

TÁC ĐỘNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC KHỐI NGÀNH KINH TẾ KINH DOANH TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOÀI CÔNG LẬP Ở VIỆT NAM

Hoàng Thị Thanh Chung*

TÓM TẮT

Title: *Quality of higher education training of economics and business affecting on learner satisfaction in non-public universities in Vietnam*
Từ khóa: *Chất lượng giáo dục đại học, EFA, giáo dục đại học ngoài công lập, người học, Servperf.*

Keywords: *Quality of higher education, EFA, non-public higher education, learner, Servperf.*

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 28/9/2016;

Ngày nhận kết quả bình duyệt: 20/11/2016;

Ngày chấp nhận đăng bài: 05/01/2017.

Tác giả:

ThS., trường Đại học Lạc Hồng
chunghtt@lhu.edu.vn

Xã hội hóa giáo dục với sự tham gia của nhiều cơ sở giáo dục đại học ngoài công lập những năm qua đã mang lại nhiều hiệu ứng tích cực có đóng góp quan trọng thông qua cung cấp nguồn nhân lực có chất lượng cho xã hội. Tuy nhiên, đứng trước bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng, yêu cầu ngày càng cao của phát triển kinh tế xã hội đòi hỏi chất lượng nguồn nhân lực nhìn chung sẽ ngày càng cao hơn và áp lực đối với hệ thống đào tạo nâng cao chất lượng sẽ gia tăng trong đó có các cơ sở đào tạo ngoài công lập. Nghiên cứu phân tích tác động của chất lượng dịch vụ đào tạo đại học đến sự hài lòng của người học khối ngành kinh tế kinh doanh tại các cơ sở giáo dục đại học ngoài công lập ở Việt Nam thông qua mô hình kinh tế lượng phân tích nhân tố khám phá và hồi quy bội. Kết quả nghiên cứu tạo nền tảng lý luận và thực tiễn cho các bên liên quan trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo nguồn nhân lực phục vụ phát triển kinh tế xã hội quốc gia.

ABSTRACT

Socialisation of education with the participation of many non-public higher educational institutions over the years has brought many positive effects which have important contribution through the provision of quality human resources for society. However, in the context of international economic integration, deepening the increasing requirements of economic and social development requires quality human resources in general will become increasingly higher; and the pressure on the education system to improve the quality will also increase the basis of non-public training. The study analyzed factors of the quality of higher education training of economics and business which impact on learners' satisfaction in non-public higher educational institutions in Vietnam through econometric models including EFA and linear regression. The research results provided foundation of theory and practices for stakeholders in improving the quality of training of human resources for economic and social development of the country.

1. Giới thiệu

Trong bất kể mô hình tăng trưởng nào và ở bất kì thời kì nào thì nguồn nhân lực vẫn luôn là một trong những yếu tố then chốt đảm bảo cho tăng trưởng kinh tế quốc gia và ở đó

chất lượng nguồn nhân lực sẽ quyết định sự tăng trưởng dài hạn, bền vững. Ở Việt Nam, tham gia hoạt động đào tạo nguồn nhân lực phục vụ cho phát triển kinh tế xã hội là hệ thống giáo dục đại học quốc dân với đầy đủ các loại hình đào tạo trong đó nhằm đáp ứng xu

hướng xã hội hóa giáo dục, các cơ sở giáo dục đại học ngoài công lập ra đời và nhanh chóng phát triển đóng góp quan trọng cho sự phát triển ngành giáo dục nói riêng và xã hội nói chung. Tuy nhiên, đứng trước áp lực mới của hội nhập kinh tế quốc tế và sự đòi hỏi ngày càng cao của xã hội các cơ sở giáo dục đại học nói chung và các cơ sở ngoài công lập nói riêng phải không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo đứng dưới cả góc độ giáo dục và kinh tế thị trường. Nghiên cứu này phân tích tác động của chất lượng dịch vụ đào tạo đại học khối ngành kinh tế kinh doanh đến sự hài lòng của người học tại các cơ sở giáo dục đại học ngoài công lập thông qua mô hình kinh tế lượng phân tích gồm nhân tố khám phá và hồi quy bội dựa trên cơ sở mô hình lý thuyết SERPERF được đề xuất bởi Cronin và Taylor (1992). Các phần tiếp theo của bài viết gồm (i) cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu, (ii) kết quả nghiên cứu và bàn luận, và (iii) kết luận.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Kumar G., và cộng sự (2012) chất lượng dịch vụ cần phải được xem như cách thức quan trọng trong việc quản lý kinh doanh, đảm bảo sự hài lòng và nâng cao năng lực cạnh tranh. Có rất nhiều các quan điểm khác nhau về chất lượng được các nhà nghiên cứu đưa ra trên cơ sở nghiên cứu ở các góc độ khác nhau (Reynolds, 1990). Chất lượng dịch vụ là kết quả đánh giá của khách hàng dựa trên những tiêu chí thông qua kinh nghiệm và mong đợi của họ và những ảnh hưởng từ hình ảnh của doanh nghiệp (Caruana, 2000). Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng và cảm nhận của họ sau khi sử dụng sản phẩm. Kotler (2005) cho rằng chất lượng dịch vụ là khả năng của một dịch vụ 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. Một số nhà nghiên cứu như Gronroos (1984), Cronin và Taylor (1992) thì cho rằng chất lượng dịch vụ chỉ có thể được đo bằng các chức năng của

nó và không cần thiết để đánh giá mong đợi của khách hàng, chất lượng dịch vụ chỉ có thể được đo bằng cảm nhận mà không cần có bất kỳ liên quan nào với kỳ vọng.

Chất lượng dịch vụ có những đặc điểm như tính vô hình, tính không đồng nhất, tính không thể tách rời và không thể lưu trữ gây khó khăn trong việc đánh giá, đo lường. Có hai mô hình được sử dụng phổ biến để đánh giá đo lường chất lượng dịch vụ là mô hình SERQUAL của Parasuraman và cộng sự (1985) và mô hình kế thừa sau đó SERPERF của Cronin và Taylor (1992). Theo mô hình SERQUAL chất lượng dịch vụ được đo bởi khoảng cách giữa cảm nhận và kỳ vọng của người tiêu dùng, trong khi theo mô hình SERPERF chất lượng dịch vụ bằng sự cảm nhận của người tiêu dùng sau khi sử dụng dịch vụ. Các yếu tố chủ yếu tác động đến chất lượng dịch vụ theo cả hai mô hình gồm phương tiện hữu hình, sự cảm thông, sự đáp ứng, sự tin cậy và năng lực phục vụ. Với nhiều đặc điểm ưu thế hơn trong việc vận dụng lý thuyết vào thực tiễn mà mô hình SERPERF được sử dụng nhiều hơn trong các nghiên cứu. Nghiên cứu này cũng tiếp cận việc đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo của các cơ sở giáo dục đại học và các yếu tố ảnh hưởng theo mô hình SERPERF.

Phát triển trong nghiên cứu giáo dục, chất lượng dịch vụ giáo dục đại học được tiếp cận không tách rời khỏi bản chất của chất lượng dịch vụ nói chung nhưng vẫn tồn tại các quan điểm riêng. Trước hết, các quan điểm chủ yếu về chất lượng giáo dục đại học bao gồm quan điểm nguồn lực, quan điểm đầu ra, quan điểm giá trị gia tăng, quan điểm giá trị học thuật, quan điểm văn hóa tổ chức riêng, quan điểm kiểm toán. Tiếp đến, chất lượng giáo dục đại học được định nghĩa rất khác nhau tùy theo từng thời điểm và giữa những người quan tâm như sinh viên, giảng viên, người sử dụng lao động, các tổ chức tài trợ và các cơ quan kiểm định (Burrows và Harvey, 1993; Lưu Tiến Dũng, 2014). Harvey và Green (1993) đề cập đến năm khía cạnh chất lượng giáo dục đại học bao gồm chất lượng là sự vượt trội (hay sự xuất sắc); chất lượng là sự hoàn hảo (kết quả hoàn thiện, không có sai sót), chất

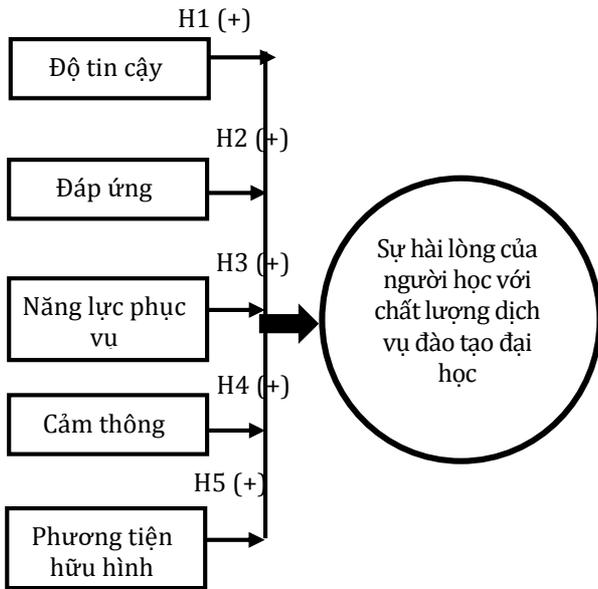
lượng là sự phù hợp với mục tiêu (đáp ứng nhu cầu của khách hàng); chất lượng là sự đáng giá về đồng tiền (trên khía cạnh đáng giá để đầu tư); và chất lượng là sự chuyển đổi (sự chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác). Cụ thể hơn, Harvey (1995), Hill (1995) đã đưa ra các yếu tố về chất lượng dịch vụ giáo dục như dịch vụ thư viện, trang bị phòng máy vi tính, dịch vụ cung cấp thức ăn, dịch vụ nhà ở, nội dung môn học, tiếp xúc cá nhân với nhân viên phòng ban, phương pháp giảng dạy, sự tham gia của sinh viên,... trong một trường đại học dùng để điều tra sự nhận thức của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ do trường cung cấp. Hoàng Thị Phương Thảo và Hoàng Trọng (2006) đã xem xét ba yếu tố cơ bản chất lượng dịch vụ đại học gồm (i) hoạt động đào tạo như chương trình đào tạo, nội dung môn học, phương pháp giảng dạy, tổ chức thi cử, đánh giá sinh viên, (ii) cơ sở vật chất như cơ sở vật chất hiện có của trường phục vụ cho quá trình dạy và học và (iii) dịch vụ hỗ trợ và phục vụ bao gồm các khía cạnh dịch vụ hỗ trợ sinh viên học tập tại trường và cung cách phục vụ của các khoa, phòng ban chức năng của trường. Như vậy, cũng giống như chất lượng dịch vụ nói chung chất lượng giáo dục đại học là khái niệm phức tạp và việc đề xuất một khái niệm hay thậm chí chỉ một quan điểm chung cũng là việc khó khăn và phụ thuộc vào từng nghiên cứu và các đối tượng liên quan. Trong nghiên cứu này chất lượng giáo dục đại học được tiếp cận theo quan điểm khách hàng hay chất lượng là sự phù hợp với sứ mệnh của cơ sở giáo dục đại học tức phù hợp với nhu cầu của người học. Theo đó, thoả mãn khách hàng ở một cơ sở giáo dục đại học là một đánh giá chất lượng đại diện dựa trên các cấp độ thoả mãn của sinh viên được công bố (Clewes, 2003).

Kotler (2005) cho rằng 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/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó. Sander và Coates (2000) cho rằng sự hài lòng của sinh viên bao gồm các tiêu chí như chương trình đào tạo và hoạt động giảng dạy với trọng tâm là năng lực của đội ngũ giảng

viên, phương tiện hữu hình, hoạt động hỗ trợ hành chính và hình ảnh của khoa, nhà trường. Sự hài lòng của người học có thể được định nghĩa là (i) hiện thực mà sinh viên có được khi học tại trường đại học hiện tại so với sự mong đợi của sinh viên khi vào học trường này, (ii) ngôi trường mà sinh viên đang học so với tiêu chuẩn lý tưởng của một trường đại học và (3) sự hài lòng dựa trên hiểu biết kinh nghiệm từ việc đánh giá dịch vụ giảng dạy và hỗ trợ học tập do nhà trường cung cấp.

Nhiều nghiên cứu cho thấy sự hài lòng và chất lượng dịch vụ là hai khái niệm phân biệt. Parasuraman và các cộng sự (1991) cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng tồn tại một số khác biệt, mà điểm khác biệt cơ bản là vấn đề nhân quả. Sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều yếu tố như chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, giá cả, yếu tố tình huống, yếu tố cá nhân. Tuy chất lượng dịch vụ và sự hài lòng là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ và các vấn đề liên quan (Parasuraman và các cộng sự, 1988). Chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự thoả mãn (Cronin và Taylor, 1992). Chất lượng dịch vụ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, còn sự thoả mãn chỉ đánh giá được sau khi đã sử dụng dịch vụ. Tuy giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng có mối liên hệ với nhau nhưng có ít nghiên cứu tập trung vào việc kiểm định mức độ giải thích của các thành phần chất lượng dịch vụ đối với sự hài lòng, đặc biệt đối với từng ngành dịch vụ cụ thể. Cronin và Taylor (1992) đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thoả mãn khách hàng hay chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thoả mãn khách hàng và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thoả mãn.

Nghiên cứu này dựa trên cách tiếp cận của mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERPERF của Cronin và Taylor (1992) điều chỉnh cho dịch vụ giáo dục đại học được cung cấp bởi các cơ sở giáo dục đại học ngoài công lập ở Việt Nam. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu được mô tả như hình 1:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện qua hai giai đoạn: Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện với phương pháp nghiên cứu định tính thông qua phương pháp nghiên cứu tài liệu, chuyên gia nhằm tổng quan, củng cố và xây dựng mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu. Nghiên cứu định lượng sơ bộ được thực hiện với một mẫu thử gồm 50 sinh viên nhằm hoàn thiện các biến đo lường các khái niệm nghiên cứu, công cụ thu thập dữ liệu. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo cho thấy hệ số Cronbach’s Alpha đạt được là 93,52% cho thấy bộ thang đo có độ tin cậy cao và có thể được sử dụng cho nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu chính thức với phương pháp định lượng thông qua khảo sát trực tiếp 280 sinh viên từ các trường đại học tư thục ở Đồng Nai và Tp. HCM trong khoảng thời gian từ tháng 8/2016 ở những thời điểm khác nhau theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Dữ liệu sau khi được làm sạch và đánh giá độ phân phối chuẩn sẽ được tiến hành phân tích bằng phần mềm SPSS nhằm kiểm định chất lượng bộ thang đo, mức độ phù hợp của mô hình và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

Các biến khái niệm trong mô hình nghiên cứu đo lường bằng thang đo Likert 5 điểm (1- hoàn toàn không đồng ý đến 5 hoàn toàn đồng ý) và được trình bày chi tiết như trong Bảng 1.

Bảng 1. Thang đo khái niệm trong mô hình nghiên cứu

Tên biến	Biến quan sát
Thang đo phương tiện hữu hình	
HH1	Các phòng học đảm bảo yêu cầu về chỗ ngồi, độ thông thoáng
HH2	Phòng máy, phòng thực hành đáp ứng nhu cầu thực hành của sinh viên
HH3	Cơ sở giảng đường khang trang sạch sẽ
Thang đo sự tin cậy	
TC1	Nhà trường thực hiện đúng chương trình đào tạo như đã công bố
TC2	Nhà trường rất công bằng và minh bạch trong việc đánh giá xếp loại sinh viên
TC3	Nhà Trường thực hiện tốt công tác bảo vệ an ninh trật tự
TC4	Các thông tin cá nhân của sinh viên được bảo mật và quản lý chặt chẽ
Thang đo sự cảm thông	
CT1	Thời gian lên lớp, học tập luôn thuận tiện cho sinh viên
CT2	Nhà trường luôn lấy lợi ích của sinh viên làm phương châm hoạt động
CT3	Nhà trường luôn quan tâm đến tâm tư nguyện vọng của sinh viên
CT4	Giảng viên thường sẵn sàng tư vấn cho sinh viên khi cần
Thang đo sự đáp ứng	
ĐU1	Nhà trường có đầy đủ trang thiết bị đáp ứng nhu cầu học tập và giảng dạy
ĐU2	Thông tin trên website luôn được cập nhật kịp thời và nhanh chóng

ĐU3	Nguồn tài liệu trong thư viện đáp ứng tốt nhu cầu học tập của sinh viên
ĐU4	Nhà trường cung cấp đầy đủ thiết bị thực hành, thí nghiệm cho sinh viên

Thang đo năng lực phục vụ

PV1	Phương pháp giảng dạy của giảng viên sinh động, thu hút
PV2	Giảng viên nắm vững kiến thức chuyên môn về môn phụ trách
PV3	Giảng viên biết ứng dụng kinh nghiệm thực tế vào bài giảng
PV4	Nhân viên luôn nhiệt tình, vui vẻ và lịch sự khi giao tiếp với sinh viên

Thang đo sự hài lòng chung

HL1	Bạn hài lòng với môi trường học tập và nghiên cứu tại Trường
HL2	Bạn hoàn toàn hài lòng về chất lượng dịch vụ của Trường

Nguồn: Khảo sát của tác giả (2016).

3. Kết quả nghiên cứu và bàn luận

Green (1991), Hair và cộng sự (2010) đề nghị rằng trong phân tích nhân tố khám phá, kích thước mẫu tối thiểu được xác định dựa vào (i) mức tối thiểu và (ii) số lượng biến đưa vào phân tích của mô hình. Theo đó, cỡ mẫu tối thiểu là 50 và trong nghiên cứu này mô hình có 21 biến quan sát, tỷ lệ cỡ mẫu là 5/1. Do vậy, cỡ mẫu tối thiểu cần có là 105. Ngoài ra trong phân tích hồi quy bội, Green (1991) cho rằng cỡ mẫu tối thiểu cần xác định theo công thức $50 + 5 \times \text{số biến độc lập}$ trong mô hình nghiên cứu. Trong nghiên cứu này có 5 biến độc lập cho mô hình hồi quy và do vậy cỡ mẫu tối thiểu là 75. Trong nghiên cứu này, bộ dữ liệu sau khi được làm sạch gồm 271 quan sát. Mẫu dùng trong nghiên cứu tương đối đồng đều về các đặc điểm như giới tính, năm học, kết quả học tập được mô tả trong bảng sau:

Bảng 2. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Biến	Thuộc tính
Giới tính	Nam = 38,7%; Nữ = 61,3%
Năm	Năm nhất = 18,5%; Năm hai = 18,0%; Năm ba = 18,5%; Năm tư = 45%
Kết quả học tập	Trung bình (5-6,9/10) = 29,5%; Khá (7-7,9/10) = 37,6%; Giỏi (8-8,9/10) = 28,8%; Xuất sắc (9-10/10) = 4,1%

Nguồn: Tính toán từ dữ liệu khảo sát của tác giả (2016)

Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo qua tham số Cronbach's Alpha cho thấy các thang đo đều đạt được độ tin cậy thể hiện qua (i) tương quan biến tổng của tất cả các biến trong thang đo đều lớn hơn 0,3. Thang đo có hệ số Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,6 và lớn nhất.

Kết quả phân tích EFA cho nhóm biến độc lập: Phương sai trích đạt 0,6791 cho thấy khả năng giải thích của mô hình ứng dụng thực tế, giải thích được 67,91% giá trị thực tế. Chỉ số Eigenvalue đều đạt trên 1 (theo tiêu chuẩn Kaiser) nhằm hình thành các nhân tố có ý nghĩa thống kê. Kiểm định KMO và Bartlett's cho chỉ số KMO đạt 0,914 và giá trị kiểm định mức ý nghĩa Sig đạt 0,000%, những chỉ số trên hoàn toàn thỏa điều kiện để mô hình phân tích nhân tố khám phá đạt sự thích hợp cao trong phân tích. Kết quả EFA hình thành nên bốn nhân tố có ý nghĩa và được đặt tên gồm (i) Đội ngũ giảng viên và độ tin cậy của Nhà trường, (ii) Phương tiện, thiết bị phục vụ nhu cầu học tập, (iii) Sự quan tâm của Nhà trường và (iv) Cơ sở hạ tầng và được đo lường như trong bảng 3. Kết quả phân tích EFA cho biến phụ thuộc đều thỏa mãn các yêu cầu và hình thành nên một nhân tố có ý nghĩa là sự hài lòng gồm hai biến quan sát HL1, HL2. Giả thuyết nghiên cứu được điều chỉnh theo kết quả phân tích mô hình EFA như sau:

Giả thuyết H1: Đội ngũ giảng viên và độ tin cậy của Nhà trường tác động dương đến sự hài lòng của người học với chất lượng dịch vụ đại học.

Giả thuyết H2: Phương tiện, thiết bị phục vụ nhu cầu học tập tác động dương đến sự hài lòng của người học với chất lượng dịch vụ đại học.

Giả thuyết H3: Sự quan tâm của Nhà trường tác động dương đến sự hài lòng của người học với chất lượng dịch vụ đại học.

Giả thuyết H4: Cơ sở hạ tầng tác động dương đến sự hài lòng của người học với chất lượng dịch vụ đại học.

Bảng 3. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh sau EFA

Ký hiệu	Biến quan sát
Đội ngũ giảng viên và độ tin cậy của Nhà trường	
TC1	Nhà trường thực hiện đúng chương trình đào tạo như đã công bố
TC2	Nhà trường rất công bằng và minh bạch trong việc đánh giá xếp loại sinh viên
TC3	Nhà trường thực hiện tốt công tác bảo vệ an ninh trật tự
PV1	Phương pháp giảng dạy của giảng viên sinh động, thu hút
PV2	Giảng viên nắm vững kiến thức chuyên môn về môn phụ trách
TC4	Các thông tin cá nhân của sinh viên được bảo mật và quản lý chặt chẽ
PV3	Giảng viên biết ứng dụng kinh nghiệm thực tế vào bài giảng
Phương tiện, thiết bị phục vụ nhu cầu học tập	
DU1	Nguồn tài liệu trong thư viện đáp ứng tốt nhu cầu học tập của sinh viên
DU2	Thông tin trên website luôn được cập nhật kịp thời và nhanh chóng
DU3	Phòng máy, phòng thực hành đáp ứng nhu cầu thực hành của sinh viên
DU4	Nhà trường cung cấp đầy đủ thiết bị thực hành, thí nghiệm cho sinh viên

Sự quan tâm của Nhà trường

- CT1 Thời gian lên lớp, học tập luôn thuận tiện cho sinh viên
- CT3 Nhà trường luôn quan tâm đến tâm tư nguyện vọng của sinh viên
- CT2 Nhà trường luôn lấy lợi ích của sinh viên làm phương châm hoạt động
- CT4 Giảng viên thường sẵn sàng tư vấn cho học viên khi cần

Cơ sở hạ tầng

- HH3 Cơ sở giảng đường khang trang sạch sẽ
- HH1 Các phòng học đảm bảo yêu cầu về chỗ ngồi, độ thông thoáng
- HH2 Nhà trường có đầy đủ trang thiết bị đáp ứng nhu cầu học tập và giảng dạy

Nguồn: Tính toán từ dữ liệu khảo sát của tác giả (2016)

Kết quả phân tích hồi quy bội cho thấy có ba nhân tố ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của người học đối với dịch vụ đào tạo đại học khối ngành kinh tế kinh doanh của các cơ sở giáo dục đại học ngoài công lập ở Việt Nam gồm (i) đội ngũ giảng viên và độ tin cậy của nhà trường, (ii) phương tiện, thiết bị phục vụ nhu cầu học tập và (iii) cơ sở hạ tầng. Thống kê F cho giá trị p-value = 0,000 cho thấy kết quả ước lượng là phù hợp. Hệ số R² hiệu chỉnh bằng 0,629 cho thấy mô hình giải thích được 62,9% sự biến thiên của biến phụ thuộc sự hài lòng chung. Mô hình không có hiện tượng tương quan (hệ số Dutbin-Watson = 1,886) và đa cộng tuyến (các hệ số VIF gần với 04 biến độc lập đều nhỏ hơn 5).

Các giả thuyết H1, H2, H4 được chấp nhận ở mức 1%. Giả thuyết H3 chưa được chấp nhận. Trong ba nhân tố có mối liên hệ với sự hài lòng của sinh viên, mức độ tác động của từng nhân tố đối với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo là khác nhau. Tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên là thành phần phương tiện, thiết bị phục vụ nhu cầu học tập (Beta = 0,436), tiếp theo là thành phần đội ngũ giảng viên và độ tin cậy của nhà

trường (Beta = 0,322), và cuối cùng là thành phần cơ sở hạ tầng (Beta = 0,145). Theo đó, các chính sách mà các cơ sở giáo dục đại học ngoài công lập cần quan tâm nhằm nâng cao sự hài lòng của người học gồm tiếp tục đầu tư cho phần cứng bao gồm trang thiết bị phục vụ học tập, cơ sở hạ tầng đồng bộ bên cạnh việc đầu tư mạnh mẽ cho phần mềm chính là chất lượng đội ngũ giảng viên.

Bảng 4. Kết quả phân tích hồi quy

Hệ số hồi quy ^a							
Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig	Đo lường đa cộng tuyến	
	B	S.E	Beta			Độ chấp nhận của biến	Hệ số VIF
1 (Hằng số)	.111	.236		.469	.640		
Đội ngũ giảng viên và độ tin cậy của nhà trường	.380	.066	.320	5.727	.000	.441	2.268
Phương tiện, thiết bị phục vụ nhu cầu học tập	.442	.054	.436	8.147	.000	.481	2.077
Sự quan tâm của nhà trường	.007	.051	.007	.142	.887	.604	1.657
Cơ sở hạ tầng	.164	.058	.145	2.834	.005	.529	1.892

Nguồn: Tính toán từ dữ liệu khảo sát của tác giả (2016)

3. Kết luận

Thông qua mô hình kinh tế lượng gồm phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy bội với một mẫu gồm 280 sinh viên, nghiên cứu đã kiểm định thành công mô hình lý thuyết SERPERF xây dựng bởi Cronin và Taylor (1992) vào trường hợp chất lượng giáo dục khối ngành kinh tế kinh doanh tại các trường đại học ngoài công lập ở Việt Nam. Kết quả cho thấy ba thành phần của chất lượng dịch vụ đại học gồm (i) đội ngũ giảng viên và độ tin cậy của nhà trường, (ii) phương tiện,

thiết bị phục vụ nhu cầu học tập và (iii) cơ sở hạ tầng có tác động đến sự hài lòng của người học. Kết quả nghiên cứu này cùng với các nghiên cứu trước như Harvey (1995), Hill (1995), Hoàng Thị Phương Thảo và Hoàng Trọng (2006), Clewes (2003) góp phần làm rõ thêm khái niệm chất lượng dịch vụ giáo dục đại học ở Việt Nam cũng như trên thế giới theo cách tiếp cận của khách hàng trực tiếp. Những yếu tố được khám phá và kiểm định trong nghiên cứu này cung cấp thêm bằng chứng lý luận và thực tiễn quan trọng cho các bên liên quan nhất là các cơ sở giáo dục đại học ngoài công lập tiếp tục đầu tư, nâng cao nguồn lực cho phát triển nguồn nhân lực và cơ sở vật chất nhằm đáp ứng tốt nhu cầu của người học, xã hội nhất là trong bối cảnh hội nhập và phát triển kinh tế xã hội mạnh mẽ như hiện nay.

Theo đó, một số chính sách mà các cơ sở giáo dục đại học ngoài công lập cần quan tâm gồm:

- Nâng cao chất lượng phần mềm gồm đầu tư phát triển đội ngũ giảng viên thông qua: (i) tiếp tục gia tăng số lượng giảng viên có trình độ chuyên môn cao nhất là trình độ học thuật, giảng viên có trình độ tiến sĩ trong và ngoài nước, (ii) liên kết chặt chẽ với doanh nghiệp, thông qua các chương trình khởi nghiệp nhằm nâng cao kiến thức thực tế kinh tế kinh doanh cho giảng viên, (iii) tiếp tục đổi mới phương pháp giảng dạy đại học từ thuyết giảng đơn thuần sang khuyến khích sinh viên tự nghiên cứu, trao đổi, thảo luận.

- Nâng cao chất lượng phần cứng gồm đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng, trang thiết bị phục vụ hoạt động nghiên cứu, giảng dạy và học tập thông qua (i) hoàn thiện hệ thống giảng đường theo chuẩn quốc tế, (ii) cung cấp thêm các phòng mô phỏng thực tế kinh tế kinh doanh để sinh viên thực hành sát với thực tế thông qua đầu tư, liên kết với các doanh nghiệp, cơ quan chuyên ngành, (iii) nâng cao chất lượng hệ thống thư viện nhất là các cơ sở học liệu quốc tế.

- Hoàn thiện các hoạt động hỗ trợ học tập và giảng dạy như (i) hoàn thiện hệ thống thông tin như website, quản lý điểm, học vụ, đăng ký học, ứng dụng công nghệ thông tin, (ii) hoàn thiện quy trình quản lý sinh viên, điểm, học tập, (iii) tiếp tục đổi mới, hoàn thiện chương trình đào tạo gắn với thực tế, bổ sung thêm các môn học gắn với khởi nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ahmad Ali Foroughi Abari, Mohammad Hossein Yarmohammadian, Mina Esteki. (2011). *Assessment of Quality of Education a Non-Governmental University Via SERVQUAL Model*.
2. Arun Kumar G., Manjunath S. J., Naveen Kumar H., (2012). A study of retail service quality in organized retailing. *International Journal of Engineering and Management Sciences*, 3 (3), 370 - 372.
3. Burrows, A. & Harvey, L. (1993). Defining quality in higher education – the stakeholder approach. In M. Shaw & E. Roper (Eds.). *Quality in Education and Training*, 44 - 50. London: Kogan Page.
4. Caruana, M. (2000). An Empirical study of the effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Retail Banking. *International Journal of Bank Marketing*, 6, 31 - 48.
5. Clewes, D. (2003). A student-centered conceptual model of service quality in higher education. *Quality in Higher Education*, (9), 1, 69 - 85.
6. Cronin, J. J., Taylor, S. A., (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 6, 55 - 68.
7. Lưu Tiến Dũng. (2013). Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội và nhân văn. *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Nghiên cứu Giáo dục*, Tập 29, Số 2, 1 - 9.
8. Green, S. B. (1991). How many subjects does it take to do a regression analysis?. *Multivariate Behavioral Research*, 26, 499 - 510.
9. Gronroos, C., (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36 - 44.
10. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis (7th ed.)*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
11. Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18, 9 - 34.
12. Harvey, L. (1995). Beyond TQM. *Quality in Higher Education*, 1 (2), 123 - 46.
13. Hill, F. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3 (3), 10 - 21.
14. Kotler Philip et al. (2005). *Principles of Marketing (4th European edition)*. US: Prentice Hall.
15. Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, (67) 4, 420 - 50.
16. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, (64) 1, 12-37.
17. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L., (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (3), 41 - 50.
18. Sander, P., Stevenson, K., King, M. and Coates, D. (2000). University students's expectations of teaching. *Studies in Higher Education*, (25) 3, 309 - 23.
19. Reynold et al., (1990). The Science of quality audit and evaluation. *Quality progress*, 55 - 56.
20. Hoàng Thị Phương Thảo & Hoàng Trọng. (2006). *Giá trị dịch vụ và chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học nhìn từ góc độ sinh viên trường ĐH Kinh tế*. Đề tài nghiên cứu khoa học, MS: CS - 2005 - 09, Trường ĐH Kinh tế TP HCM.