yếu tố **Đáp ứng (Responsibility)** thì được xem xét bỏ qua bởi phạm vi ứng dụng kết quả nghiên cứu là tập trung cải thiện các yếu tố có tính then chốt đến sự hài lòng của sinh viên như đội ngũ giảng viên, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất,... còn yếu tố **Đáp ứng** theo thang đo SERVPERF chủ yếu liên quan đến nhân viên phục vụ (đội ngũ giáo vụ, chuyên viên hành chính tại các trường đại học). Mô hình nghiên cứu ban đầu cụ thể như

định tính được sử dụng trong trường hợp này để điều chỉnh, khám phá và bổ sung các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm trong mô hình nghiên cứu ban đầu. Kết quả của nghiên cứu sơ bộ như sau:

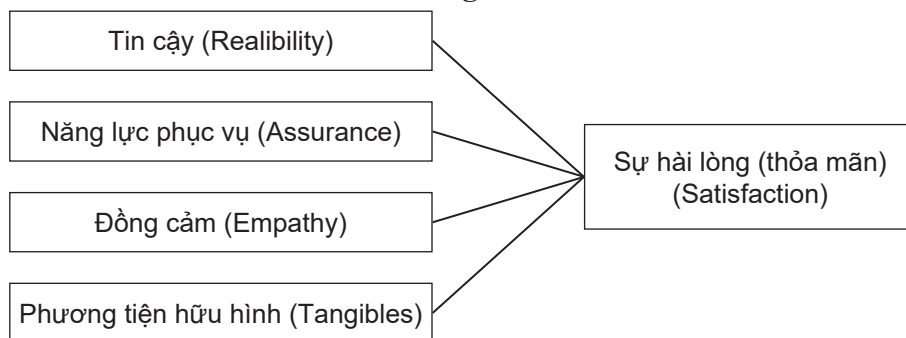
○ *Thang đo “Tin cậy”, “Năng lực phục vụ”, “Đồng cảm”*: Kết quả nghiên cứu sơ bộ với 10 sinh viên thu được rất nhiều biến quan sát mới để đo cho 3 yếu tố này. Tuy nhiên, sau khi tiến hành xem xét đối tượng sử dụng kết quả nghiên cứu (lãnh đạo cấp khoa- trường), tác giả quyết định gộp 3 yếu tố này thành 1 yếu tố, đặt tên là “Chất lượng Giảng viên”. Sở dĩ như vậy vì chủ ý nghiên cứu tập trung đo lường mức độ tin cậy, năng lực phục vụ, sự đồng cảm của Giảng viên.

○ *Thang đo “Sự ham học của sinh viên”*: Đây là yếu tố mới được xây dựng thông qua nghiên cứu sơ bộ. Yếu tố này được đưa vào vì theo các sinh viên được phỏng vấn: Sự hài lòng của một sinh viên khi theo học còn do bản thân sinh viên đó quyết

định, nghĩa là ngay từ đầu nếu sinh viên đó đã có ý thức tự giác và sự ham học hỏi thì mức độ hài lòng sẽ cao hơn so với các sinh viên thiếu tính tự giác và sự ham học.

○ *Thang đo “Chất lượng chương trình đào tạo”*: Cùng với yếu tố “Sự ham học của sinh viên”, “Chất lượng chương trình đào tạo” cũng

Hình 1. Mô hình nghiên cứu ban đầu



Parasuraman & ctg (1988), Spreng & ctg (1996), Terry (2002), sự hài lòng của khách hàng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi. Các nghiên cứu khác cũng đã kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng (Cronin & Taylor, 1992; Spreng & Mackoy, 1996) và

mô hình 1.

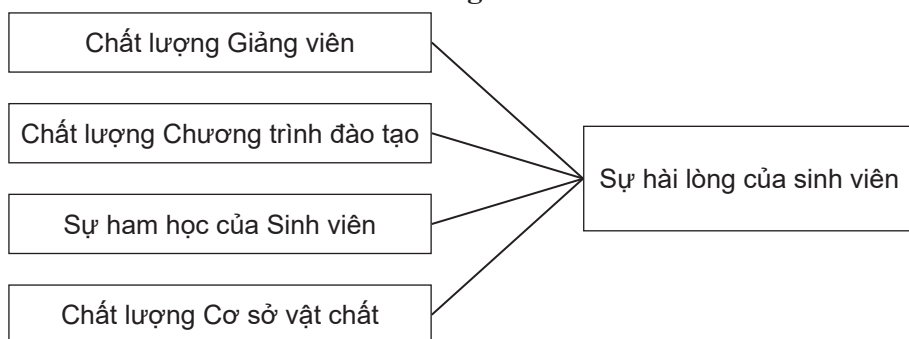
3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Nghiên cứu sơ bộ

Nghiên cứu sơ bộ chủ yếu tập trung vào kỹ thuật phỏng vấn sâu (in-depth interview) với 10 sinh viên năm 4 đang học các ngành thuộc khối kinh tế tại các trường NCL trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Bảng câu hỏi



Hình 2. Mô hình nghiên cứu đề xuất



là biến được xây dựng mới. Điều này hoàn toàn hợp lý bởi ngày nay hầu hết các nền giáo dục hiện đại đều đánh giá rất cao tầm quan trọng của chương trình đào tạo đối với chất lượng đào tạo, thậm chí chương trình đào tạo còn được xem quan trọng hơn rất nhiều so với giảng viên, mặc dù người học thường không nhận ra mức độ ảnh hưởng của chương trình đào tạo đến sự hài lòng của họ thay vì dành cho giảng viên.

- *Thang đo “Chất lượng phương tiện hữu hình”*: Yêu tố “Chất lượng phương tiện hữu hình” sẽ được đổi tên thành “Chất lượng cơ sở vật chất” cho phù hợp với môi trường nghiên cứu là các trường đại học.

- *Thang đo “Sự hài lòng”*: Lassar & ctg (2000) cũng có thang đo sự hài lòng của khách hàng gồm ba biến quan sát, nhưng hầu như các biến này hoặc không phù hợp, hoặc không đo lường đầy đủ cho nội dung nghiên cứu (sự hài lòng của sinh viên).

Kết quả của nghiên cứu sơ bộ cho ra bảng câu hỏi chính thức gồm 50 câu hỏi. Từ đây, mô

hình nghiên cứu mới được đề xuất như mô hình 2.

3.2. Nghiên cứu chính thức

Nghiên cứu chính thức được thực hiện thông qua phương pháp phỏng vấn bằng bảng câu hỏi có được từ kết quả nghiên cứu sơ bộ ở trên (bảng Questionnaire được gửi trực tiếp đến sinh viên).

Do điều kiện giới hạn về thời gian và chi phí thực hiện nên mẫu nghiên cứu được lấy theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện (phi xác suất) với đối tượng phỏng vấn là những sinh viên năm 4 khối kinh tế đang theo học tại các trường: Đại học Đông Á, Đại học Duy Tân, Đại học Kiến trúc.

Dữ liệu sơ cấp thu thập được từ nghiên cứu chính thức sẽ được xử lý bằng phần mềm SPSS 11.5 với các bước thực hiện như sau: Mã hóa dữ liệu,

Bảng 1. Thống kê mẫu khảo sát theo ngành học

Ngành	Số lượng
Quản trị học, Quản trị Marketing	101
Ngân hàng	154
Quản trị tài chính	23
Kế toán – Kiểm toán	180
Kế toán doanh nghiệp	48
Tổng	506

kiểm định độ tin cậy của các thang đo, phân tích nhân tố, khẳng định mô hình hoặc điều chỉnh mô hình (nếu có), kiểm định sự phù hợp của mô hình, hồi qui đa biến.

4. Phân tích kết quả

4.1. Mô tả mẫu khảo sát

Mẫu nghiên cứu gồm 506 sinh viên đang theo học năm cuối tại các trường NCL đã nêu ở trên được thống kê trong bảng 1.

4.2. Phân tích độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach’s Alpha

Nghiên cứu sử dụng hệ số Cronbach’s Alpha để kiểm tra độ tin cậy của các biến trong tập dữ liệu được áp dụng theo từng nhóm mô hình (từng khái niệm). Cơ sở để lựa chọn những biến có độ tin cậy đạt yêu cầu là những biến có hệ số Cronbach’s Alpha lớn hơn hoặc bằng 0.6, (Hair & ctg, 2006). Những thang đo không đạt yêu cầu sẽ bị loại khỏi mô hình.

Hệ số tương quan biến tổng là hệ số tương quan của một biến với điểm trung bình của các biến khác trong cùng một thang đo. Do đó, hệ số này càng cao thì sự tương quan giữa một biến quan sát nào đó với các biến quan sát còn lại trong cùng thang đo càng cao. Theo Nunall & Burnstein (1994), các biến



có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 được coi là biến rác và sẽ bị loại khỏi mô hình. Nghiên cứu tiến hành phân tích độ tin cậy của thang đo theo nguyên tắc trên, kết quả còn lại 38 biến quan sát.

4.3. Phân tích nhân tố EFA

Từ đây, tác giả tiến hành phân tích nhân tố với 38 biến quan sát này. Kết quả phân tích nhân tố lần cuối cho chỉ số KMO là 0,844 > 0,5, kiểm định Barlett's là 4.019E3 với mức ý nghĩa (p_value) sig = 0.000 < 0.05, tổng phương sai trích được là 60,968 > 50%. Hệ số factor loading của các biến đều lớn hơn 0,3 và giá trị phân biệt của các biến lớn hơn 0,3 (Phụ lục 1).

Như vậy, các tiêu chí phân tích đều đạt được yêu cầu và

kết quả phân tích nhân tố có 7 nhân tố được rút trích, trong đó có 6 nhân tố độc lập và 1 nhân tố phụ thuộc. Cụ thể như sau:

→ Nhân tố 1: gồm 4 biến quan sát GV_01, GV_02, GV_03, GV_05. Nhân tố 1 được đặt tên là GV1 (ý nghĩa “Nhóm tiêu chuẩn đầu tiên về chất lượng giảng viên”)

→ Nhân tố 2: gồm 3 biến quan sát GV_04, GV_06, GV_11. Nhân tố 2 được đặt tên là GV2 (ý nghĩa “Nhóm tiêu chuẩn thứ 2 về chất lượng giảng viên”)

→ Nhân tố 3: gồm 3 biến quan sát GV_10, GV_15, GV_16. Nhân tố 3 được đặt tên là GV3 (ý nghĩa “Nhóm tiêu chuẩn thứ 3 về chất lượng giảng viên”)

→ Nhân tố 4: gồm 3 biến quan sát SV_05, SV_06, SV_07. Nhân tố 4 được đặt tên là SV (ý nghĩa “Sự ham học của sinh viên”)

→ Nhân tố 5: gồm 3 biến quan sát CT_09, CT_10, CT_11. Nhân tố 5 được đặt tên là CT (ý nghĩa “Chất lượng chương trình đào tạo”)

→ Nhân tố 6: gồm 4 biến quan sát VC_03, VC_04, VC_05, VC_06. Nhân tố 6 được đặt tên là VC (ý nghĩa “Chất lượng cơ sở vật chất”)

→ Nhân tố 7: gồm 3 biến quan sát HL_05, HL_06, HL_07. Nhân tố 7 được đặt tên là HL (ý nghĩa “Sự hài lòng của sinh viên”)

4.4. Kiểm định giả thuyết

Với giả thuyết H_0 :

$R^2_{\text{tổng thể}} = 0$, kết quả phân tích

Bảng 2. Bảng tóm tắt các hệ số hồi qui

Model Summary ^b													
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson			
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change				
1	.644 ^a	.415	.408	.48207	.415	58.901	6	499	.000	1.948			
a. Predictors: (Constant), VC, SV, GV1, CT, GV3, GV2													
b. Dependent Variable: HL													
Coefficients ^a													
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1	(Constant)	-.087	.221		-.395	.693	-.521	.347					
	GV1	-.036	.044	-.034	-.834	.405	-.122	.049	.267	-.037	-.029	.710	1.409
	GV2	.020	.046	.019	.442	.659	-.070	.110	.331	.020	.015	.656	1.524
	GV3	.088	.041	.088	2.164	.031	.008	.168	.349	.096	.074	.706	1.416
	SV	.192	.043	.161	4.435	.000	.107	.277	.243	.195	.152	.894	1.118
	CT	.478	.043	.441	11.046	.000	.393	.563	.571	.443	.378	.737	1.357
	VC	.203	.037	.217	5.444	.000	.130	.276	.443	.237	.186	.736	1.359
a. Dependent Variable: HL													



hồi qui cho ta $F = 58.901 \neq 0$ với $p_value = 0.000$, do đó hoàn toàn có thể bác bỏ giả thuyết H_0 và kết luận mô hình hồi qui tuyến tính xây dựng được là phù hợp với tổng thể. Đo lường đa cộng tuyến: Hệ số phóng đại phương sai VIF của các biến < 2 . Do đó, hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập trong mô hình này là nhỏ, không có ảnh hưởng đáng kể đến kết quả hồi qui.

Kết quả hồi qui cho thấy có 4 biến độc lập có ảnh hưởng đến *Sự hài lòng của sinh viên (HL)* (hệ số Sig. < 0.05). Đó là các biến: *Chất lượng giảng viên (GV3)*, *Sự ham học của sinh viên (SV)*, *Chất lượng Chương trình đào tạo (CT)*, *Chất lượng Cơ sở vật chất (VC)*. Riêng nhân tố *Giảng viên*, khi phân tích nhân tố EFA thì nhân tố này tách thành 3 nhân tố con là *GV1*, *GV2*, *GV3*. Tiến hành phân tích hồi qui tuyến tính thì chỉ có nhân tố *GV3* là có ý nghĩa, còn 2 nhân tố còn lại *GV1* và *GV2* không ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên được khảo sát. Từ kết quả phân tích hồi qui, phương trình hồi qui chuẩn hóa có dạng như sau:
 Phương trình hồi qui: $HL = 0,088 * GV3 + 0,161 * SV + 0,441 * CT + 0,217 * VC$
 Bốn yếu tố *GV3*, *SV*, *CT*, *VC* đều có tác động đồng biến đến *Sự hài lòng của sinh viên*.

5. Thảo luận kết quả và kiến nghị
 Bốn yếu tố *Chất lượng chương trình đào tạo (CT)*, *Chất lượng cơ sở vật chất*

(VC), *Sự ham học của sinh viên (SV)*, *Chất lượng giảng viên (GV3)* có tác động đồng biến đến *Sự hài lòng của sinh viên* theo thứ tự giảm dần.

Tuy nhiên, giải pháp của đề tài chủ yếu tập trung cho 3 vấn đề: *Chất lượng chương trình đào tạo*, *Chất lượng cơ sở vật chất*, *Chất lượng giảng viên*, riêng vấn đề về *Sự ham học của sinh viên* trong phạm vi nghiên cứu này không tập trung đề xuất giải pháp vì còn liên quan đến rất nhiều yếu tố như tố chất, tính cách, các đặc trưng riêng của từng cá nhân sinh viên. Đây cũng là một phần hạn chế của nghiên cứu. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, chúng tôi đưa ra một số khuyến nghị sau:

5.1. Đối với chương trình đào tạo

Định hướng chung cho các chương trình đào tạo của Khối kinh tế là đảm bảo tính *thực tiễn và hiện đại*, thể hiện qua *cấu trúc chương trình, nội dung môn học*. Trên cơ sở đó, một số công việc mà lãnh đạo các đơn vị đào tạo thuộc Khối Kinh tế cần làm trong thời gian tới là:

○ *Rà soát tổng thể toàn bộ học phần của từng chuyên ngành theo định hướng như sau:*

- Mục tiêu của mỗi học phần là gì: Trang bị kiến thức nền hay kỹ năng nghề nghiệp?

Với mục tiêu này sẽ đóng góp gì cho mục tiêu của chuyên ngành đào tạo?

- Nội dung của từng học phần có đảm bảo đạt được mục tiêu

mà học phần đó đề ra không?

- Có sự trùng lặp kiến thức giữa các học phần trong chuyên ngành hay không?

○ *Tiến hành điều chỉnh về chương trình đào tạo như sau:*

- Hoàn thiện tầm nhìn và mục tiêu của chương trình đào tạo của từng chuyên ngành một cách cụ thể.

- Điều chỉnh nội dung của các học phần:

(1) Điều chỉnh mục tiêu của các học phần phù hợp với mục tiêu đào tạo của chuyên ngành.

(2) Cô đọng các điểm lý thuyết trong một số học phần, tránh viết dàn trải

- Tăng cường tính thực tiễn của các học phần thông qua một loạt các hoạt động như:

Thay đổi phương pháp giảng dạy, thực hiện các hoạt động ngoại khóa cho sinh viên, lựa chọn các môn cho sinh viên đi thực tế tại các doanh nghiệp

đầu mỗi học kỳ, xây dựng Game cho một vài môn học phù hợp (như Quản trị chiến lược, Quản trị vận hành), thay đổi tiêu chí đánh giá giáo trình

nội bộ bằng cách gia tăng tỷ trọng cho các nội dung có tính thực tiễn, nâng cao và kiểm soát chặt chẽ hơn nữa chất lượng các đề tài nghiên cứu khoa học, khóa luận, đồ án môn học.

○ *Trách nhiệm của lãnh đạo các đơn vị đào tạo thuộc Khối kinh tế*

- Tổ chức các buổi sinh hoạt học thuật *ngoại quy* (ngoài các buổi sinh hoạt học thuật

5.2. Đối với đội ngũ giảng viên của khối kinh tế

○ *Trách nhiệm của lãnh đạo các đơn vị đào tạo thuộc Khối kinh tế*

- Tổ chức các buổi sinh hoạt học thuật *ngoại quy* (ngoài các buổi sinh hoạt học thuật



theo yêu cầu của trường như: báo cáo thông tin khoa học, nghiệm thu đề tài NCKH,...) trên tinh thần chia sẻ tri thức.
- Chọn lựa một vài giảng viên thực sự tiêu biểu (có phương pháp giảng dạy hiệu quả) làm hạt giống để hỗ trợ, chia sẻ kinh nghiệm cho các giảng viên khác trong Khoa cùng tiến bộ.

- Thành lập một nhóm tư vấn về các vấn đề chiến lược, marketing, sản xuất, nhân sự, tài chính,... cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

○ *Trách nhiệm của giảng viên*

- Muốn dạy tốt trước hết cần có niềm đam mê nghề nghiệp, khi đó giảng viên sẽ tận tâm với nghề, với trò và có trách nhiệm hơn trong việc truyền đạt tri thức cũng như các hoạt động NCKH.

- Cần phân bổ và sử dụng quỹ thời gian hợp lý.

- Trau dồi liên tục kiến thức chuyên môn.

- Tiến dần đến việc sử dụng các phương pháp giảng dạy mới.

5.3. Đối với cơ sở vật chất

Ý kiến của 506 sinh viên cho biết cơ sở vật chất của các trường đạt mức khá (GTTB = 3.6). Trong đó, một số mặt được đánh giá khá cao là: Trang thiết bị, công trình phụ, môi trường lớp học... Tuy nhiên, để gia tăng hơn nữa sự hài lòng của người học, về lâu dài các trường nên dành một phần ngân sách cho việc nâng cấp, xây dựng mới với mục tiêu tạo ra một hệ thống cơ sở

vật chất phức hợp, hiện đại nhằm tạo không khí thoải mái cho quá trình học tập của sinh viên tại trường.

6. Kết luận

Nghiên cứu cơ bản đã giải quyết được các mục tiêu đề ra và hy vọng đây sẽ là nguồn tham khảo giúp lãnh đạo các Khoa thuộc khối Kinh tế có những hoạt động điều chỉnh nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên đang theo học các chuyên ngành tại khoa. Tuy nhiên, nghiên cứu này vẫn còn hạn chế về mặt phạm vi nghiên cứu và phương pháp lấy mẫu, thời gian tới cần có nghiên cứu mới nhằm mở rộng phạm vi nghiên cứu và thay đổi phương pháp lấy mẫu nhằm gia tăng hơn nữa mức độ giải thích cho vấn đề nghiên cứu. ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. www.moet.gov.vn (Thong_ke_giao_duc_tu_1999_den_2011.xls)
2. www.dantri.com.vn/c25/s25-506136/diem-san-khong-ha-cac-dh-ngoai-cong-lap-lut-ca-lang.htm
3. http://vacat.vn/index.php?option=com_content&task=view&id=239&Itemid=302
4. dtu.edu.vn/About/VN/Default.spx?categoryID=13&lang=VN
5. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu đa biến- Tập 1*, NXB Hồng Đức.
6. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu đa biến- Tập 2*, NXB Hồng Đức.
7. Kotler, P. & Armstrong, G. (2004), *Những nguyên lý tiếp thị (tập 2)*, Nxb Thống Ké.
8. Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn

Thị Mai Trang (2007), *Nghiên cứu khoa học Marketing ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM*, Nxb Đại Học Quốc Gia Thành phố Hồ Chí Minh.

9. Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang (2007), *Nghiên cứu thị trường*, Nxb Đại Học Quốc Gia Thành phố Hồ Chí Minh.

10. Serqual hay Servperf – Một nghiên cứu so sánh trong ngành siêu thị bán lẻ Việt Nam, Nguyễn Huy Phong, Phạm Ngọc Thủy, Trường Đại học Bách Khoa Tp.HCM, *Tạp chí phát triển KH&CN, Tập 10, số 8 -2007.*

11. Cronin, J.J., & Taylor, S. A. (1992), *Measuring service quality: A reexamination and extension*, *Journal of Marketing, Vol 56 (July): 55-68.*

12. Hair J., Black W., Barbin B., Anderson R. and Tatham R., 2006. *Multivariate Data Analysis. Prentice-Hall.*

13. Kotler, P., & Keller, K.L. (2006), *Marketing Management*, Pearson Prentice Hall, USA.

14. Lassar, W.M., Manolis, C. & Winsor, R.D. (2000), *Service quality perspectives and satisfaction in private banking*, *International Journal of Bank Marketing, 18/4: 181-199.*

15. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L (1988), *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing.*

16. Spreng, R.A. & Mackoy, R.D. (1996), *An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction*, *Journal of Retailing, Vol 72(2): 201-14.*

17. Wisniewski, M. (2001), *Using SERVQUAL to assess customer sat-*



*isfaction with public sector services,
Managing Service Quality, Vol.11*

Phụ lục 1. Kết quả EFA lần cuối

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.844
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4.019E3
	Df	325
	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	6.277	24.142	24.142	6.277	24.142	24.142	3.443	13.243	13.243
2	2.358	9.070	33.211	2.358	9.070	33.211	2.638	10.147	23.391
3	2.049	7.882	41.093	2.049	7.882	41.093	2.382	9.162	32.553
4	1.701	6.542	47.635	1.701	6.542	47.635	1.905	7.328	39.881
5	1.248	4.799	52.434	1.248	4.799	52.434	1.881	7.236	47.117
6	1.170	4.502	56.936	1.170	4.502	56.936	1.862	7.160	54.277
7	1.048	4.032	60.968	1.048	4.032	60.968	1.740	6.691	60.968
8	.950	3.654	64.622						
9	.863	3.318	67.940						
10	.756	2.907	70.847						
11	.689	2.648	73.495						
12	.668	2.569	76.065						
13	.630	2.422	78.487						
14	.600	2.308	80.796						
15	.593	2.280	83.076						
16	.521	2.005	85.081						
17	.512	1.969	87.050						
18	.484	1.863	88.913						
19	.457	1.758	90.671						
20	.453	1.744	92.414						
21	.389	1.495	93.909						
22	.359	1.382	95.292						
23	.337	1.297	96.588						
24	.327	1.258	97.846						
25	.304	1.169	99.015						
26	.256	.985	100.000						
Extraction Method: Principal Component Analysis.									

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
GV_01- Chuan bi bai giang ky luong			.678		.349		
GV_02- Co kien thuc chuyen mon vung vang			.775				



	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
GV_03- Co phuong phap giang day de hieu			.791				
GV_04 - Co tac phong chuan muc					.693		
GV_05 - Kha nang truyen dat khi sv thay thu vi			.618				
GV_06- Gioi thieu muc tieu, yeu cau mon hoc ro rang					.720		
GV_10- Moi Gv co ppgd khac nhau va ban thich dieu nay							.463
GV_11- Su dung hieu qua su ho tro cua CNTT					.489		
GV_15- Tan tam voi sv							.651
GV_16- Ket hop voi giao duc nhan cach cho sv							.831
SV_05- Di hoc chuyen can						.693	
SV_06- Dau tu thoi gian hoc o nha						.798	
SV_07- Muon khang dinh ban than qua cac mon hoc						.718	
CT_09- Cac mon hoc co noi dung phu hop voi chuyen nganh				.689			
CT_10- Giua cac mon hoc co quan he gan ket voi nhau				.627			
CT_11- Co nhieu hieu biet ve cac cong ty thong qua cac bai thuc hanh				.739			
VC_01- Trang thiet bi hien dai	.626				.350		
VC_02- Phong hoc yen tinh	.693						
VC_03- He thong lam mat day du	.688						
VC_04- Ban ghe thoai mai, tien nghi	.703						
VC_05 - Cong trinh phu sach se	.719						
VC_06 - Moi truong trong lop tao su thoai mai cho viec hoc	.813						
HL_03 - Hoan toan tu tin ve nghe nghiep tuong lai		.615		.350			
HL_05 - Hanh dien khi la sv cua chuyen nganh		.786					
HL_06 - Hoan toan tu tin truoc cac sv cung chuyen nganh o tru-ong khac		.816					
HL_07 - Thay thu vi khi duoc hoc cac mon cua chuyen nganh		.721					
Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.							
a. Rotation converged in 7 iterations.							

SUMMARY

Factors affect to the economic student' satisfaction in non-public schools in Da Nang

The study, "Factors affect to the economic students' satisfaction at universities in non-public schools in Da Nang", gets sample on 506 students who are the 4th year students of economic branches in the non-public private schools in Da Nang. The result showed that four independent variables that affect to Students' Satisfaction, namely: *Quality of Lecturers*, *Learning motivation of Students*, *Quality of Curriculums*, *Quality of Facilities*. In particular, the variable "*Quality of Curriculums*" has the greatest impact on Students' Satisfaction ($B = 0217$)

THÔNG TIN TÁC GIẢ

Phạm Thị Tâm, Thạc sỹ

Đơn vị công tác: Đại Học Đông Á

Lĩnh vực nghiên cứu chính: Quản trị kinh doanh, Giáo dục, Ngân hàng

Tạp chí tiêu biểu đã có bài viết đăng tải: Tạp chí Công nghệ ngân hàng

Email: tampt@donga.edu.vn