

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO NGÀNH VIỆT NAM HỌC (CHUYÊN NGÀNH HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH): NGHIÊN CỨU TỪ TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ

NGUYỄN TRỌNG NHÂN

NCS. Thạc sĩ, Khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn, Trường Đại học Cần Thơ

LÊ THỊ CHÚC DUY

Sinh viên, Khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn, Trường Đại học Cần Thơ

TRỊNH CHÍ THÂM

Thạc sĩ, Khoa Sư phạm, Trường Đại học Cần Thơ

Ngày nhận bài: 25/12/2018 - Ngày gửi phản biện: 27/12/2018

Tóm tắt

Để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo, một trong những biện pháp hiệu quả là dựa trên sự cảm nhận của sinh viên. Với mục đích khám phá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên ngành Việt Nam học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo, nghiên cứu này được thực hiện. Mẫu nghiên cứu gồm 240 sinh viên đang học tập tại Trường Đại học Cần Thơ. Phương pháp phân tích thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng trong phân tích dữ liệu. Kết quả nghiên cứu cho thấy, 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên ngành Việt Nam học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo theo tầm quan trọng giảm dần là “Giảng viên”, “Hoạt động thực tế”, “Chương trình đào tạo”, “Cơ sở vật chất”, “Học phí”, “Tài liệu tham khảo và thiết bị thực hành”.

Từ khóa: sự hài lòng, chất lượng dịch vụ đào tạo, ngành Việt Nam học, ngành hướng dẫn viên du lịch, Trường Đại học Cần Thơ.

Abstract

To improve the quality of training services, one of the effective measures is based on the perception of students. For the purpose of discovering the factors affecting the satisfaction of Vietnamese studies students for the quality of training services, this study was conducted. Sample of 240 students studying at Can Tho university. Methods of Descriptive statistics, Scale reliability, Exploratory factor, Multiple-item linear regression analysis used to analyze primary data. The research results show that 6 factors affecting the satisfaction of Vietnamese studies students for the quality of training services in the descending importance are “Lecturers”, “Practical activities”, “Training program”, “Facilities”, “Tuition”, “Reference materials and practice equipment”.

Keywords: satisfaction, training service quality, Vietnamese Studies, major of Tour Guide, Can Tho university.

1. Đặt vấn đề

Khoảng một thập niên gần đây, số công trình nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo càng trở nên nở rộ. Điều này cho thấy, xã hội đã và đang rất quan tâm đến việc cải cách giáo dục, nâng cao chất lượng giáo dục, cải thiện cơ hội việc làm cho sinh viên sau khi tốt nghiệp ra trường cũng như khẳng định vị thế hình ảnh của cơ sở đào tạo. Việc nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo có ý nghĩa quan trọng đối với các cơ sở giáo dục bởi nó tạo ra lòng trung thành của khách hàng; giảm chi phí quảng bá và nâng cao vị thế hình ảnh của cơ quan; nhận được sự đánh giá cao của người dân trong nước và cộng đồng quốc tế. Ngành Việt Nam học (chuyên ngành Hướng dẫn viên du lịch) bậc đại học ra đời vào thập niên đầu của thế kỉ XXI dưới sự cho phép đào tạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Đến nay, ngành này đã có mặt ở rất nhiều trường trên toàn quốc. Ngành Việt Nam học (chuyên ngành Hướng dẫn viên du lịch) hàng năm thu hút rất nhiều sinh viên theo học và cung cấp cho thị trường lao động một đội ngũ lao động đông đảo - góp phần thúc đẩy sự phát triển của ngành dịch vụ nói chung và ngành du lịch của Việt Nam nói riêng. Tuy nhiên, thời gian qua, chưa thấy công trình nào nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đào tạo của ngành này làm cơ sở cho việc đào tạo, bồi dưỡng giảng viên, cải cách hoạt động thực tế, điều chỉnh chương trình đào tạo, phát triển cơ sở vật chất, cân nhắc mức thu học phí,... nhằm cho ra những sản phẩm đào tạo phù hợp với mong đợi của thị trường lao động, giảm sức chịu đựng về kinh tế của người học, thu hút nhiều người theo học và cải thiện năng lực cạnh tranh của ngành và cơ sở đào tạo. Trên tình hình đó, chúng tôi thực hiện nghiên cứu

này không chỉ có ý nghĩa lý luận mà còn về thực tiễn. Mục đích của nghiên cứu là phân tích những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên ngành Việt Nam học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo, qua đó, giúp các bên liên quan có thêm thông tin để đưa ra những quyết định phù hợp trong việc nâng cao chất lượng đào tạo của ngành.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Mặc dù có không ít nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đào tạo nhưng chưa thấy tác giả nào đưa ra được định nghĩa. Thay vào đó, một số học giả chỉ đề cập đến chất lượng giáo dục (Green và Harve, 1993)¹. Theo đó, chất lượng giáo dục là sự hoàn hảo (kết quả hoàn thiện, không sai sót), là sự phù hợp với mục tiêu (đáp ứng nhu cầu của khách hàng),... Trong đó, định nghĩa chất lượng đào tạo là sự phù hợp với mục tiêu đang được nhiều tổ chức đảm bảo chất lượng ở các nước Hoa Kỳ, Anh và Đông Nam Á sử dụng². Sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo là mức độ đánh giá của sinh viên về những phương diện của dịch vụ đào tạo vượt quá sự mong đợi của họ về những phương diện đó. Có nhiều nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo: chương trình đào tạo, khả năng phục vụ của cán bộ và nhân viên trong trường, cơ sở vật chất³, hình ảnh của nhà trường, chất lượng dịch vụ, giá cả cảm nhận⁴, năng lực phục vụ, sự cảm thông,

¹ Dẫn theo Phạm Thị Liên (2016)

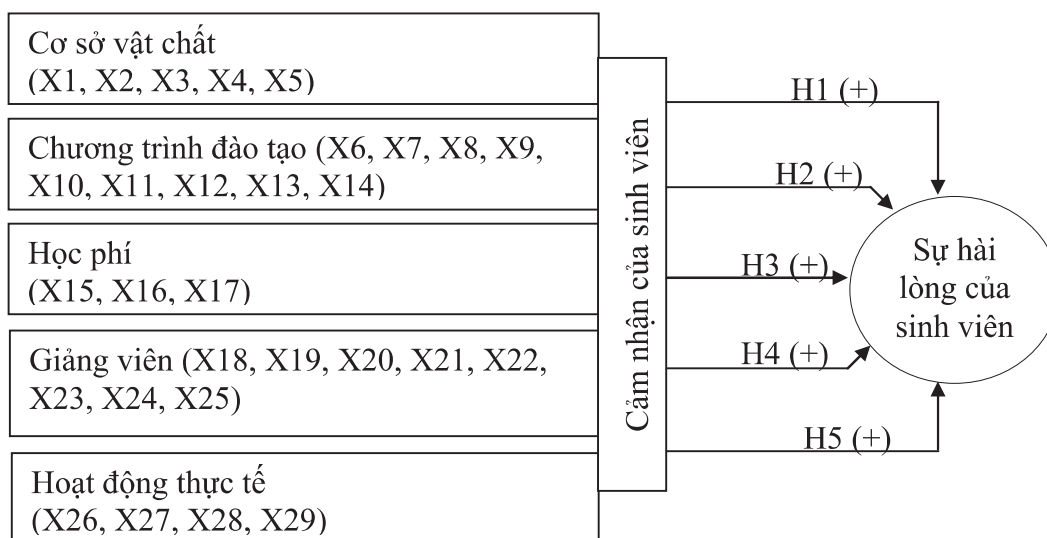
² Phạm Thị Liên (2016)

³ Phạm Thị Liên (2016)

⁴ Dương Đăng Khoa và Bùi Cao Nhân (2015)

mức độ đáp ứng, sự tin cậy⁵, điều kiện học tập, kiến thức xã hội, mức độ tương tác của giảng viên, nâng cao kỹ năng ngoại ngữ⁶, tác phong và năng lực của giảng viên, cơ sở vật chất⁷, cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, khả năng đáp ứng, sự quan tâm và tin cậy⁸, trình độ chuyên môn của giảng viên, chương trình đào tạo, tổ chức quản lý đào tạo, nhân viên văn phòng⁹,

dịch vụ hỗ trợ, chương trình đào tạo, hoạt động ngoại khóa, giảng viên¹⁰. Trên cơ sở những kết quả nghiên cứu đó, chúng tôi thiết kế mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên ngành Việt Nam học bao gồm 5 thang đo: Cơ sở vật chất, Chương trình đào tạo, Học phí, Giảng viên, Hoạt động thực tế. Mô hình nghiên cứu cụ thể như sau:



Hình 1: Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Việt Nam học

Nguồn: Nhóm nghiên cứu, 2018

2.2. Phương pháp luận nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện bằng phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu thứ cấp, phương pháp điều tra bằng bảng câu hỏi

và phân tích dữ liệu sơ cấp. Đối với phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu thứ cấp, tài liệu phục vụ cho nghiên cứu gồm bài báo khoa học đăng trên tạp chí khoa học. Phương pháp phân tích và tổng hợp được sử dụng để kế thừa thông tin hữu ích và tin cậy từ loại dữ liệu này. Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua phương pháp điều tra bằng bảng câu hỏi. Cấu trúc của bảng câu hỏi gồm 3 phần: phần 1 nhằm thu thập thông tin cá nhân của đáp viên (giới tính, tuổi, khóa, kết quả học tập), phần 2 ghi nhận sự đánh giá của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo (cơ sở vật chất, chương trình

⁵ Nguyễn Khải Hoàn và Nguyễn Phương Thảo (2017)

⁶ Nguyễn Quốc Nghi và cộng sự (2012)

⁷ Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013)

⁸ Nguyễn Thị Xuân Hương và cộng sự (2016)

⁹ Nguyễn Văn Vũ An và cộng sự (2014)

¹⁰ Võ Văn Việt (2017)

đào tạo, học phí, giảng viên, hoạt động thực tế, đánh giá chung) bằng thang đo 5 điểm dạng Likert, phần 3 gồm 2 câu hỏi mở để đáp viên có thể bày tỏ quan điểm của mình về những yếu tố đáp viên chưa cảm thấy hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngoài các phương diện trên và đề xuất cách thức nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của ngành. Số lượng mẫu nghiên cứu gồm 240 sinh viên đang học tập tại khu 2 và khu Hòa An của Trường Đại học Cần Thơ. Theo đó, khóa 41 gồm 90 đáp viên (37,5%), khóa 42 gồm 61 đáp viên (25,5%) và 89 đáp viên khóa 43 (37,1%). Với các khóa học này, sinh viên đang học năm thứ 4, thứ 3 và thứ 2 nên thông tin đáp viên cung cấp đảm bảo được độ tin cậy. Mẫu nghiên cứu là những sinh viên đồng ý trả lời bằng câu hỏi. Thời gian lấy mẫu từ tháng 9 đến tháng 11 năm 2018. Dữ liệu này được phân tích bằng phần mềm SPSS 18.0 với các phương pháp thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và hồi quy tuyến tính đa biến. Đối với độ tin cậy thang đo, thang đo đảm bảo độ tin cậy khi $0,7 \leq \alpha$ của Cronbach ≤ 1 và các biến của thang đo có hệ số tương quan biến - tổng hiệu chỉnh $\geq 0,3$. Khi dữ liệu thỏa mãn 3 điều kiện: $0,5 \leq KMO \leq 1$, giá trị Sig. của kiểm định Bartlett $\leq 0,05$, tổng phương sai giải thích $> 50\%$. Biến thuộc nhân tố khi có hệ số tải $\geq 0,4$ và lớn nhất theo hàng. Phân

tích hồi quy tuyến tính đa biến đòi hỏi dữ liệu phải thỏa mãn 3 điều kiện: $0,05 \leq R^2$ hiệu chỉnh ≤ 1 , giá trị Sig. của kiểm định $F \leq 0,05$, hệ số phóng đại phương sai (VIF) < 2 . Phương trình hồi quy tuyến tính đa biến có dạng: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$. Trong đó: Y là điểm số phụ thuộc, a là giao điểm, b là độ dốc, X là điểm số của biến độc lập.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Đặc điểm nhân khẩu học của đáp viên

Mẫu nghiên cứu gồm 240 sinh viên, trong đó, nữ chiếm 72,5% và nam chiếm 27,5%. Đặc điểm giới tính của mẫu nghiên cứu phản ánh đúng thực trạng cơ cấu giới tính của sinh viên ngành Việt Nam học, nữ giới chiếm số lượng áp đảo nam giới. Tuổi của mẫu nghiên cứu chủ yếu từ 18 đến 20 và 21 đến 23. Cơ cấu tuổi thế này phù hợp với lứa tuổi của sinh viên năm thứ 2, 3 và 4. Mẫu nghiên cứu gồm 37,1% sinh viên năm thứ 4, 25,4% sinh viên năm thứ 3 và 37,5% sinh viên năm thứ 2. Sự phân bố tương đối đồng đều giữa các khóa, đảm bảo được tính đại diện của mẫu nghiên cứu theo khóa học. Phần lớn sinh viên mẫu nghiên cứu có học lực trung bình thuộc loại khá và giỏi. Điều này phản ánh đúng thực trạng học lực của sinh viên ngành Việt Nam học của Trường Đại học Cần Thơ thời gian qua.

Bảng 1: Đặc điểm nhân khẩu học của đáp viên (n = 240)

Đặc điểm	Số lượng	Phần trăm
<i>Giới tính</i>		
Nam	66	27,5
Nữ	174	72,5

<i>Tuổi</i>		
Dưới 18	1	0,4
Từ 18 đến 20	134	55,8
Từ 21 đến 23	101	42,1
Trên 23	4	1,7
<i>Khóa học</i>		
Khóa 41	89	37,1
Khóa 42	61	25,4
Khóa 43	90	37,5
<i>Xếp loại</i>		
Trung bình	9	3,8
Khá	152	63,3
Giỏi	75	31,2
Xuất sắc	4	1,7

Nguồn: Phòng vấn trực tiếp sinh viên của nhóm nghiên cứu, 2018

3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Việt Nam học

Mô hình giả định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Việt Nam học gồm 5 thang đo độc lập (cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, học phí, giảng viên, hoạt động thực tế) được đo lường bởi 29 biến quan sát. Ngoài

ra, mô hình nghiên cứu còn có 1 thang đo phụ thuộc phản ánh sự hài lòng chung của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của ngành được nghiên cứu. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo cho thấy, hệ số α của Cronbach từ 0,72 đến 0,89, hệ số tương quan biến - tổng hiệu chỉnh của các biến từ 0,35 đến 0,74, có thể khẳng định thang đo và biến quan sát đảm bảo độ tin cậy (Bảng 2).

Bảng 2: Độ tin cậy thang đo và biến quan sát ($n = 240$)

Thang đo	Biến đặc trưng	α của Cronbach	Hệ số tương quan
Cơ sở vật chất (CSVC)	CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC4, CSVC5	0,72	0,35 → 0,55
Chương trình đào tạo (CTĐT)	CTĐT1, CTĐT2, CTĐT3, CTĐT4, CTĐT5, CTĐT6, CTĐT7, CTĐT8, CTĐT9	0,87	0,56 → 0,70
Học phí (HP)	HP1, HP2, HP3	0,73	0,42 → 0,66
Giảng viên (GV)	GV1, GV2, GV3, GV4, GV5, GV6, GV7, GV8	0,89	0,60 → 0,74
Hoạt động thực tế (HĐTT)	HĐTT1, HĐTT2, HĐTT3, HĐTT4	0,79	0,55 → 0,67
Sự hài lòng chung (HLC)	HLC1, HLC2, HLC3, HLC4, HLC5	0,80	0,51 → 0,68

Nguồn: Phỏng vấn trực tiếp sinh viên của nhóm nghiên cứu, 2018

Dữ liệu thỏa mãn 3 điều kiện của phân tích nhân tố khám phá: $KMO = 0,91$, giá trị Sig. của kiểm định Bartlett = 0,000, tổng phương sai giải thích = 60,7%. Bảng ma trận nhân tố xoay cho thấy, có 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Việt Nam học, đó là:

Nhân tố 1 gồm các biến: kiến thức của giảng viên về chuyên môn và ngành nghề đào tạo (GV1), khả năng áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy của giảng viên nhằm giúp sinh viên dễ tiếp thu kiến thức (GV2), mức độ sử dụng nhiều hình thức kiểm tra, đánh giá kiến thức sinh viên của giảng viên (GV3), sự đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy của giảng viên (GV4), khả năng truyền đạt kiến thức và mức độ thân thiện của giảng viên (GV5), sự tương tác của giảng viên với sinh viên qua hoạt động thuyết trình và thảo luận (GV6), mức độ hiểu năng lực sinh viên và sự sẵn sàng giúp đỡ

sinh viên trong học tập của giảng viên (GV7), sự khuyến khích sinh viên tham gia tìm hiểu nội dung bài học của giảng viên (GV8). Nhân tố này được đặt tên là “Giảng viên”.

Nhân tố 2 chịu sự tác động của các biến: mức độ rõ ràng của mục tiêu chương trình đào tạo (CTĐT1), sự phù hợp giữa nội dung chương trình với ngành học (CTĐT2), mức độ phân bổ hợp lý giữa khối kiến thức cơ sở ngành và chuyên ngành (CTĐT3), việc phổ biến thông tin về các học phần tiên quyết và cách thức thi kết thúc học phần của giảng viên (CTĐT4), mức độ phù hợp giữa lý thuyết và thực hành của một học phần (CTĐT5), mức độ giảng dạy hiệu quả học phần tiếng Anh chuyên ngành (CTĐT6), sự liên quan đến du lịch của học phần pháp luật (CTĐT7), mức độ đào tạo tỉ mỉ và sâu sắc về địa lý, lịch sử, phong tục tập quán, lễ hội truyền thống (CTĐT8). Nhân tố này được đặt tên “Chương trình đào tạo”.

Nhân tố 3 được thể hiện qua các phương diện: sự tạo điều kiện cho sinh viên học tập, tham quan thực tế tại các công ty du lịch và nhà hàng, khách sạn (HĐT1), tần suất tổ chức các hoạt động ngoại khóa, tập huấn của Khoa, Bộ môn để sinh viên có cơ hội học hỏi và trau dồi kỹ năng, kiến thức hướng dẫn du lịch (HĐT2), mức độ kết hợp thực tế ngoài trường của các học phần liên quan đến tuyến điểm du lịch (HĐT3), sự khuyến khích tinh thần học tập của sinh viên thông qua hình thức khen thưởng của Trường, Khoa và Bộ môn (HĐT4). Nhân tố này được đặt tên là “Hoạt động thực tế”.

Nhân tố 4 có 3 phương diện: mức độ sạch, đẹp của khuôn viên Khoa (CSVC1), mức độ rộng rãi và thoáng mát của học phòng học (CSVC2), sự đầy đủ thiết bị giảng dạy trong phòng học (CSVC3). Nhân tố này được đặt tên “Cơ sở vật chất”.

Nhân tố 5 có các biến: mức độ phù hợp của học phí đối với đa số sinh viên (HP1), sự tương xứng giữa học phí và chất lượng dịch

vụ đào tạo của nhà trường (HP2), việc thu các khoản phí khác ngoài học phí (HP3). Nhân tố này được đặt tên “Học phí”.

Nhân tố 6 gồm 2 biến: sự đa dạng tài liệu ở thư viện (CSVC4), mức độ đầy đủ thiết bị ở phòng thực hành (CSVC5). Nhân tố này được đặt tên “Tài liệu tham khảo và thiết bị thực hành”.

Để khẳng định nhân tố thực sự ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố, phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính được sử dụng. Kết quả kiểm tra dữ liệu cho thấy, dữ liệu thích hợp cho phân tích hồi quy bởi nó thỏa mãn 3 điều kiện: R^2 hiệu chỉnh = 0,63, giá trị Sig. của kiểm định F = 0,000, VIF = 1. Kết quả ở bảng hệ số cho thấy, có 6 nhân tố thực sự ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Việt Nam học theo tầm quan trọng giảm dần là “Giảng viên”, “Hoạt động thực tế”, “Chương trình đào tạo”, “Cơ sở vật chất”, “Học phí”, “Tài liệu tham khảo và thiết bị thực hành”.

Bảng 3: Hệ số ($n = 240$)

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	VIF
	B	Std.Error	Beta			
1 Hằng số	0,00	0,04		-0,01	0,99	1
Nhân tố 1	0,53	0,04	0,53	13,30	0,000	1
Nhân tố 2	0,32	0,04	0,32	8,02	0,000	1
Nhân tố 3	0,35	0,04	0,35	8,83	0,000	1
Nhân tố 4	0,26	0,04	0,26	6,47	0,000	1
Nhân tố 5	0,25	0,04	0,25	6,36	0,000	1
Nhân tố 6	0,12	0,04	0,12	3,04	0,003	1

Nguồn: Phỏng vấn trực tiếp sinh viên của nhóm nghiên cứu, 2018

Phương trình hồi quy tuyến tính như sau:
$$Y = 0,00 + 0,53 F1 + 0,35 F3 + 0,32 F2 + 0,26 F4 + 0,25 F5 + 0,12 F6$$

Nhân tố 1 (F1) có hệ số là 0,53 và quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Việt Nam học. Khi sinh viên đánh giá nhân tố “Giảng viên” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên tăng thêm 0,53 điểm, tương ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,53.

Nhân tố 3 (F3) có hệ số là 0,35 và quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Việt Nam học. Khi sinh viên đánh giá nhân tố “Hoạt động thực tế” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của họ tăng thêm 0,35 điểm, tương ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,35.

Nhân tố 2 (F2) có hệ số là 0,32 và quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Việt Nam học. Khi sinh viên đánh giá nhân tố “Chương trình đào tạo” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của họ tăng thêm 0,32 điểm, tương ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,32.

Nhân tố 4 (F4) có hệ số là 0,26 và quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Việt Nam học. Khi sinh viên đánh giá nhân tố “Cơ sở vật chất” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên tăng thêm 0,26 điểm, tương ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,26.

Nhân tố 5 (F5) có hệ số là 0,25 và quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Việt Nam học. Khi sinh viên đánh giá nhân tố “Học phí” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên tăng thêm 0,25 điểm, tương ứng với hệ số

tương quan chưa chuẩn hóa là 0,25.

Nhân tố 6 (F6) có hệ số là 0,12 và quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Việt Nam học. Khi sinh viên đánh giá nhân tố “Tài liệu tham khảo và thiết bị thực hành” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên tăng thêm 0,12 điểm, tương ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,12.

Tổng hệ số hồi quy chuẩn hóa của nhân tố 1, 2, 3, 4, 5 và 6 là 1,83 (Bảng 3). Do đó, nhân tố 1 đóng góp 29%, nhân tố 3 đóng góp 19,1%, nhân tố 2 đóng góp 17,5%, nhân tố 4 đóng góp 14,2%, nhân tố 5 đóng góp 13,7%, nhân tố 6 đóng góp 6,5% đối với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Việt Nam học. Điều này có nghĩa là “Giảng viên” đóng vai trò quan trọng nhất đối với sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Việt Nam học. Tầm quan trọng của các nhân tố khác theo thứ tự giảm dần là “Hoạt động thực tế”, “Chương trình đào tạo”, “Cơ sở vật chất”, “Học phí”, “Sự đa dạng tài liệu tham khảo và thiết bị thực hành”.

Giảng viên là chủ thể của hoạt động đào tạo, người đóng vai trò cố vấn, giảng dạy, hướng dẫn nghiên cứu cho sinh viên. Vì vậy, sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo không thể không liên quan đến giảng viên. Theo cảm nhận của sinh viên ngành Việt Nam học, giảng viên có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của họ đối với chất lượng dịch vụ đào tạo. Nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi và cs. (2012), Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013), Nguyễn Văn Vũ An và cs. (2014), Võ Văn Việt (2017) cho thấy giảng viên là một trong những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên

đối với chất lượng dịch vụ đào tạo, trong đó, kết quả nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi và cs. (2012), Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013), Nguyễn Văn Vũ An và cs. (2014) phù hợp với kết quả nghiên cứu của chúng tôi bởi giảng viên là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo.

Thực tế là hoạt động đặc thù của sinh viên ngành Việt Nam học. Một trong những yêu cầu quan trọng đối với ngành Việt Nam học là sinh viên phải cọ sát nhiều với thực tế để chiếm lĩnh tri thức, rèn luyện kỹ năng và kết nối lý thuyết với thực tế công việc, nghề nghiệp. Vì lẽ đó, sinh viên ngành Việt Nam học đánh giá nhân tố này quan trọng ở vị trí số 2 trong các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của họ đối với chất lượng dịch vụ đào tạo. Nguyễn Quốc Nghi và cs. (2012) cho rằng, điều kiện thực tập và thực tế có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo. Hoạt động ngoại khóa là một trong những thuộc tính của hoạt động thực tế và yếu tố này có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo¹¹. Theo Nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi và cs. (2012), điều kiện thực tập và thực tế là nhân tố có tầm quan trọng thứ hai trong các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo.

Chương trình đào tạo là bộ khung tổng thể các khối kiến thức và kỹ năng mà giảng viên cần trang bị cho sinh viên. Bởi vậy, chất lượng dịch vụ đào tạo phụ thuộc rất lớn vào cơ cấu các mảng kiến thức và kỹ năng được xác định trong chương trình đào tạo và khả

năng trang bị những kiến thức, kỹ năng đó cho người học. Sinh viên ngành Việt Nam học đánh giá chương trình đào tạo ảnh hưởng mạnh thứ 3 đến sự hài lòng của họ đối với chất lượng dịch vụ đào tạo. Theo Phạm Thị Liên (2016), Nguyễn Văn Vũ An và cs. (2014), Võ Văn Việt (2017), chương trình đào tạo là một trong những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu của họ, nhân tố này có tầm quan trọng thứ 2 trong các nhân tố ảnh hưởng.

Cơ sở vật chất là một bộ phận không thể thiếu của bất kỳ cơ sở đào tạo nào bởi chúng hỗ trợ cho các hoạt động giảng dạy của giảng viên và hoạt động học tập của sinh viên. Chất lượng giáo dục của nhà trường như thế nào một phần quan trọng phụ thuộc vào số lượng và chất lượng của cơ sở vật chất. Sinh viên ngành Việt Nam học đánh giá tầm quan trọng của cơ sở vật chất sau Giảng viên, Hoạt động thực tế và Chương trình đào tạo. Phạm Thị Liên (2016), Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013), Nguyễn Thị Xuân Hương và cs. (2016), cho rằng cơ sở vật chất có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Xuân Hương và cs. (2016) cho thấy cơ sở vật chất là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo, trong khi đó, cơ sở vật chất là nhân tố tác động thấp nhất trong các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên theo nghiên cứu của Phạm Thị Liên (2016), Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013).

Học phí là một phần quan trọng trong cơ cấu chi tiêu của sinh viên trong suốt thời gian học tập tại cơ sở đào tạo. Những dịch vụ đào

¹¹ Võ Văn Việt (2017)

tạo sinh viên thụ hưởng đều được tính bằng mức học phí sinh viên phải đóng góp hàng năm. Sinh viên ngành Việt Nam học cho rằng, học phí có ảnh hưởng đến sự hài lòng của họ đối với chất lượng dịch vụ đào tạo. Quy luật chung, sinh viên sẽ cảm thấy hài lòng khi chi phí họ bỏ ra thấp hơn chất lượng dịch vụ đào tạo họ thụ hưởng và ngược lại. Theo Dương Đăng Khoa và Bùi Cao Nhân (2015), giá cả dịch vụ đào tạo có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Tuy nhiên, mức độ tác động của nó thấp nhất trong các nhân tố ảnh hưởng.

Tài liệu tham khảo và thiết bị thực hành là những yếu tố vật chất hỗ trợ đắc lực cho hoạt động học tập, thực hành và nghiên cứu của sinh viên và, vì vậy, cơ sở đào tạo nào trang bị đầy đủ các loại hình vật chất này sẽ nhận được sự hài lòng cao của sinh viên và ngược lại. Sinh viên ngành Việt Nam học cho rằng, tài liệu tham khảo ở thư viện/trung tâm học liệu và thiết bị thực hành ở phòng thực hành có ảnh hưởng đến sự hài lòng của họ đối với chất lượng dịch vụ đào tạo. Hai phương diện này thuộc thang đo cơ sở vật chất nhưng qua cảm nhận của sinh viên ngành Việt Nam học chúng bị tách ra thành một nhân tố mới.

4. Kết luận

Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo là vấn đề đã và đang được quan tâm bởi nhiều nhà khoa học và các cơ sở đào tạo bậc đại học. Nghiên cứu về lĩnh vực này không chỉ giúp giảng viên, các nhà quản lý mà còn hỗ trợ thông tin cho nhà trường trong việc thực thi các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng giáo dục trong thời đại đầy sự cạnh tranh. Quán triệt quan điểm đó, nghiên cứu này được thực hiện đối với trường hợp Trường Đại học Cần Thơ. Kết quả nghiên

cứ cho thấy, 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên ngành Việt Nam học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo theo tâm quan trọng giảm dần là “Giảng viên”, “Hoạt động thực tế”, “Chương trình đào tạo”, “Cơ sở vật chất”, “Học phí”, “Tài liệu tham khảo và thiết bị thực hành”. Kết quả này phần lớn phù hợp với nghiên cứu của nhiều học giả ở Việt Nam. Riêng nhân tố “Tài liệu tham khảo và thiết bị thực hành” bị tách ra từ nhân tố cơ sở vật chất nên đây là nhân tố mới so với các nghiên cứu trước đây. Để nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo cần có sự quan tâm, đầu tư, cải thiện đối với các phương diện trên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Văn Vũ An, Lê Quang Trung và Bùi Hoàng Nam, *Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với công tác đào tạo tại Khoa Kinh tế, Luật*, Tạp chí Khoa học Đại học Trà Vinh, số 14, tr. 54-62, 2014.
2. Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu, *Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của Khoa Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Trường Đại học Cần Thơ giai đoạn năm 2012-2013*, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ, số 28, tr. 117-123, 2013.
3. Nguyễn Khải Hoàn và Nguyễn Phương Thảo, *Nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Tân Trào*, Tạp chí Khoa học Đại học Tân Trào, số 6, tr. 59-63, 2017.
4. Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phương và Vũ Hồng Loan, *Các nhân tố ảnh*

- hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm nghiệp, Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp, số 2, tr. 163-172, 2016.*
5. Dương Đăng Khoa và Bùi Cao Nhân, *Các nhân tố tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên các trường đại học tại Đồng bằng sông Cửu Long, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ, số 40, tr. 19-30, 2015.*
6. Phạm Thị Liên, *Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội, Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh, tập 32, số 4, tr. 81-89, 2016.*
7. Nguyễn Quốc Nghi, Nguyễn Thị Bảo Châu và Phạm Ngọc Giao, *Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành du lịch của các trường Đại học ở khu vực Đồng bằng sông Cửu Long, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ, số 22b, tr. 265-272, 2012.*
8. Võ Văn Việt, *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: Một nghiên cứu từ cựu sinh viên Trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh, tập 14, số 4, tr. 172-182, 2017.*