

## PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ

Lê Thị Anh Thư và Nguyễn Ngọc Minh  
Trường Đại học Tây Đô

### Thông tin chung:

Ngày nhận: 12/10/2015

Ngày chấp nhận: 23/05/2016

### Title:

Analyzing the factors affecting the satisfaction level of student with the quality of training services of Tay Do University

### Từ khóa:

Sự hài lòng, mức độ hài lòng, chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ đào tạo, trường Đại học Tây Đô

### Keywords:

Satisfaction, level of satisfaction, service quality, training service quality, Tay Do University

### ABSTRACT

The study was conducted to assess the level of student satisfaction with the quality of training services of Tay Do University. The data were collected from 325 students by convenience sample. The Cronbach's Alpha test, Exploratory Factor Analysis (EFA) and multiple-variable linear regression analysis were used to determine the factors affecting student satisfaction with the quality of training. The research results showed that five factors affected the level of citizens' satisfaction, including: (1) The auxiliary program of the school; (2) The level of faculty; (3) The quality of the faculty; (4) The ability to implement commitments; and (5) The facilities of the school. In general, the students showed that they felt satisfied with the quality of the training of the university.

### TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ở trường Đại học Tây Đô. Số liệu sử dụng trong nghiên cứu được thu thập từ 325 sinh viên theo phương pháp mẫu thuận tiện. Các phương pháp kiểm định Cronbach's Alpha, phương pháp phân tích nhân tố (EFA) và mô hình hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng để xác định các nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 5 nhóm nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, đó là: (1) Các chương trình hỗ trợ của nhà trường; (2) Trình độ của giảng viên; (3) Phẩm chất của giảng viên; (4) Khả năng thực hiện cam kết; (5) Cơ sở vật chất của nhà trường. Nhìn chung, sinh viên cảm thấy hài lòng với chất lượng đào tạo của nhà trường.

Trích dẫn: Lê Thị Anh Thư và Nguyễn Ngọc Minh, 2016. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Tây Đô. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ. 43c: 26-33.

### 1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, việc giáo dục, đặc biệt là giáo dục ở bậc đại học đang là vấn đề được quan tâm sâu sắc không chỉ bởi riêng chuyên gia trong ngành mà đối với cả những sinh viên đang trực tiếp học tập tại trường. Trong những năm gần đây, ngành giáo dục

có nhiều thay đổi nhằm nâng cao chất lượng đào tạo. Có thể nói chất lượng dịch vụ đào tạo là điều kiện tồn tại và phát triển của bất kỳ một đơn vị nào trong lĩnh vực giáo dục và phải được đánh giá bởi chính những khách hàng đang sử dụng chứ không phải chỉ theo những tiêu chuẩn kỹ thuật, số lượng,

hay các quy định. Khi giáo dục đào tạo là một loại hình dịch vụ thì đồng nghĩa với các cơ sở giáo dục trở thành đơn vị cung cấp dịch vụ. Đối tượng khách hàng chủ yếu là sinh viên vì họ là đối tượng trực tiếp của quá trình đào tạo và cũng là “sản phẩm” chính nên ý kiến phản hồi của sinh viên về sự hài lòng đối với cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, khả năng thực hiện cam kết, các chương trình hỗ trợ khác có một ý nghĩa nhất định, nhằm giúp cho trường Đại học Tây Đô có những điều chỉnh hợp lý để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của sinh viên và xã hội. Do đó, việc nghiên cứu “Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Tây Đô” để có cơ sở khoa học nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo cho sinh viên.

## 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1 Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Theo Kotler và Keller (2006), sự hài lòng là trạng thái mức độ cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó. Sự hài lòng hay sự thoả mãn của khách hàng được xem là nền tảng trong khái niệm marketing về việc thoả mãn nhu cầu và mong ước của khách hàng (Spreng, MacKenzie & Olshavsky, 1996).

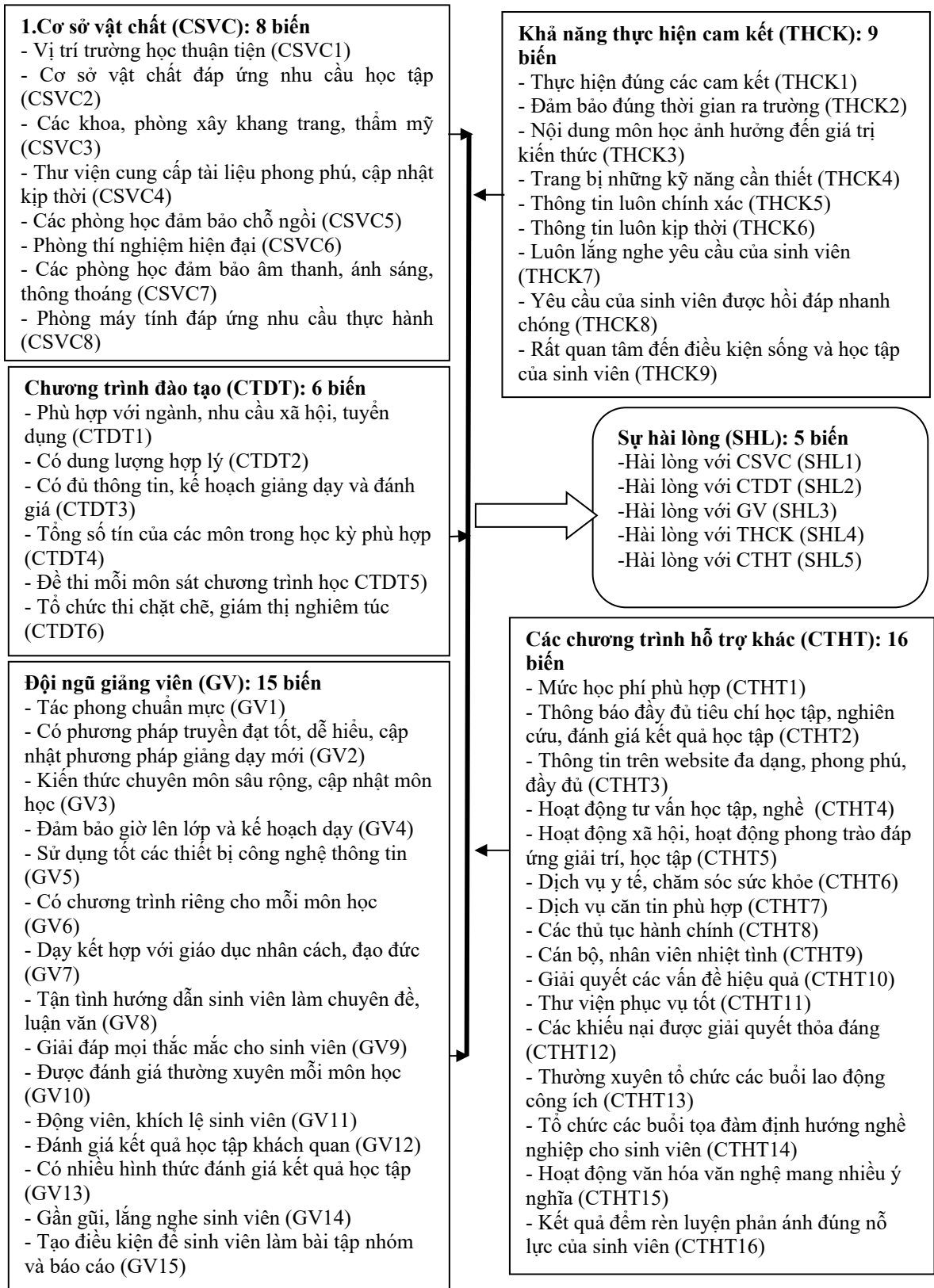
Babar Zaheer Butt và Kashif ur Rehman (2010) trong nghiên cứu xem xét sự hài lòng của sinh viên trong giáo dục đại học ở Pakistan cho thấy nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên sau khi phân tích hồi quy là chuyên môn của giảng viên, các khóa học được cung cấp, môi trường học tập và cơ

sở vật chất. Nguyễn Thị Bảo Châu (2012) cho thấy các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ở Khoa kinh tế và Quản trị kinh doanh của Trường Đại học Cần Thơ là nhân tố điều kiện thực tập, kiến thức xã hội, mức độ tương tác của giảng viên và nâng cao kỹ năng ngoại ngữ. Nguyễn Thành Long (2006) sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo đại học phụ thuộc vào yếu tố giảng viên, cơ sở vật chất, tin cậy và cảm thông. Theo Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thoàn (2005) kết quả đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên của trường Đại học Bách Khoa Thành phố Hồ Chí Minh phụ thuộc vào 4 yếu tố: chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất và kết quả đào tạo. Lê Thị Thúy Hằng (2013) cho thấy sự hài lòng của sinh viên và giảng viên về công tác tổ chức đào tạo; và hài lòng cao về công tác tuyển sinh; tổ chức lớp học; tổ chức giảng dạy; tổ chức kiểm tra, thi; quản lý sinh viên, hỗ trợ sinh viên.

Thông qua lược khảo các tài liệu trong và ngoài nước, sau đó thảo luận nhóm với 4 chuyên gia và 15 sinh viên thuộc năm 2, năm 3, năm 4 của trường Đại học Tây Đô, tác giả đã xác định được 54 tiêu chí được cho là có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Đại học Tây Đô (Hình 1). Mô hình nghiên cứu được thiết lập như sau:

$$SHL = f(\text{CSVC}, \text{CTDT}, \text{GV}, \text{THCK}, \text{CTHT})$$

Trong đó, SHL (Sự hài lòng) là biến phụ thuộc, còn các biến CSVC, CTDT, GV, THCK, CTHT) là biến độc lập.



Hình 1: Mô hình nghiên cứu

## 2.2 Phương pháp phân tích

Việc phân tích mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Đại học Tây Đô được tiến hành qua 4 bước.

**Bước 1:** Sử dụng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để kiểm định mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau. Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng khi Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được, từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995). Bên cạnh đó, hệ số tương quan giữa biến và Cronbach's Alpha tổng phải  $>0,3$ ; nếu ngược lại thì biến được xem là biến rác và sẽ bị loại khỏi mô hình.

**Bước 2:** Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) để kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các nhân tố được cho là phù hợp với việc phân tích mức độ hài lòng của sinh viên. Các điều kiện cần được đảm bảo đối với kết quả phân tích nhân tố: (1) Hệ số tải nhân tố (Factor Loading)  $>0,5$  để đảm bảo sự tương quan đơn giữa biến và các nhân tố; (2) Chỉ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) nằm trong khoảng từ 0,5 đến 1 và hệ số Sig. của kiểm định Bartlett  $<0,05$  để xem xét sự phù hợp của phân tích nhân tố. Nếu như trị số này bé hơn 0,5 thì phân tích nhân tố có khả năng không phù hợp với các dữ liệu; (3) Phần trăm phương sai (Cumulative) cho biết phần trăm phương sai được giải thích bởi các nhân tố, số này phải lớn hơn 50%.

**Bước 3:** Sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính đa biến nhận diện các nhân tố và ảnh hưởng của từng nhân tố đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Đại học Tây Đô và đảm bảo có ý nghĩa thống kê với các điều kiện: độ phù hợp của mô hình (Sig. của kiểm định Anova  $\leq 0,05$ ); hiện tượng tự tương quan và đa cộng tuyến không đáng kể ( $1,5 < DW < 2,5$ ; hệ số VIF  $< 10$ ) (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008; Mai Văn Nam, 2008).

**Bước 4:** Sử dụng phương pháp kiểm định giả thuyết về trị trung bình của hai tổng thể để đánh giá mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường.

## 2.3 Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu nghiên cứu được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện phi xác suất, đồng thời

tác giả lựa chọn phỏng vấn đối với sinh viên bậc đại học, đang học năm thứ 2, năm 3 và năm 4 thuộc các khoa Kế toán - Tài chính - Ngân hàng, Khoa Quản trị kinh doanh, Khoa Ngữ văn, Khoa Kỹ thuật Công nghệ, Khoa Dược - Điều Dưỡng.

Cuộc khảo sát tiến hành từ tháng 01/2015 đến tháng 7/2015. Theo nhiều nhà nghiên cứu, kích thước mẫu càng lớn càng tốt (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Cỡ mẫu đủ lớn để có thể tiến hành cho phân tích nhân tố EFA với số quan sát ít nhất phải bằng 5 lần số biến trong phân tích nhân tố (Chu Nguyễn Mộng Ngọc, Hoàng Trọng, 2008). Cụ thể, trong mô hình nghiên cứu được đề xuất có 54 biến quan sát có thể được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá. Do đó, cỡ mẫu tối thiểu cần thiết của nghiên cứu là  $54 \times 5 = 270$ . Thực tế, tác giả đã tiến hành điều tra 325 biến quan sát. Như vậy, số liệu được thu thập đảm bảo thực hiện tốt mô hình nghiên cứu. Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đo lường các khái niệm nghiên cứu trong mô hình phân tích nhân tố với mức độ từ 1 đến 5 (với 1: Rất không hài lòng đến 5: Rất hài lòng).

## 3 KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu và xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Đại học Tây Đô được trình bày như sau:

### 3.1 Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên có hệ số Cronbach's Alpha tổng của CSVC đạt giá trị 0,875; hệ số Cronbach's Alpha tổng của CTDT đạt giá trị 0,873; hệ số Cronbach's Alpha tổng của GV đạt giá trị 0,939; hệ số Cronbach's Alpha tổng của THCK đạt giá trị 0,915; hệ số Cronbach's Alpha tổng của CTHT đạt giá trị 0,939 cho thấy thang đo được sử dụng là tốt. Các hệ số tương quan biến - tổng đều lớn hơn 0,3 và không có Cronbach's Alpha nào nhỏ hơn 0,6 nên không có biến bị loại khỏi mô hình.

### 3.2 Kết quả phân tích nhân tố

Kết quả phân tích nhân tố khám phá lần cuối, có 26 biến bị loại khỏi mô hình vì không đảm bảo điều kiện về hệ số tải nhân tố. Các biến bị loại khỏi mô hình là: CTDT6, CTHT16, CTDT5, CTDT3, THCK1, CTHT8, THCK4, CTDT4, CTDT5, CTDT2, CTDT1, GV11, CSVC8, CTPT10, CSVC7, CSVC5, CSVC6, CSVC4, CSVC3, THCK2, CTHT14, GV12, GV13, GV10, GV14, CTHT15 đều có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5. Các

biến còn lại (28 biến) đạt giá trị hệ số nhân tố > 0,5 nên tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố. Kết quả kiểm định Bartlett và chỉ số KMO cũng chứng tỏ rằng mô hình phân tích nhân tố là phù hợp và

các biến quan sát có tương quan chặt chẽ với nhau. Điều này cho thấy kết quả phân tích EFA là hoàn toàn thích hợp.

**Bảng 1: Kết quả phân tích ma trận xoay nhân tố**

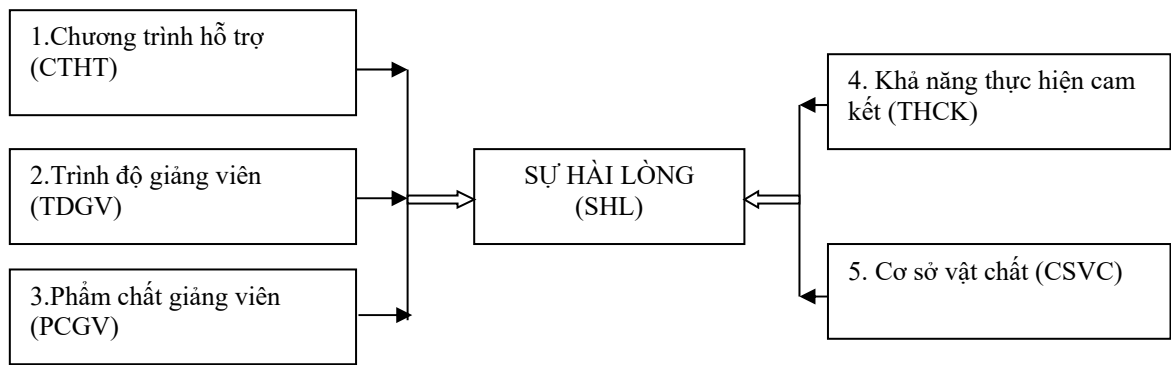
Biến	Nhân tố				
	F1	F2	F3	F4	F5
CTHT11	0,785				
CTHT7	0,780				
CTHT6	0,709				
CTHT12	0,692				
CTHT1	0,685				
CTHT9	0,673				
CTHT13	0,654				
CTHT5	0,636				
CTHT3	0,633				
CTHT4	0,613				
CTHT2	0,579				
GV3		0,839			
GV4		0,772			
GV2		0,758			
GV6		0,753			
GV5		0,718			
GV1		0,600			
GV8			0,857		
GV7			0,804		
GV9			0,707		
GV15			0,642		
THCK7				0,851	
THCK6				0,601	
THCK8				0,532	
THCK9				0,526	
THCK5				0,503	
CSVC2					0,626
CSVC1					0,619

**0,5<KMO=0,947<1;**  
**Sig. Bartlett = 0,000<0,05;**  
**Cumulative=59,499%>50%**

Nguồn: Kết quả phân tích nhân tố từ số liệu điều tra năm 2015

Kết quả (Bảng 1) phân tích nhân tố ở lần cuối, kiểm định Bartlett giá trị sig.=0,000<0,05; 0,05<KMO<1, chứng tỏ các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau. Các hệ số tải nhân tố trong bảng hệ số nhân tố sau khi xoay, các biến có hệ số nhân tố < 0,5 đều bị loại (Hair và ctv., 1998), 28 biến còn lại đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5, cho thấy mức độ phù hợp của dữ liệu đã đảm bảo. Các biến quan sát này được chia thành 5 nhóm mới như sau: **Nhóm 1** gọi là Chương trình hỗ trợ gồm 11 biến quan sát có hệ số tải nhân tố từ 0,579

đến 0,785. Nhóm 2 gọi là Trình độ giảng viên gồm 6 biến quan sát có hệ số tải nhân tố từ 0,60 đến 0,839. Nhóm 3 gọi là phẩm chất giảng viên gồm 4 biến quan sát có hệ số tải nhân tố từ 0,642 đến 0,857. Nhóm 4 gọi là Khả năng thực hiện cam kết bao gồm 5 biến quan sát có hệ số tải nhân tố từ 0,503 đến 0,851. Nhóm 5 gọi là cơ sở vật chất bao gồm 2 biến quan sát có hệ số tải nhân tố từ 0,619 đến 0,626. Mô hình (Hình 2) được hiệu chỉnh lại như sau:



**Hình 2: Mô hình hiệu chỉnh các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng**

Các giả thuyết: H1: Chương trình hỗ trợ dương với sự hài lòng; H2: Trình độ giảng viên dương với sự hài lòng; H3: Phẩm chất giảng viên dương với sự hài lòng; H4: Khả năng thực hiện cam kết dương với sự hài lòng; H5: Cơ sở vật chất dương với sự hài lòng.

**3.3 Kiểm định mô hình hồi quy tuyến tính**

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính cho thấy hệ số R<sup>2</sup> hiệu chỉnh bằng 66,2%. Điều đó có nghĩa là 66,2% sự biến thiên về mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo được giải thích bởi các nhân tố đưa vào mô hình nghiên cứu. Hệ số mức ý nghĩa của mô hình sig.F = 0,000 nhỏ hơn rất nhiều so với α = 1% nên mô hình hồi quy được thiết lập phù hợp. Hệ số Durbin-Watson = 1.840 và hệ số VIF của mô hình cho thấy hiện tượng tự tương quan và đa cộng tuyến không đáng kể (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008; Mai Văn Nam, 2008). Kết quả phân tích còn cho thấy, trong 5 biến đưa vào mô hình thì cả

5 biến đều có ý nghĩa thống kê ở mức 1% (Sig. < 1%). Từ kết quả trên, phương trình hồi quy ước lượng các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên:

$$SHL = 0,169 (CTHT) + 0,102 (TDGV) + 0,241 (PCGV) + 0,253 (THCK) + 0,279 (CSVC) + (-7,420E-017)$$

Từ phương trình hồi quy cho thấy các nhân tố CTHT, TDGV, PCGV, THCK, CSVC đều tương quan thuận với mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Đại học Tây Đô, tức là mức độ hài lòng của sinh viên càng tăng nếu như 5 yếu tố được thỏa mãn càng cao. Trong đó, nhân tố CSVC có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên. Khả năng thực hiện cam kết của nhà trường, đội ngũ giảng viên và chương trình hỗ trợ với sinh viên cũng là nguyên nhân ảnh hưởng đến sự hài lòng. Do đó, để nâng cao sự hài lòng thì các yếu tố trên cần được cải thiện và nâng cao nhiều hơn nữa.

**Bảng 2: Các hệ số hồi quy trong mô hình**

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF	
(Hằng số)	-7.420E-017	0,032		0,000	1.000			
1	Nhóm 1	0,169	0,057	0,163	2,972	0,003	0,345	2,899
	Nhóm 2	0,102	0,052	0,097	1,971	0,050	0,427	2,340
	Nhóm 3	0,241	0,060	0,227	3,983	0,000	0,321	3,118
	Nhóm 4	0,253	0,052	0,238	4,877	0,000	0,440	2,275
	Nhóm 5	0,279	0,053	0,249	5,226	0,000	0,460	2,172

Nguồn: Kết quả phân tích hồi quy từ số liệu điều tra, năm 2015

Thứ tự (Bảng 2) tầm quan trọng của từng yếu tố phụ thuộc vào giá trị tuyệt đối của hệ số B, hệ số B của nhân tố nào càng lớn thì mức độ tác động đến biến Sự hài lòng càng nhiều. Tổng hợp các kết quả kiểm định mô hình hồi quy với 5 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc thì các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5 đều được chấp nhận, vì khi tăng những yếu tố

này sẽ làm gia tăng mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo.

**3.4 Phân tích sự khác biệt theo yếu tố nhân khẩu học**

Đặt giả thuyết H0 = μ1 = μ2 = μ3 = ... = μk ; H6: Có sự khác biệt hài lòng theo giới tính; H7: Có sự

khác biệt hài lòng theo khóa học; H8: Có sự khác biệt sự hài lòng theo khoa; H9: Có sự khác biệt sự hài lòng theo học lực.

Kết quả kiểm định cho thấy: với đặc điểm giới tính  $\text{sig.F} = 0,476 > 0,05$ , điều này khẳng định phương sai về sự hài lòng là không khác nhau và giả thuyết  $H_0$  được chấp nhận có nghĩa là không có khác biệt sự hài lòng theo giới tính. Với đặc điểm khóa học  $\text{sig.F} = 0,000 < 0,05$ , có thể khẳng định phương sai của sự hài lòng là khác nhau và giả thuyết  $H_0$  bị bác bỏ có nghĩa là có khác biệt về sự hài lòng theo khóa học. Về đặc điểm Khoa thì  $\text{sig.F} = 0,000 < 0,05$ , điều đó có thể khẳng định phương sai của sự hài lòng là khác nhau và giả thuyết  $H_0$  bị bác bỏ có nghĩa là có khác biệt về sự hài lòng theo khoa. Về đặc điểm Học lực  $\text{sig.F} = 0,06 > 0,05$ , điều này khẳng định phương sai về sự hài lòng là không khác nhau và giả thuyết  $H_0$  được chấp nhận có nghĩa là không có khác biệt hài lòng theo học lực. Do đó, không có sự khác biệt về sự hài lòng theo giới tính và học lực, nhưng lại có sự khác biệt về sự hài lòng theo khoa và khóa học.

#### 4 GIẢI PHÁP

Kết quả nghiên cứu cho thấy năm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Đại học Tây Đô được xếp thứ tự từ cao xuống là: Cơ sở vật chất, Khả năng thực hiện cam kết, Phẩm chất giảng viên, Chương trình phụ trợ và cuối cùng là Trình độ giảng viên. Ngoài ra, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy: Chương trình phụ trợ dương với sự hài lòng, Trình độ giảng viên dương với sự hài lòng, Phẩm chất giảng viên dương với sự hài lòng, Khả năng thực hiện cam kết dương với sự hài lòng, Cơ sở vật chất dương với sự hài lòng. Bên cạnh đó, các yếu tố nhân khẩu học khác nhau thì mức độ hài lòng khác nhau cụ thể: Giới tính và học lực không ảnh hưởng đến sự hài lòng, nhưng khoa và khóa học lại ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Để nâng cao mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Đại học Tây Đô, tác giả đề xuất một số giải pháp như sau:

*Giải pháp đối với cơ sở vật chất:* Nâng cấp, mở rộng cơ sở vật chất như xây thêm ký túc xá để an ninh, thuận tiện cho việc học, xây thêm phòng học để đảm bảo được giờ lên lớp tránh phải tăng cường học nhiều buổi trong cùng một ngày. Đổi mới nâng cấp mạng internet, hệ thống phát wifi của các dãy nhà học. Đổi mới, nâng cấp website của nhà trường nhất là trang sinh viên để dễ dàng tra cứu điểm thi cũng như đăng ký các môn học.

*Giải pháp đối với khả năng thực hiện cam kết:* Đổi mới mạnh mẽ chương trình, nội dung, phương pháp đào tạo, thực hiện liên kết đào tạo quốc tế trao đổi sinh viên với các trường đại học tiên tiến nước ngoài. Xây dựng chương trình phù hợp với nhu cầu thực tế, nâng cao khả năng ứng dụng trong bối cảnh bùng nổ công nghệ thông tin và hội nhập quốc tế. Tăng cường mời các doanh nghiệp, các nhà hoạt động thực tiễn tham gia giảng dạy. Chuyển đổi mạnh mẽ từ dạy kiến thức là chủ yếu sang phương pháp khai thác thông tin, phương pháp nghiên cứu, ứng dụng là chủ yếu. Tổ chức các khóa học hoặc thảo luận các chuyên đề liên quan đến quá trình học tập.

*Giải pháp đối với phẩm chất giảng viên:* Tạo điều kiện và khuyến khích giảng viên tham gia các lớp kỹ năng mềm để được đào tạo các kỹ năng giao tiếp ứng xử, các lớp về tâm lý học... Thay đổi phương pháp giảng dạy sao cho phù hợp với từng môn học và từng đối tượng sinh viên. Đóng vai trò là người dẫn đường thông qua các buổi trao đổi trên lớp, biến lớp học là nơi mà các sinh viên luôn muốn đến, đàm thoại, trò chuyện, chia sẻ kinh nghiệm bản thân khi ngồi trên ghế nhà trường. Luôn giữ được gương mặt thân thiện mỗi khi tiếp xúc với sinh viên.

*Giải pháp đối với chương trình hỗ trợ:* Rút ngắn thời gian xin cấp bằng điểm, các thủ tục hành chính. Đơn giản hóa quy trình đăng ký học lại, cải thiện điểm, kéo dài thời gian đăng ký môn học. Tạo điều kiện cho sinh viên tham gia các buổi học ngoại khóa để tăng khả năng làm việc độc lập cũng như làm việc nhóm. Cải thiện và nâng cao chất lượng của căn tin. Tạo điều kiện cho sinh viên sử dụng cơ sở vật chất phục vụ hoạt động học tập, rèn luyện, sinh hoạt văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao. Kéo dài thời gian mở cửa thư viện và cung cấp nhiều hơn các tài liệu nghiên cứu khoa học.

*Giải pháp đối với trình độ giảng viên:* Cần thắt chặt đầu vào, có hội đồng kiểm tra đánh giá năng lực khi tuyển thêm giảng viên mới. Tạo điều kiện để giảng viên có cơ hội học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ chuyên môn trong và ngoài nước, khuyến khích giảng viên tham dự các hội thảo nghiên cứu khoa học. Thay đổi phương pháp giảng dạy sao cho thích hợp với tính chất và mục tiêu của từng môn học, sử dụng phương pháp đàm thoại để hướng dẫn, gợi mở và dẫn dắt sinh viên đến với các kiến thức mới. Kết hợp với phương pháp làm việc nhóm cộng với việc cho sinh viên tự thực hiện, tự trình bày các cuộc hội thảo, các chuyên đề khoa học để tăng khả năng tự học, tự nghiên cứu.

Đổi mới phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập, nên đánh giá cả một tiến trình học tập của sinh viên.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

Babar Zaheer Butt và Kashif ur Rehman (2010), A study examining the student satisfaction in higher education, Published by Elsevier Ltd.

Buchannan-Oliver, M. and Brodie, R. (1999), Relationship marketing in electronic commerce environments, Journal of Information Technology, Vol. 14, pp. 319-31.

Chu Nguyễn Mộng Ngọc, Hoàng Trọng (2008), Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, NXB Thống kê.

Kotler & Keller (2006), Dirección de marketing, Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Lê Thị Thúy Hằng (2013), Sự hài lòng của giảng viên và sinh viên Khoa Quản trị kinh doanh và khoa Công nghệ thông tin đối với công tác tổ chức đào tạo tại trường Đại học Quốc tế - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

Mai Văn Nam (2008), Kinh tế lượng (Econometrics), NXB Văn hóa Thông tin.

Nguyễn Thị Bảo Châu (2012), 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.

Nguyễn Thành Long (2006), Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học Trường Đại học An Giang.

Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thoán (2005), Đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên của Trường Đại học Bách Khoa Thành Phố Hồ Chí Minh.

Nguyễn Đình Thọ (2011), Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh, NXB Lao động Xã hội.

Richard A. Spreng, Scott B. MacKenzie and Richard W. Olshavsky (1996), A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction, Journal of Marketing Vol. 60, No. 3.

Spreng, Richard A., Scott B. MacKenzie, and Richard W. Olshavsky (1996). "A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction." Journal of Marketing 60 (July): pp. 15-32.