

**XÂY DỰNG MÔ HÌNH ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG  
CỦA SINH VIÊN VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO  
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**CONSTRUCTING MODEL ESTIMATING SATISFIED LEVEL OF STUDENTS WITH  
EDUCATION QUALITY AT DANANG UNIVERSITY OF ECONOMICS**

**SVTH: Nguyễn Thị Trang**

*Lớp 32K05, Khoa Thống Kê - Tin học, Trường Đại học Kinh tế*

**GVHD: TS. Lê Dân**

*Khoa Thống Kê - Tin học, Trường Đại học Kinh tế*

**TÓM TẮT**

Từ những đặc điểm về dịch vụ đào tạo đại học và những mô hình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ, chất lượng đào tạo đại học trong và ngoài nước, đề tài nghiên cứu xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo đại học. Với kết quả nghiên cứu thực nghiệm tại trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng, đề tài cũng thực hiện kiểm định và hiệu chỉnh mô hình thông qua: Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, Phân tích nhân tố khám phá EFA, Phân tích nhân tố khẳng định CFA, và Mô hình cấu trúc tuyến tính SEM. Qua đó, đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên cũng như chất lượng đào tạo tại trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng.

**ABSTRACT**

From the features about University education service and the models researching about service quality, University education quality in and out side of my country, this subject will research and construct a model evaluating pleased level of students with University education quality. With the practical results at the University of Economics – Da Nang University, this subject also carries out some verifications and adjusts the model following some factors: Reliability Analysis Cronbach's Alpha, Exploratory Factor Analysis, Confirmatory Factor Analysis, and Structural Equation Modeling. Then, bringing out some solutions increasing pleased level of students and education quality at the University of Economics – Da Nang University as well.

**1. Đặt vấn đề**

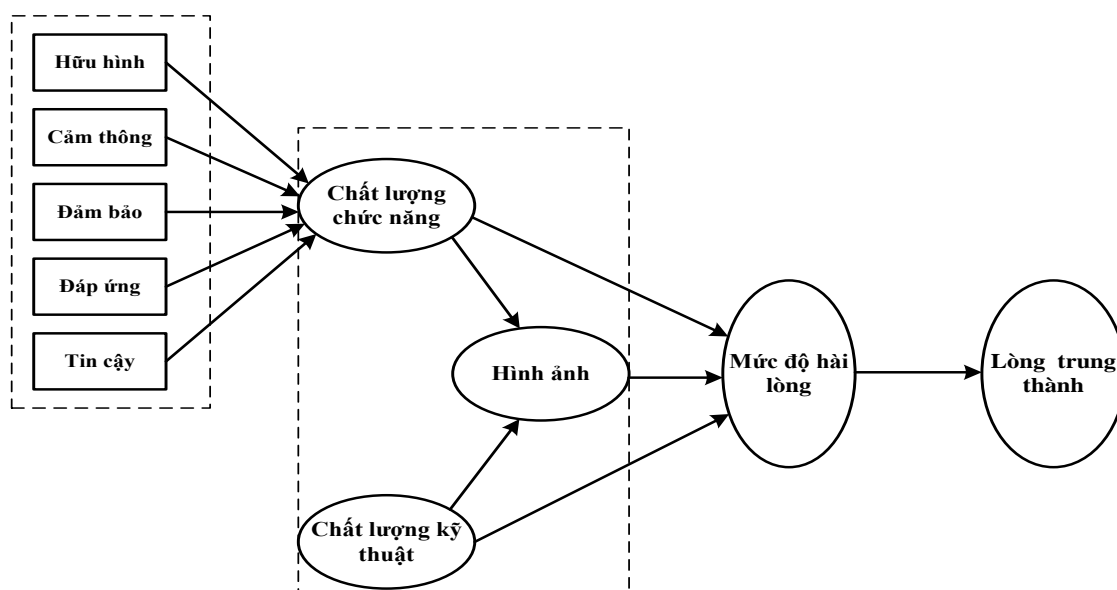
Để tồn tại và phát triển trong môi trường giáo dục cạnh tranh và mang tính toàn cầu như hiện nay, ban lãnh đạo của các trường đại học phải nắm bắt được những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo cũng như sự hài lòng của sinh viên. Từ đó, có thể đề ra những giải pháp đúng đắn để nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo và càng làm thỏa mãn “khách hàng sinh viên”. Đó cũng chính là mục tiêu nghiên cứu của đề tài: “Xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo”.

**2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu**

Dựa vào mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos, Parasuraman và Gi-Du Kang & Jeffrey James, mô hình đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo đã được xây dựng (xem Hình 1). Theo đó, Mức độ hài lòng của sinh viên được cho là chịu ảnh hưởng của 3 nhân tố: Chất lượng kỹ thuật, Chất lượng chức năng và Hình ảnh. Trong đó:

- “*Chất lượng năng*” là quá trình tương tác giữa nhà trường và sinh viên, gồm 5 thành phần cấu thành: thành phần Tin cậy (4 biến quan sát), thành phần Đáp ứng (8 biến quan sát), thành phần Đảm bảo (7 biến quan sát), thành phần Cảm thông (6 biến quan sát), và thành phần Hữu hình (7 biến quan sát).
- “*Chất lượng kỹ thuật*” bao gồm những giá trị mà sinh viên thực sự nhận được từ quá trình đào tạo của trường được đo lường bằng 3 biến quan sát.
- Và “*Hình ảnh*” chính là cảm nhận của sinh viên về trường và những dịch vụ đào tạo của trường được đo lường qua 4 biến quan sát.

Mô hình cũng cho rằng “*Chất lượng kỹ thuật*” và “*Chất lượng chức năng*” có ảnh hưởng đến “*Hình ảnh*” và Nhân tố Mức độ hài lòng của sinh viên (4 biến quan sát) cũng có tác động đến lòng trung thành của sinh viên (2 biến quan sát).



*Hình 1: Mô hình đề xuất đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo*

### 3. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu định tính được tiến hành trên 50 đối tượng là sinh viên trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng. Sau nhiều lần hiệu chỉnh, bảng câu hỏi cuối cùng đã được xây dựng và đưa vào khảo sát định lượng.

Khảo sát định lượng được tiến hành từ cuối tháng 2/2010 đến đầu tháng 3/2010, đối tượng chọn mẫu là sinh viên khóa 30, 31, 32, 33 trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng. Nghiên cứu định lượng này được thực hiện thông qua phương pháp phỏng vấn trực tiếp sinh viên và điều tra trực tuyến qua mạng internet. Phương pháp lấy mẫu phi ngẫu nhiên - lấy mẫu thuận tiện. Mô hình đo lường gồm 48 biến quan sát, Theo Hair & ctg (1998), kích thước mẫu cần thiết là  $n = 240$  ( $480 \times 5$ ). Để đạt được kích thước mẫu đề ra, 300 bảng câu hỏi và 80 Phiếu điều tra trực tuyến được gửi đi phỏng vấn, kết quả thu về được 352 mẫu hợp lệ. Dữ liệu được nhập và phân tích trên 2 phần mềm SPSS 15.0 và AMOS 16.0

### 4. Kết quả nghiên cứu

Quá trình phân tích thống kê mô tả dữ liệu cho thấy phương pháp lấy mẫu phi ngẫu

nhiên - lấy mẫu thuận tiện đã không được đảm bảo, chẳng hạn tỷ lệ sinh viên của các khoa không đồng đều, sinh viên khóa 32, 33 chiếm tỷ lệ cao (đạt 45.5% và 32.1%) còn sinh viên khóa 30, 31 chiếm tỷ lệ thấp hơn (chỉ đạt 7.1% và 15.1%). Điều này có thể giải thích như sau: sinh viên 2 khóa 30 và 31 đã ra trường và một số đã đi làm nên đối tượng này khó có thể tiếp cận để thu thập số liệu, mặc dù đã sử dụng phương pháp điều tra trực tuyến qua mạng internet nhưng tỷ lệ phản hồi chưa cao. Tuy vậy, mẫu nghiên cứu vẫn có sự đa dạng về khoa ngành đào tạo, quê quán, giới tính và xếp loại học lực.

Kết quả thống kê mô tả dữ liệu ở Bảng 1 cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên trường Đại học kinh tế - Đại học Đà Nẵng là chưa cao. Đội ngũ Giảng viên được sinh viên hài lòng hơn cả với điểm trung bình đạt 3.65 /5, tiếp theo là đội ngũ ban lãnh đạo nhà trường và đội ngũ công nhân viên của trường, và cuối cùng cơ sở vật chất của trường có mức độ hài lòng của sinh viên là thấp nhất trung bình đạt 3.43 /5.

*Bảng 1: Đánh giá chung về mức độ hài lòng của sinh viên*

Biến quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Anh(chị) hài lòng với cơ sở vật chất của trường	3.43	.807
Anh(chị) hài lòng với đội ngũ ban lãnh đạo nhà trường	3.58	.658
Anh(chị) hài lòng với đội ngũ GV của trường	3.65	.650
Anh(chị) hài lòng với đội ngũ cán bộ công nhân viên của trường	3.49	.736

#### **- Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha**

Kết quả kiểm nghiệm độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha cho thấy: 43/48 biến quan sát của các thành phần, nhân tố đều có tương quan với biến tổng lớn hơn 0,3; hệ số Cronbach's alpha lớn hơn 0,6 nên có thể kết luận: sau khi loại bỏ 5 biến quan sát không đạt yêu cầu thì độ tin cậy của các thang đo dùng trong mô hình đảm bảo độ tin cậy cho phép.

#### **- Phân tích nhân tố EFA**

Thang đo các thành phần Chất lượng chức năng: có 17 biến quan sát có hệ số tải nhân tố (Factor Loading) nhỏ hơn 0.5 nên lần lượt bị loại ra khỏi mô hình. Kết quả EFA lần cuối cùng có KMO = 0.934 (cho thấy phân tích nhân tố EFA là thích hợp), Sig = 0.000 (chứng tỏ các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể), tổng phương sai trích được 69.538% (> 50%, cho biết các nhân tố rút trích ra giải thích được 69.538% biến thiên của dữ liệu). Sau khi phân tích nhân tố EFA, thang đo các thành phần Chất lượng chức năng không có sự xáo trộn biến quan sát giữa các thành phần, do đó tên gọi các thành phần ban đầu vẫn được giữ nguyên.

Thang đo các thành phần Mức độ hài lòng có KMO = 0.827, Sig. = 0.000, có ba nhân tố được rút trích ra với tổng phương sai trích = 69.612% . Như vậy, sau khi tiến hành phân tích nhân tố, không có biến nào bị loại thêm và các thành phần Mức độ hài lòng vẫn được giữ nguyên do không có sự xáo trộn biến quan sát giữa các nhân tố.

Thang đo Mức độ hài lòng và thang đo Lòng trung thành vẫn giữ nguyên số biến quan sát và đều đạt yêu cầu, sẵn sàng để tiến hành phân tích nhân tố khẳng định CFA.

#### **- Phân tích nhân tố khẳng định CFA**

Các chỉ số đo độ phù hợp mô hình đều đạt yêu cầu: Chi-square/df = 2.028 (< 3); TLI = 0.928 (>0.9); CFI=0.939 (>0.9) và RMSEA = 0.54 (<0.08) nên có thể kết luận mô hình

phù hợp với dữ liệu nghiên cứu và đạt được tính đơn nguyên.

Các trọng số chưa chuẩn hóa đều có ý nghĩa thống kê ( $P\text{-value} < 0.001 < 0.1$ ), và các trọng số chuẩn hóa  $> 0.5$ . Vì vậy ta có thể kết luận các biến quan sát dùng để đo lường các thành phần, nhân tố của mô hình đề xuất đạt được giá trị hội tụ.

Hệ số tin cậy tổng hợp và tổng phương sai trích được đều  $> 0.5$  (Bảng 2), nên các thang đo trong mô hình đều đạt độ tin cậy.

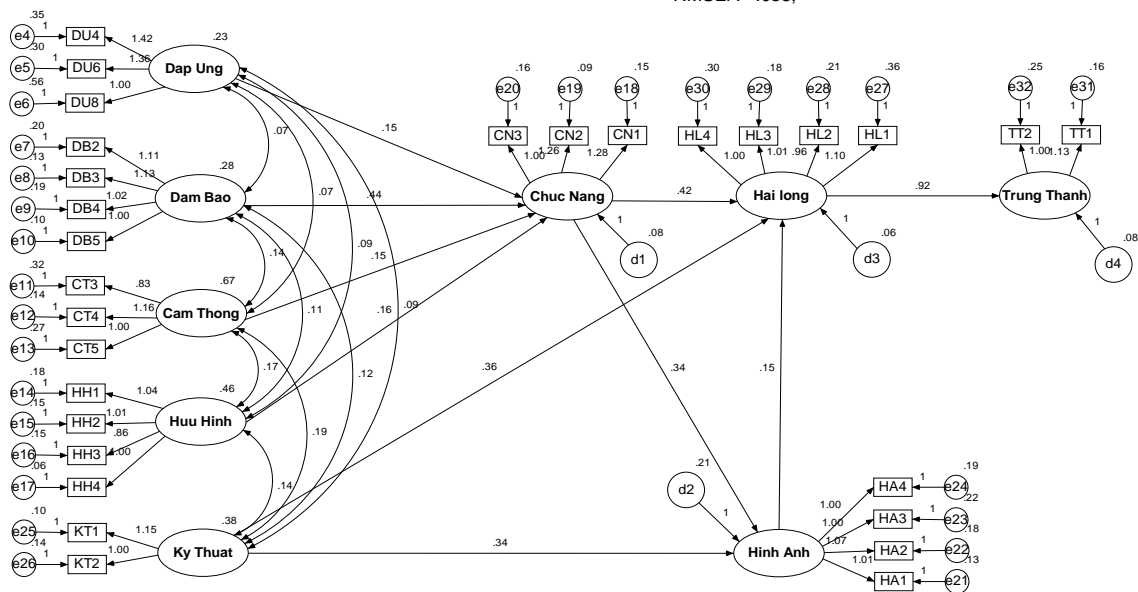
**Bảng 2:** Tổng hợp hệ số tin cậy tổng hợp và tổng phương sai trích được

Các thành phần	Hệ số tin cậy tổng hợp	Tổng phương sai trích
Thành phần Tin cậy	0.856	0.669
Thành phần Đáp ứng	0.788	0.554
Thành phần Đảm bảo	0.894	0.678
Thành phần Cảm thông	0.885	0.721
Thành phần Hữu hình	0.928	0.764
Nhân tố Chất lượng chức năng	0.874	0.699
Nhân tố Hình ảnh	0.878	0.643
Nhân tố Chất lượng kỹ thuật	0.883	0.790
Mức độ hài lòng	0.801	0.503
Lòng trung thành	0.756	0.609

Ta cũng có, hệ số tương quan giữa 5 thành phần Chất lượng chức năng, và giữa 3 thành phần Mức độ hài lòng đều  $< 0.9$ . Mặt khác, các giá trị P-value đều  $< 0.05$ , nên hệ số tương quan của từng cặp thành phần khác biệt so với 1 ở độ tin cậy 95%. Vậy, các thang đo của mô hình đạt giá trị phân biệt.

**- Đánh giá sự phù hợp của mô hình bằng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM**

Chi-square= 782.628 ; df= 357 ; P= .000;  
 Chi-square/df = 2.192;  
 TLI= .924 ; CFI= .933;  
 RMSEA= .058;



**Hình 2:** Kết quả SEM - hiệu chỉnh (đã chuẩn hóa)

Kết quả ước lượng mô hình đề xuất tuy phù hợp với dữ liệu nghiên cứu (Chi-square/df = 2.057; TLI =0.925; CFI =0.934 và RMSEA =0.55), nhưng thành phần Tin cậy không có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 90% (vì có P-value = 0.908 > 0.1), nên cần phải loại bỏ thành phần tin cậy và thực hiện ước lượng mô hình hiệu chỉnh ta thu được kết quả như Hình 2.

Mô hình ở Hình 2 có thể nói là phù hợp với dữ liệu nghiên cứu vì Chi-square/df =2.192 (<3), TLI=0.924, CFI=0.923 (>0.9); RMSEA=0.058 (<0.08).

**Bảng 3:** Bảng các trọng số chưa chuẩn hóa (Regression Weights)

	Estimate	S.E.	C.R.	P
Chúc Nang ← Đáp Ứng	.149	.051	2.894	.004
Chúc Nang ← Đảm Bảo	.442	.048	9.120	***
Chúc Nang ← Cảm Thông	.146	.027	5.317	***
Chúc Nang ← Hữu Hình	.159	.033	4.884	***
Hình Ảnh ← Kỹ Thuật	.337	.055	6.158	***
Hình Ảnh ← Chúc Nang	.338	.070	4.817	***
Hải Long ← Chúc Nang	.423	.058	7.283	***
Hải Long ← Kỹ Thuật	.361	.046	7.793	***
Hải Long ← Hình Ảnh	.152	.047	3.275	.001
Trung Thành ← Hải Long	.917	.093	9.871	***

Xem Bảng 3, ta thấy: 4 thành phần Đáp ứng, Đảm bảo, Cảm thông, Hữu hình đều ảnh hưởng thuận chiều đến Chất lượng chức năng ở độ tin cậy 95% (do P-value <0.05); tương tự, nhân tố Chất lượng chức năng và nhân tố Chất lượng kỹ thuật ảnh hưởng thuận chiều đến Hình ảnh (độ tin cậy 99%); 3 nhân tố Chất lượng chức năng, Chất lượng kỹ thuật, Hình ảnh cũng ảnh hưởng thuận chiều đến Mức độ hài lòng (độ tin cậy 99%); và Mức độ hài lòng ảnh hưởng thuận chiều đến Lòng trung thành (độ tin cậy 99%).

**Bảng 4:** Bảng các trọng số hồi quy đã chuẩn hóa

	Estimate
Chúc Nang ← Đáp Ứng	.148
Chúc Nang ← Đảm Bảo	.490
Chúc Nang ← Cảm Thông	.250
Chúc Nang ← Hữu Hình	.226
Hình Ảnh ← Kỹ Thuật	.378
Hình Ảnh ← Chúc Nang	.292
Hải Long ← Chúc Nang	.421
Hải Long ← Kỹ Thuật	.465
Hải Long ← Hình Ảnh	.175
Trung Thành ← Hải Long	.841

Qua Bảng 4 ta có các kết luận như sau:

- Thành phần Đảm bảo có tác động mạnh nhất đến Chất lượng chức năng vì có trọng số đã chuẩn hóa cao nhất bằng 0.490. Tiếp đến là thành phần Cảm thông (trọng số chuẩn hóa là 0.250), thành phần Hữu hình đứng thứ 3 với trọng số chuẩn hóa là 0.226, và cuối cùng, thành phần tác động yếu nhất đến Chất lượng chức năng là thành phần Đáp ứng (trọng số chuẩn hóa bằng 0.148).
- Nhân tố Chất lượng kỹ thuật tác động mạnh hơn đến Hình ảnh với trọng số hồi quy đã chuẩn hóa bằng 0.378, còn nhân tố Chất lượng chức năng tác động yếu hơn với trọng số đã chuẩn hóa là 0.292.
- Nhân tố Chất lượng kỹ thuật tác động mạnh nhất đến Mức độ hài lòng (trọng số hồi quy đã chuẩn hóa bằng 0.465), tiếp đến là nhân tố Chất lượng chức năng với trọng số hồi quy đã chuẩn hóa bằng 0.421, và cuối cùng là nhân tố Hình ảnh có trọng số hồi quy đã chuẩn hóa bằng 0.175.
- Và cuối cùng, Mức độ hài lòng tác động thuận chiều đến Lòng trung thành với trọng số hồi quy đã chuẩn hóa đạt 0.841.

## 5. Kết luận

Đóng góp của nghiên cứu này là xây dựng mô hình lý thuyết trong đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên trong đánh giá chất lượng đào tạo đại học. Trong đó: bốn thành phần bao gồm Đáp ứng, Cảm thông, Đảm bảo, Hữu hình và Hình ảnh đã giải thích được 63.5 % biến thiên của Chất lượng chức năng; hai nhân tố Chất lượng kỹ thuật và Chất lượng chức năng giải thích được 31.6% biến thiên của Hình ảnh; ba nhân tố: Chất lượng chức năng, Chất lượng kỹ thuật và Hình ảnh giải thích được 72.8% biến thiên của Mức độ hài lòng; cuối cùng Mức độ hài lòng đã giải thích được 70.7% biến thiên của Lòng trung thành.

Qua nghiên cứu thực nghiệm tại trường Đại học Kinh tế - Đại Học Đà Nẵng, kết quả thu được cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo là chưa cao, nhà trường cần phải tập trung cải thiện các nhân tố ảnh hưởng đến Mức độ hài lòng, bao gồm nhân tố chức năng, nhân tố Chất lượng kỹ thuật và nhân tố Hình ảnh. Về nguyên tắc, nhà trường nên phối hợp thực hiện các giải pháp theo như mô hình cấu trúc (Hình 2).

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà Xuất Bản Thống kê.
- [2] Lê Văn Huy, (2007), “Sử dụng chỉ số hài lòng của khách hàng trong hoạch định chiến lược kinh doanh ngân hàng : cách tiếp cận mô hình lý thuyết”, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ, Đại học Đà Nẵng*, Số 2 (19)-2007.
- [3] Nguyễn Thị Phương Trâm (2008), *Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử: So sánh giữa mô hình SERVQUAL và GRONROOS*, Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.