

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**TRẦN THỊ HOÀI THANH**

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC SINH  
ĐỐI VỚI CÔNG TÁC ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG  
TRUNG CẤP KINH TẾ KỸ THUẬT BÌNH ĐỊNH**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 60.34.05**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng, Năm 2013**

Công trình được hoàn thành tại  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS. NGUYỄN TRƯỜNG SƠN**

Phản biện 1: **TS. NGUYỄN XUÂN LẤN**

Phản biện 2: **TS. NGUYỄN VĂN HÙNG**

Luận văn được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại Học Đà Nẵng vào ngày 30 tháng 03 năm 2013.

*\* Có thể tìm hiểu luận văn tại:*

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại Học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh Tế, Đại học Đà Nẵng.

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

(1) Sự cạnh tranh trong hoạt động giáo dục hình thành và ngày càng diễn ra gay gắt giữa các cơ sở giáo dục; (2) Trong bối cảnh số lượng tuyển sinh ngày càng giảm

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

(1) Làm rõ vị trí, tầm quan trọng, sự cần thiết và hệ thống hóa phương pháp đánh giá sự hài lòng của học sinh đối với công tác đào tạo trong các trường trung cấp chuyên nghiệp; (2) Phân tích những đánh giá về chất lượng, giá trị và sự hài lòng của học sinh hệ chính quy đối với công tác đào tạo của trường Trung cấp Kinh tế Kỹ thuật Bình Định; (3) Xây dựng mô hình, thang đo và kiểm định các giả thiết về mối quan hệ giữa sự hài lòng của học sinh với các thành phần chất lượng và giá trị của công tác đào tạo trong trường Trung cấp Kinh tế Kỹ thuật Bình Định; (4) Đề xuất kiến nghị phục vụ cho công tác đổi mới và nâng cao chất lượng đào tạo tại trường, đảm bảo sự hài lòng của học sinh ở mức có thể; về lâu dài, tăng số lượng tuyển sinh của trường.

### 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- *Đối tượng nghiên cứu:* Các vấn đề liên quan đến chất lượng, giá trị và sự hài lòng của học sinh đối với công tác đào tạo của Nhà trường.

- *Phạm vi nghiên cứu:* Học sinh hệ chính quy, học tại Trường Trung cấp Kinh tế Kỹ thuật Bình Định, trong khoảng thời gian từ tháng 01 đến tháng 06 năm 2012.

### 4. Phương pháp nghiên cứu

#### 4.1. Dạng thiết kế nghiên cứu

- Nghiên cứu định tính: Tiến hành thảo luận nhóm, phỏng vấn

sâu một số học sinh nhằm xây dựng thang đo, trợ giúp cho các phân tích định tính .

- Nghiên cứu định lượng: Được thực hiện dựa trên nguồn thông tin thu thập từ các phiếu điều tra, nhằm giải quyết các mục tiêu định lượng của đề tài.

#### **4.2. Công cụ nghiên cứu**

(1) Đề cương thảo luận nhóm; (2) Bảng hỏi; (3) Phần mềm thống kê SPSS version 16.

#### **4.3. Ý nghĩa thực tiễn của đề tài**

+ Cung cấp một nguồn thông tin toàn diện, tổng hợp, đáng tin cậy và đề xuất kiến nghị cho hoạt động quản lý công tác đào tạo của Nhà trường.

+ Làm cơ sở cho việc hoàn thiện và triển khai hoạt động nghiên cứu sự hài lòng của học sinh trong tương lai thông qua những kinh nghiệm rút ra trong quá trình thực hiện.

#### **5. Bố cục của đề tài**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề tài được kết cấu với 3 chương: *Chương 1: Cơ sở lý thuyết và thực tiễn về mô hình nghiên cứu, Chương 2: Thiết kế nghiên cứu, Chương 3: Trình bày kết quả nghiên cứu.*

#### **6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu**

Để thực hiện đề tài, tác giả đã tham khảo từ một số nguồn tài liệu như sau:

- Sách giáo trình: Giáo trình “*Nghiên cứu khoa học Marketing*” NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh do Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang biên soạn năm 2007; Giáo trình “*Nghiên lý Marketing*” NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh do Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang biên soạn năm 2007; “*Nghiên cứu Marketing lý thuyết và ứng dụng*”, NXB Thống kê, do PGS.TS

Lê Thế Giới (chủ biên), TS. Nguyễn Xuân Lãn, Th.S Đặng Công Tuấn, Th.S Lê Văn Huy, Th.S Nguyễn Thị Bích Thủy biên soạn năm 2006; “*Bài giảng Kinh tế lượng*”, NXB Thống kê, Hà Nội do PGS.TS. Nguyễn Quang Dong biên soạn năm 2003;

- Sách chuyên ngành: “*Marketing dịch vụ*” của Valarie A.Zeithaml và Mary J.Bitner (biên soạn năm 2000) do TS. Đỗ Huy Bình, Th.s Phạm Như Hiền và Nguyễn Hoàng Dung biên dịch; Quản trị Marketing, Philip Kotler (2003), NXB Giáo dục.

- Đề tài nghiên cứu cùng lĩnh vực: Đề tài ‘*Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo được cảm nhận và sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn*’, Luận văn thạc sỹ, Đại học kinh tế TP. HCM, do Nguyễn Trần Thanh Bình thực hiện năm 2009; Đề tài “*Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên trường Đại học kinh tế, Đại học Đà Nẵng*”, Luận văn thạc sỹ Quản trị kinh doanh, Đại học Đà Nẵng, do Đỗ Minh Sơn thực hiện năm 2010; “*Sử dụng thang đo Servperf để đánh giá chất lượng đào tạo tại trường Đại học An Giang*”, Đề tài nghiên cứu khoa học, Nguyễn Thành Long thực hiện năm 2006.

- Tài liệu khác: Số liệu thống kê từ các phòng, ban chức năng của trường Trung cấp Kinh tế Kỹ thuật Bình Định; các tạp chí kinh tế và giáo dục, một số trang Web liên quan như :

<http://www.giaoducvietnam.vn;>

<http://www.ictnews.vn;> <http://forum.mait.vn> [www.vi.wikipedia.org](http://www.vi.wikipedia.org).

# CHƯƠNG 1

## CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ THỰC TIỄN VỀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

### 1.1 DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

#### 1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ

##### *a. Khái niệm dịch vụ*

Dịch vụ là chuỗi các hoạt động, trong đó sản xuất và tiêu dùng diễn ra đồng thời, bên cung cấp và bên sử dụng tương tác với nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng theo cách mà họ mong muốn cũng như tạo ra giá trị sử dụng cho khách hàng.

##### *b. Đặc điểm của dịch vụ*

Dịch vụ có 05 đặc điểm: (1) Tính vô hình, (2) Tính không đồng nhất, (3) Tính không thể tách rời, (4) Tính không lưu giữ được, (5) Tính dễ hỏng.

#### 1.1.2. Sự hài lòng của khách hàng

##### *a. Khái niệm và tầm quan trọng về sự hài lòng của khách hàng*

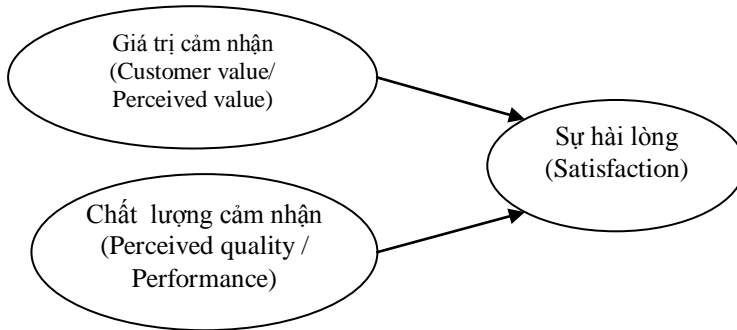
Sự hài lòng là một dạng cảm xúc hoặc thái độ thể hiện sự đánh giá, so sánh về những gì mà họ mong đợi với những gì nhận được trong và/hoặc sau khi khách hàng tiêu dùng sản phẩm, dịch vụ.

Sự hài lòng là tiền đề cho lòng trung thành và thương hiệu của nhà sản xuất, đồng thời, cũng là nền tảng cho sự truyền miệng của người tiêu dùng đến những khách hàng khác.

##### *b. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng*

"Sự hài lòng của khách hàng" là một biến phụ thuộc của 3 thành phần chính là "sự mong đợi của khách hàng", "chất lượng cảm nhận" và "giá trị cảm nhận". Trong đề tài, chỉ xem xét 2 nhân tố chính: Có

thể đo lường sự hài lòng của khách hàng thông qua chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận như mô tả trong Hình 1.1.



**Hình 1.1: Tóm tắt các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng**

### **c. Các mô hình đo lường sự hài lòng của khách hàng**

+ Trình bày một số mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ (American Customer Satisfaction Index – ACSI); của của các quốc gia Châu Âu (*European Customer Satisfaction Index – ECSI*); của Trung Quốc- CCSI (*China Customer Satisfaction Index – CCSI*) và của Việt Nam (*Việt Nam Customer Satisfaction Index – VCSI*).

+ Muốn đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ được cung cấp phải thông qua hệ thống các mối quan hệ nhân quả xuất phát từ những biến số khởi tạo như sự mong đợi của khách hàng, hình ảnh doanh nghiệp và sản phẩm, chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận về sản phẩm hoặc dịch vụ kèm theo đến các biến số kết quả của sự hài lòng như sự trung thành sự than phiền của khách hàng.

## **1.2. CÁC MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC SINH**

Tổng hợp mô hình đề nghị và kết quả nghiên cứu đã được công bố của một số tác giả đi, rút ra một số chú ý khi thực hiện đề tài

ngiên cứu sự hài lòng của học sinh, sinh viên: (1) Nội dung khảo sát: hệ thống thư viện, máy vi tính, giảng đường, phòng thí nghiệm, nơi vui chơi giải trí, cơ sở hạ tầng của nhà trường, phòng ăn, căn tin, ký túc xá, y tế, các dịch vụ sinh viên, tài chính; phương tiện đi lại...(2) Mô hình đo lường sự hài lòng: được đề nghị hai yếu tố quan trọng là “chất lượng dịch vụ đào tạo” với hàm ý là “chất lượng cảm nhận” và “giá trị dịch vụ đào tạo” với hàm ý là “giá trị cảm nhận”.

### **1.3. THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC SINH ĐỐI VỚI CÔNG TÁC ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG TRUNG CẤP KINH TẾ KỸ THUẬT BÌNH ĐỊNH**

#### **1.3.1. Tổng quan về công tác nghiên cứu, thăm dò sự hài lòng của học sinh đối với công tác đào tạo tại Trường Trung cấp Kinh tế Kỹ thuật Bình Định**

Thực tế tại đơn vị, sự hài lòng của học sinh đối với công tác đào tạo tại trường không được thông tin một cách có cơ sở khoa học và khách quan.

#### **1.3.2. Một số mục tiêu được cam kết thực hiện nhằm nâng cao chất lượng giáo dục**

Việc ban hành Quy chế thực hiện công khai đối với cơ sở giáo dục của hệ thống giáo dục quốc dân và Thông báo ba công khai với nội dung công khai cam kết chất lượng giáo dục và chất lượng giáo dục thực tế, công khai điều kiện đảm bảo chất lượng giáo dục và công khai thu chi tài chính thể hiện sự quyết tâm của nhà trường trong việc chuẩn hóa và nâng cao chất lượng công tác đào tạo tại trường.



## CHƯƠNG 2

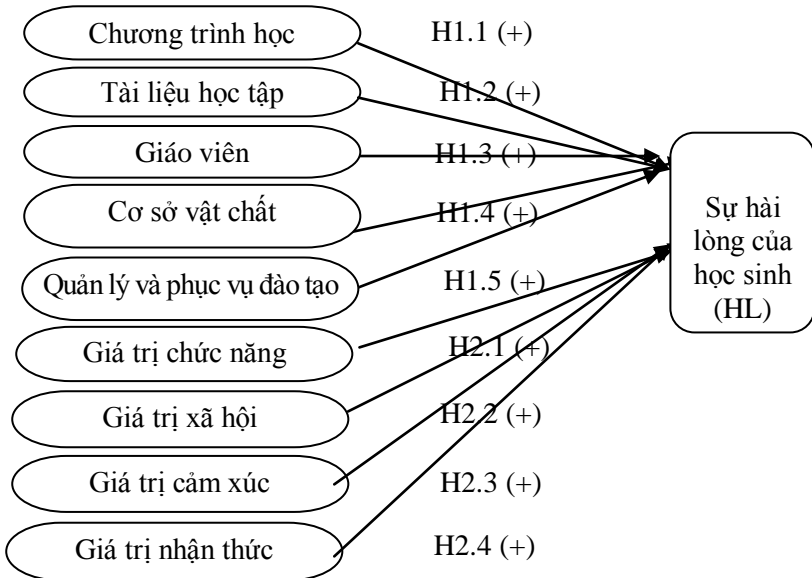
### THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

#### 2.1. TÓM TẮT PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thứ tự các bước nghiên cứu : (1) Xây dựng mô hình lý thuyết và phát biểu các giả thiết; (2) Nghiên cứu định tính và hiệu chỉnh mô hình lý thuyết; (3) Nghiên cứu sơ bộ và hoàn thành công cụ thu thập thông tin; (4) Thu thập số liệu; (5) Phân tích thống kê mô tả; (6) Phân tích nhân tố và kiểm định độ tin cậy của thang đo; (7) Hồi quy tuyến tính đa biến và kiểm định giả thiết; (8) Kết luận.

#### 2.2. MÔ HÌNH LÝ THUYẾT VÀ CÁC GIẢ THIẾT NGHIÊN CỨU

##### 2.2.1. Mô hình lý thuyết: (Xem hình 2.1)



**Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của học sinh  
Trường Trung cấp Kinh tế Kỹ thuật Bình Định**

### **2.2.2. Các giả thiết nghiên cứu**

Giả thiết, H1.1 đến H1.5 là 5 thành phần thuộc nhân tố “chất lượng cảm nhận” có quan hệ dương với sự hài lòng của học sinh. H2.1 đến 2.4 là 4 thành phần thuộc nhân tố “giá trị cảm nhận” có quan hệ dương với sự hài lòng của học sinh.

## **2.3. THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU**

### **2.3.1. Nghiên cứu định tính**

#### ***a. Xây dựng sơ bộ các nhân tố và yếu tố nghiên cứu:***

Được thực hiện nhằm xây dựng sơ bộ các nhân tố và yếu tố nghiên cứu, phục vụ cho hoạt động phỏng vấn nhóm.

#### ***b. Phỏng vấn nhóm:***

Được thực hiện dựa trên đề cương đã xây dựng nhằm mục tiêu hỗ trợ quá trình xây dựng mô hình, thang đo. Nghiên cứu đã phỏng vấn 08 nhóm (gồm 42 học sinh thuộc 8 chuyên ngành khác nhau).

#### ***c. Hiệu chỉnh thang đo sau khi nghiên cứu định tính***

Dựa trên cơ sở kết quả nghiên cứu định tính, loại bỏ yếu tố “cung cấp tài liệu học tập cho học sinh” trong thành phần “Giáo viên”.

#### ***d. Phác thảo bảng câu hỏi và nghiên cứu sơ bộ***

Sau khi bảng câu hỏi được phác thảo, 50 học sinh sẽ được chọn ngẫu nhiên tham gia trả lời bảng câu hỏi.

### **2.3.2. Nghiên cứu định lượng**

#### ***a. Thiết kế công cụ thu thập thông tin***

Ngoài phần giới thiệu lý do nghiên cứu, một số lưu ý khi trả lời, thông tin cá nhân, phiếu điều tra được thiết kế gồm 42 phát biểu liên quan đến 3 vấn đề: chất lượng cảm nhận (28 yếu tố), giá trị cảm nhận (9 yếu tố) và sự hài lòng (5 yếu tố). Sử dụng thang đo Likert 5 điểm, học sinh được đề nghị trả lời các câu hỏi với các mức độ đánh giá bằng cách khoanh tròn các số từ 1 đến 5 ứng với 5 cấp độ: (1) Hoàn

toàn không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Đồng ý một phần; (4) Đồng ý; (5) Hoàn toàn đồng ý (*Chi tiết các câu hỏi, xem tại Bảng 3.3, 3.5, 3.6 trong bản tóm tắt này*).

### **b. Kế hoạch lấy mẫu**

- *Kích thước mẫu*

Để phù hợp với nội dung bảng câu hỏi và nhu cầu phân tích, kích thước mẫu đề nghị là 350.

- *Phương pháp chọn mẫu*

Đề tài sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, nhưng có xem xét đến việc bảo đảm một mức độ hợp lý theo chuyên ngành đào tạo và khóa học.

### **2.3.3. Kỹ thuật phân tích số liệu**

Số liệu được phân tích bằng phần mềm SPSS 16. Quá trình phân tích được chia làm các bước cơ bản sau đây: (1) Chuẩn bị số liệu và thực hiện thống kê mô tả mẫu: mã hoá, nhập, kiểm tra kích thước và kết cấu mẫu, loại bỏ các phiếu điều tra không đảm bảo chất lượng; (2) Phân tích thống kê các nội dung chính của bảng câu hỏi; (3) Kiểm định thang đo; (4) Hồi quy tuyến tính đa biến và kiểm định giả thuyết.

## **CHƯƠNG 3**

### **KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

#### **3.1. MÔ TẢ THỐNG KÊ**

##### **3.1.1. Kích thước và kết cấu mẫu**

###### ***a. Kích thước mẫu***

Kích thước mẫu sử dụng là 312, thỏa mãn nhu cầu đặt ra (kích thước mẫu khoảng 215).

###### ***b. Kết cấu mẫu***

- *Theo khóa học*: Khóa 34 là 193 (61,9%), Khóa 35 là 119 (38,1%.)

- *Theo ngành học*: Ngành Kế toán doanh nghiệp 53,2%, tiếp đến là Ngành Chăn nuôi thú y 15,4% , Hành chính văn thư 4,8%, các Ngành còn lại nằm trong khoảng từ 5 đến 7%, tất cả điều này nằm trong kế hoạch nghiên cứu.

##### **3.1.2. Phân tích thống kê mô tả các vấn đề được khảo sát**

###### ***a. Phân tích thống kê mô tả thành phần “chất lượng cảm nhận”***

Đánh giá chung của học sinh về các yếu tố liên quan đến “chất lượng cảm nhận” là trung bình khá (3.14) (Bảng 3.3).

**Bảng 3.3: Mô tả các yếu tố “chất lượng cảm nhận”  
(điểm trung bình giảm dần)**

TT	Ký hiệu	Các yếu tố	Số phiếu trả lời	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn (đ)	Số phiếu không trả lời
1	VC1	Phòng học đảm bảo yêu cầu	310	4.0677	1.06059	1
2	CT4	Tổ chức thi chặt chẽ, giám thị coi thi nghiêm túc	311	4.0450	.86764	1
3	GV2	Giáo viên có chuyên môn sâu rộng về môn học	310	3.9613	.98785	2
4	GV8	Giáo viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy	310	3.9258	.96759	2
5	CT3	Đề thi đối với mỗi môn học sát với chương trình học	311	3.8328	.86006	1
6	GV7	Giáo viên nhiệt tình và có trách nhiệm trong giảng dạy	312	3.6506	1.04392	0
7	GV4	Giáo viên giải đáp thắc mắc của học sinh một cách thỏa đáng	310	3.5419	1.07480	2
8	GV5	Giáo viên có thái độ thân thiện, tôn trọng lẫn nhau, có sự hợp tác tốt với học sinh	311	3.5016	1.06218	1
9	CT2	Thời lượng (tổng số đvht) của tất cả các môn trong một học kỳ là phù hợp	311	3.4855	.90818	1

10	GV6	Giáo viên luôn thể hiện tính chuẩn mực trong tác phong nhà giáo: trang phục, lời nói, cử chỉ...	312	3.4327	1.10914	0
11	QL3	Các cán bộ quản lý giải quyết các vấn đề của học sinh với hiệu quả cao	302	3.3642	.73348	10
12	CT1	Nội dung chương trình đào tạo có dung lượng hợp lý	311	3.3119	.94825	1
13	GV3	Giáo viên quản lý và hướng dẫn học sinh thảo luận một cách có hiệu quả	311	3.3087	.96113	1
14	VC2	Các thiết bị phục vụ giảng dạy (máy tính, đèn chiếu...) và học tập hoạt động hiệu quả	312	3.2564	.84391	0
15	GV1	Giáo viên có phương pháp truyền đạt dễ hiểu, hấp dẫn, sinh động, tạo hứng thú học tập cho người học	307	3.2476	1.11904	5
16	TL4	Học sinh dễ tiếp cận các tài liệu tham khảo do giáo viên giới thiệu	309	3.2265	.85687	
17	TL2	Tài liệu mỗi môn học được cung cấp với nội dung phù hợp	309	3.0809	.77497	3
18	TL3	Tài liệu mỗi môn học được cung cấp với nội dung cập nhật	312	3.0673	.75139	0

19	TL1	Tài liệu chính thức của môn học được biên soạn rõ ràng, dễ hiểu	312	3.0641	.82703	0
20	VC8	Chính sách cho mượn tài liệu của thư viện là hợp lý	312	3.0096	.98374	0
21	VC7	Dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe đáp ứng cho học sinh có nhu cầu	312	3.0000	.75227	0
22	QL4	Các thông tin trên website của trường đa dạng, phong phú và cập nhật	300	2.9600	.92081	12
23	QL1	Thủ tục hành chính (chứng nhận là học sinh, cấp bằng điểm, đóng học phí, miễn giảm học phí, cấp học bổng,...) đơn giản, thuận tiện	312	2.9551	.93412	0
24	QL2	Cán bộ, nhân viên các phòng ban (quản lý đào tạo, hành chính, tài chính...)	312	2.9071	.87168	0
25	VC3	Phòng máy tính đáp ứng nhu cầu thực hành của học sinh	308	2.8701	.95639	4
26	VC4	Thư viện đảm bảo số lượng và chất lượng	310	2.8226	.95403	2
27	VC5	Chỗ gửi xe đáp ứng yêu cầu của học sinh	312	2.6154	.93149	0
28	VC6	Nhà vệ sinh đáp ứng được yêu cầu của học sinh	310	2.5387	.83032	2

**b. Phân tích thống kê mô tả thành phần “giá trị cảm nhận”**

Đánh giá của học sinh về “giá trị cảm nhận” được thể hiện tại Bảng 3.5. So với nội dung liên quan đến “chất lượng cảm nhận”, kết quả này là tốt hơn.

**Bảng 3.5: Mô tả các yếu tố liên quan đến giá trị (điểm trung bình giảm dần)**

TT	Ký hiệu	Các yếu tố	Số phiếu trả lời	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn ( $\delta$ )	Số phiếu không trả lời
1	CN1	Khi xét đến mức học phí đã đóng, bạn tin rằng trường đã cung cấp dịch vụ đào tạo đầy đủ	309	3.5243	1.04612	3
2	NT2	Kiến thức được học tập tại trường đem lại cho bạn sự tự tin	304	3.4671	1.19082	8
3	CX2	Bạn cho rằng quyết định học tập tại đây của mình là đúng đắn	307	3.3192	.51992	5
4	XH1	Bạn rất vui vì có nhiều bạn thân khi học tại trường	311	3.3151	.51781	1
5	XH2	Các hoạt động phong trào tại trường khiến cho việc học tập của bạn thú vị	310	3.3129	.52340	2



6	CN2	Kiến thức từ trường sẽ giúp bạn dễ dàng phát triển nghề nghiệp sau này	308	3.2500	.94430	4
7	XH3	Trong quá trình học tập tại trường, bạn sinh hoạt trong môi trường được rèn luyện về đạo đức, tác phong và nhân cách	306	3.1961	.66834	6
8	CX1	Bạn thấy tự hào khi là học sinh của trường này	308	2.9156	.27846	4
9	NT1	Khóa học giúp bạn phát triển các kỹ năng mềm (giao tiếp, làm việc nhóm, lập kế hoạch, ...)	308	2.7792	.92906	4

***c. Phân tích thống kê mô tả thành phần “sự hài lòng” của học sinh***

Cảm nhận chung về sự hài lòng của học sinh đối với các vấn đề được hỏi chỉ ở mức tương đối.

**Bảng 3.6: Mô tả các yếu tố liên quan đến “sự hài lòng”  
(điểm trung bình giảm dần)**

Thứ tự	Ký hiệu	Các yếu tố	Số phiếu trả lời	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn (δ)	Số phiếu không trả lời
1	HL4	Bạn hài lòng với cơ sở vật chất và môi trường học tập, nghiên cứu của nhà trường	312	3.4327	1.10914	0
2	HL5	Bạn hài lòng với công tác quản lý và phục vụ đào tạo của nhà trường	309	3.3981	.49687	3
3	HL2	Bạn cảm thấy hài lòng về tài liệu học tập do nhà trường cung cấp	299	3.2508	.68588	13
4	HL3	Bạn hài lòng với chất lượng giảng dạy của đội ngũ giáo của nhà trường	309	3.2265	.85687	3
5	HL1	Bạn cảm thấy hài lòng với chương trình đào tạo của nhà trường	312	3.0673	.75139	0

## 3.2. PHÂN TÍCH NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC SINH

### 3.2.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo và phân tích nhân tố “Sự hài lòng”

#### a. Đánh giá độ tin cậy của thang đo “sự hài lòng”

Kết quả cho thấy cả 5 biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên được chấp nhận. Hệ số Cronbach Alpha của thang đo “sự hài lòng” khá phù hợp (0.725). Do đó các biến đều được sử dụng cho bước phân tích nhân tố tiếp theo.

#### b. Phân tích nhân tố “sự hài lòng”

Có 1 nhân tố được rút trích với tổng phương sai trích là 52.614%, tất cả có 04 biến đều có hệ số tải biến lớn hơn 0.5 được chấp nhận cho phân tích tiếp theo; 01 biến “Hài lòng về cơ sở vật chất” có hệ số tải nhân tố không đạt yêu cầu ( $0,459 < 0.5$ ) nên bị loại ra khỏi mô hình. Sau khi phân tích nhân tố lần 2, 04 biến quan sát được nhóm thành 01 nhân tố, được đặt tên “Sự hài lòng của học sinh” như trình bày tại bảng 3.7.

**Bảng 3.7: Phân tích nhân tố thang đo “sự hài lòng”**

Ký hiệu	Nội dung	Nhân tố
		1
HL2	Hài lòng với tài liệu học tập	0.922
HL3	Hài lòng chất lượng giáo viên	0.840
HL1	Hài lòng chương trình đào tạo	0.773
HL5	Hài lòng công tác quản lý, phục vụ đào tạo	0.580

### **3.2.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo và phân tích nhân tố “Chất lượng cảm nhận”**

#### **a. Đánh giá độ tin cậy của thang đo “Chất lượng cảm nhận”**

Kết quả kiểm định các thang đo cho thấy: Tất cả các thang đo đều đủ điều kiện để tiến hành bước phân tích tiếp theo.

#### **b. Phân tích nhân tố “Chất lượng cảm nhận”**

Trong quá trình phân tích nhân tố, biến “Cán bộ nhân viên giải quyết vấn đề học hiệu quả”, có hệ số tải nhân tố không đạt yêu cầu ( $0,466 < 0,5$ ) bị loại.

Tiến hành phân tích nhân tố lần 2, kết quả cho thấy thang đo “chất lượng cảm nhận” mới được hình thành gồm 27 biến quan sát được nhóm thành 9 nhân tố có ý nghĩa cho việc nghiên cứu với phương sai trích là 83,824%, hệ số tải biến của tất cả các biến đều thỏa mãn yêu cầu là không nhỏ hơn 0.5. Các nhân tố được đặt tên, ký hiệu và đưa vào mô hình đề nghị kiểm định như hình 3.1.

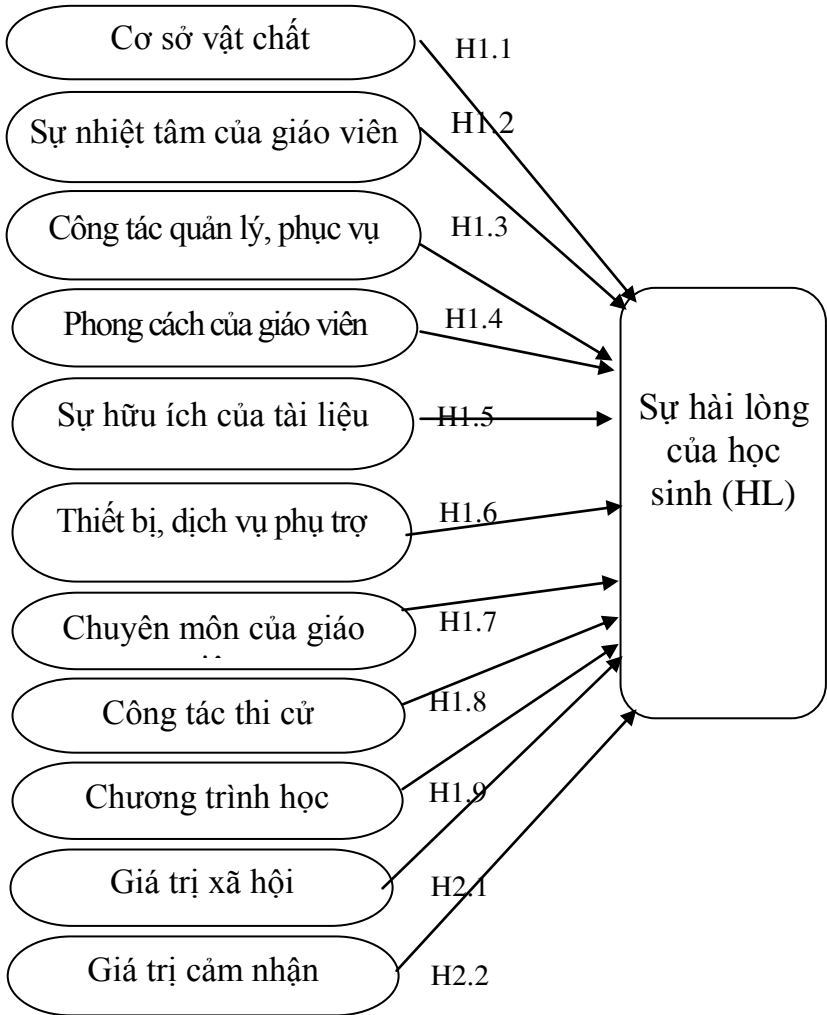
### **3.2.3. Đánh giá độ tin cậy của thang đo và phân tích nhân tố “Giá trị cảm nhận”**

#### **a. Đánh giá độ tin cậy của thang đo “Giá trị cảm nhận”**

Kết quả kiểm định thang đo cho thấy tất cả các thang đo của thành phần “giá trị cảm nhận” đều đủ điều kiện để tiến hành bước phân tích tiếp ngoại trừ thang đo “Tự hào” với tương quan tổng biến (*item total correlation*) là  $0,280 < 0,3$ .

#### **b. Phân tích nhân tố “Giá trị cảm nhận”**

Kết quả cho thấy có 2 nhân tố được rút trích từ 08 biến quan sát với phương sai trích là 90,780%, hệ số tải biến của tất cả các biến đều thỏa mãn yêu cầu là không nhỏ hơn 0.5. Các nhân tố được đặt tên, ký hiệu và đưa vào mô hình đề nghị kiểm định như hình 3.1.



**Hình 3.1: Mô hình nghiên cứu đề nghị kiểm định**

### 3.2.4. Hồi quy và kiểm định sự tồn tại của mô hình và các giả thiết

Kết quả hồi quy “sự hài lòng” với 11 biến độc lập cho thấy với mức ý nghĩa  $\alpha = 0.05$ , có thể loại bỏ các nhân tố “Chuyên môn của giáo viên”, “Chương trình học”, “Giá trị xã hội”, “Giá trị cảm nhận” ra khỏi mô hình.

Kết quả hồi quy “Sự hài lòng” với 7 biến độc lập (sau khi đã loại bỏ 4 biến ra khỏi mô hình) cho thấy các giả thiết của hồi quy tuyến tính được thỏa mãn. Hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập không tồn tại (nhân tử phương sai phóng đại  $VIF_i \approx 1$ ,  $i$ : là các biến độc lập của mô hình). Thống kê  $d$  (Durbin-Watson) =  $1.956 \approx 2$ , cho thấy không có hiện tượng tự tương quan. Nhận định trên cho phép sử dụng các kiểm định F (F test) và T (T test) để xác định sự tồn tại của mô hình và kiểm định các giả thiết của mô hình hồi quy. Mức độ giải thích của mô hình là  $R^2 = 0.907$ , trị số F và t đều có ý nghĩa thống kê, điều này cho phép thừa nhận sự tồn tại của mô hình và chấp nhận các giả thiết có sự ảnh hưởng thuận chiều của 7 nhân tố chất lượng đến sự hài lòng của học sinh, chi tiết như số liệu sau:

**Kết luận**, chưa đủ cơ sở để chấp nhận giả thiết H1.7, H1.9, H2.1, H2.2, với mức ý nghĩa  $\alpha = 5\%$ , 07 giả thiết (H1.1 đến H1.6 và H1.8) đều được chấp nhận với độ chính xác trên 95%. Nghiên cứu này cho phép thừa nhận ảnh hưởng của 07 thành phần (07 nhân tố chất lượng) đến “sự hài lòng” của học sinh như sau:

$$HL = 0,129CSVC + 0,102NTGV + 0,093QLPV + 0,2PCGV + 0,886HITL + 0,228TBDVPT + 0,038CTTC$$

#### **Nhận xét kết quả hồi quy:**

- Các hệ số ước lượng của mô hình đều dương.
- Nhân tố tác động mạnh nhất đến “sự hài lòng” là “Sự hữu ích của tài liệu” (HITL) là kết quả của đề tài này.
- Nhân tố có mức tác động

cao thứ 2 là nhân tố “thiết bị dịch vụ phụ trợ”, là nhân tố “phong cách của giáo viên” xếp thứ 3.

- Nhân tố “Công tác thi cử” có mức tác động thấp nhất.

- Một điểm đặc biệt trong kết quả hồi quy của đề tài này là không có sự tác động của bất kỳ nhân tố thuộc thành phần “giá trị cảm nhận” nào đến “sự hài lòng” của học sinh. Điều này hoàn toàn khác với mô hình đề nghị cũng như dự đoán của tác giả.

## KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### 1. KẾT QUẢ CHÍNH VÀ ĐÓNG GÓP CỦA NGHIÊN CỨU

- Nghiên cứu đã xác định nhân tố chính tác động đến sự hài lòng của học sinh bậc Trung cấp chuyên nghiệp là “chất lượng cảm nhận”. Đáng chú ý, kết quả có sự khác biệt so với các nghiên cứu đi trước khi chỉ ra rằng “giá trị cảm nhận” không tác động đến sự hài lòng của học sinh tại trường.

- Đóng góp một hệ thống thang đo chất lượng dịch vụ nói chung, chất lượng đào tạo nói riêng, giá trị cảm nhận và sự hài lòng của học sinh, sinh viên; đặc biệt kết quả của nghiên cứu có giá trị lớn đối với Ban lãnh đạo Trường Trung cấp Kinh tế Kỹ thuật Bình Định trong việc đề ra các giải pháp cải thiện tình hình tuyển sinh cũng như góp phần hữu ích trong quá trình thực hiện đề án nâng cấp lên trường Cao đẳng.

### 2. HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

#### 2.1. Hạn chế của nghiên cứu

Một số hạn chế đáng chú ý của đề tài: (1) Tính khái quát của nghiên cứu không cao; (2) Mức độ xác thực của thang đo chưa; (3) Một số câu hỏi bị trùng lặp và được xếp ở các vị trí chưa thực sự hợp lý, một số câu hỏi còn chung chung, còn cần có sự giải thích từ điều tra viên; (4) Cỡ mẫu chưa lớn như mong muốn của tác giả; (5) Chưa có sự phân biệt một cách rõ ràng giữa các yếu tố trong thành phần “giá trị cảm nhận”.

#### 2.2. Hướng nghiên cứu tiếp theo

Sửa chữa những thiếu sót trong đề tài tại một nghiên cứu hoàn chỉnh hơn; đồng thời, thử nghiệm trên quy mô rộng hơn.



### **3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC SINH TRƯỜNG TRUNG CẤP KINH TẾ KỸ THUẬT BÌNH ĐỊNH**

#### **3.1. Cần thay đổi quan điểm của giáo viên, công nhân viên nhà trường về quan hệ giữa hoạt động đào tạo của nhà trường và học sinh**

Cần phải nhìn nhận học sinh là khách hàng sử dụng dịch vụ giáo dục của nhà trường, họ phải bỏ ra một khoản chi phí bằng tiền và các khoản chi phí cơ hội khác với mong muốn thu được kiến thức và kỹ năng nhằm tìm được việc làm trong tương lai với thu nhập cao.

#### **3.2. Giải pháp chung nhằm đáp ứng nhu cầu thị trường giáo dục**

(1) Nâng cao thường xuyên công tác khảo sát, thống kê, tổng hợp và đánh giá nhu cầu của thị trường về chuyên ngành đào tạo; (2) Cần đầu tư khảo sát, tìm hiểu yêu cầu về chất lượng tuyển dụng của các đơn vị sử dụng lao động trên địa bàn tỉnh, từ đó xây dựng chương trình phù hợp.

#### **3.3. Giải pháp liên quan đến công tác thu thập ý kiến đánh giá của học sinh**

Nhà trường cần phải xem đây là một chương trình hoạt động thường niên trên cơ sở mục tiêu định trước và dưới sự quản lý thống nhất của nhà trường.

#### **3.4. Giải pháp liên quan đến tài liệu học tập**

(1) Nên đầu tư vào công tác cập nhật giáo trình giảng dạy và học tập mới cả về số lượng lẫn chất lượng; (2) Tiếp tục phát huy công tác biên soạn tài liệu và xem xét chính sách hỗ trợ kinh phí cho giáo viên phù hợp hơn.

### **3.5. Giải pháp liên quan đến giáo viên**

Hình thành môi trường giao tiếp thân thiện, cởi mở giữa giáo viên và học sinh qua các hoạt động ngoại khóa.

### **3.6. Giải pháp liên quan đến cơ sở vật chất**

(1) Các phòng học cần được trang bị hệ thống đèn chiếu đáp ứng nhu cầu dạy và học của giáo viên và học sinh; (2) Thư viện cần được đổi mới dần theo hướng thư viện điện tử,

### **3.7. Giải pháp liên quan đến công tác quản lý, phục vụ đào tạo**

(1) Bộ phận quản lý, phục vụ đào tạo phải tăng cường hơn nữa công tác truyền thông về phương pháp học tập, quy chế, quy trình và thủ tục cho học sinh; (2) Cần chú trọng đến việc tạo ra sự thuận tiện cao nhất, cũng như xây dựng ý thức tự giác chấp hành trong học sinh; (3) Ứng dụng, phát triển các tra cứu trực tuyến và đăng ký mượn tài liệu thư viện qua mạng. Thành lập bộ phận chuyên đảm nhận nhiệm vụ giải đáp thắc mắc của học sinh trực tuyến qua đó giúp nâng cao năng lực phục vụ, giảm thiểu thời gian chờ đợi của học sinh

### **3.8. Giải pháp liên quan đến công tác tổ chức thi cử**

(1) Nhất quán cải thiện cả về chương trình học, phương pháp giảng dạy và tổ chức đề thi; (2) Hình thức thi trắc nghiệm nên được nhà trường xem xét tăng cường hơn để thay thế dần hình thức thi tự luận; (3) Đề thi phải được soạn thảo với nội dung hạn chế tối đa khả năng sao chép đáp án.