

Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại Trường Đại học Greenwich (Việt Nam) chi nhánh Quận 6

Đào Lê Kiều Oanh*, Nguyễn Thị Ngọc Hà và Phan Thành Quốc
Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh

TÓM TẮT

Bài nghiên cứu được xây dựng với mục tiêu là đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ hiện tại đồng thời nghiên cứu các yếu tố chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tại Trường Đại học Greenwich (Việt Nam) chi nhánh (CN) Quận 6. Với nghiên cứu định lượng gồm: kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy tuyến tính bội và kiểm định giá trị trung bình của 2 mẫu độc lập, phân tích phương sai (ANOVA) được sử dụng để kiểm định giả thuyết nghiên cứu. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng, mối quan hệ tích cực giữa các thành phần với sự hài lòng của sinh viên là khác nhau cho mỗi thành phần khác nhau. Cụ thể, tác động mạnh mẽ nhất đến sự hài lòng của sinh viên là thành phần Chất lượng giảng viên, tiếp theo là thành phần Cơ sở vật chất và thành phần Sự tin cậy vào Nhà trường. Kết quả nghiên cứu này sẽ là cơ sở thực tiễn giúp Nhà trường đánh giá đúng được thực trạng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ tại đây, giúp hiểu rõ hơn về những mặt đạt được và những mặt cần cải thiện trong quá trình xây dựng và phát triển chất lượng đào tạo về lâu dài của Đại học Greenwich (Việt Nam) chi nhánh Nguyễn Phú Thứ, Quận 6 nói riêng và Đại học Greenwich (Việt Nam) trên toàn quốc nói chung. Thông qua bài nghiên cứu, Nhà trường sẽ có định hướng đúng đắn và chính sách thúc đẩy các yếu tố có tầm ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của sinh viên, từ đó tái thiết kế kết cấu tổ chức thích ứng hơn với nhu cầu đề ra nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ mà Nhà trường hiện đang cung cấp.

Từ khóa: sự hài lòng, sinh viên, chất lượng dịch vụ, Đại học Greenwich

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Từ lâu, chất lượng dịch vụ đã được xem là điều kiện tiên quyết quan trọng để thiết lập và duy trì một mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Cũng chính vì vậy, mà nhiều doanh nghiệp đã không ngừng đầu tư và nhấn mạnh vào chất lượng dịch vụ nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh của mình trong bối cảnh thu hút khách hàng mới và tăng cường mối quan hệ với khách hàng hiện tại. Có thể nói chất lượng

dịch vụ tốt là tiền thân cho sự hài lòng, do đó, nếu có thể nhận thức đúng đắn về các tiền đề và yếu tố quyết định sự hài lòng của khách hàng, doanh nghiệp có thể nâng cao được vị thế của mình trong môi trường cạnh tranh như hiện nay [1].

Tuy nhiên, việc đánh giá chất lượng dịch vụ lại không có quy chuẩn cụ thể, vì cảm nhận về nó sẽ khác nhau đối với những người khác nhau.

Tác giả liên hệ: TS. Đào Lê Kiều Oanh
Email: oanhdlk@buh.edu.vn

Chất lượng dịch vụ của ngành giáo dục cũng không nằm ngoài xu thế này, nó còn tùy thuộc vào góc độ của chất lượng (đầu vào, quy trình và đầu ra) cũng như các bên có liên quan. Theo Malik [2], chất lượng dịch vụ trong các tổ chức giáo dục đại học được xem là một trong những yếu tố quan trọng thu hút và giữ chân sinh viên.

Bên cạnh đó, nền giáo dục đại học ở Việt Nam đang trải qua sự tăng trưởng to lớn về số lượng các cơ sở giáo dục đại học [3]. Sự gia tăng này càng đặt ra cho các tổ chức giáo dục một thách thức lớn về việc cải tiến chất lượng không ngừng. Đại học Greenwich (Việt Nam) [4] với xuất thân từ Đại học Greenwich (Vương Quốc Anh), vì vậy để có thể nâng cao được vị thế của mình tại thị trường Việt Nam càng phải đặc biệt chú trọng đến quá trình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo nhiều hơn. Đại học Greenwich (Việt Nam) hiện có 4 cơ sở tại các thành phố chính trên cả nước, bao gồm: Hồ Chí Minh, Đà Nẵng và Hà Nội. Trong số đó, chi nhánh Quận 6 thuộc Thành phố Hồ Chí Minh được xem là một chi nhánh chính, tập trung số lượng học viên đông và đa dạng nhất. Chính vì vậy, ở bài nghiên cứu này, tác giả sẽ chỉ tập trung phân tích vào chi nhánh Quận 6. Từ kết quả nghiên cứu, rút ra những hàm ý quản trị chung cho Trường Đại học Greenwich (Việt Nam) về sự thấu hiểu tâm tư và nguyện vọng của sinh viên; các phòng ban chức năng của Trường cũng có thêm cơ sở để đưa ra các quyết định chính xác hơn, tạo dựng được một thương hiệu ngày càng lớn, mạnh trên phạm vi cả nước và quốc tế.

Do đó việc nâng cao chất lượng dịch vụ là nhiệm vụ tối quan trọng của các cơ sở giáo dục đào tạo đại học nhất là trong thời đại kinh tế thị trường năng động. Nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ

hiện tại sẽ giúp Nhà trường cải tiến và nâng cao thêm chất lượng dịch vụ, góp phần củng cố thêm uy tín và thu hút được nhiều sinh viên hơn nữa trong tương lai. Và đây cũng chính là lý do, tác giả lựa chọn: “Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại Trường Đại học Greenwich (Việt Nam) chi nhánh Quận 6” làm đề tài nghiên cứu của mình.

2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

Tính đến nay có khá nhiều các công trình nghiên cứu trên thế giới về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ trong giáo dục, trong đó phải kể đến những công trình tiêu biểu sau:

2.1. Các nghiên cứu nước ngoài

Ho và Wearn [5] đã kết hợp mô hình SERVQUAL vào HETQMEX cho bài nghiên cứu của mình để đo lường chất lượng dịch vụ bậc Đại học, kết quả cho thấy các yếu tố: lãnh đạo, sự tin cậy vào Nhà trường, chất lượng giảng viên và dịch vụ hành chính có tác động tích cực đến chất lượng dịch vụ tại các trường đại học.

Hassan và cộng sự [6] đã nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên về các cơ sở giáo dục tại đại học tư nhân ở Malaysia. Nghiên cứu đã chỉ ra rằng các yếu tố thuộc mô hình SERVQUAL có mối quan hệ tích cực đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên, bao gồm: tính hữu hình, khả năng đáp ứng, sự đảm bảo, độ tin cậy và sự đồng cảm.

Malik và cộng sự [2] đã điều tra tác động của chất lượng dịch vụ đối với sự hài lòng của sinh viên trong các viện giáo dục đại học của tỉnh Punjab ở Pakistan. Họ đã sử dụng công cụ SERVQUAL và những phát hiện của họ cho thấy rằng sinh viên hài lòng với các yếu tố hữu hình, sự đảm bảo, độ tin cậy và sự đồng cảm nhưng không hài lòng với các bãi đậu xe, phòng máy tính, dịch vụ quán ăn và hệ thống xử lý khiếu nại.

Sultan và Wong [7] nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ giáo dục đại học với sự hài lòng của sinh viên Nhật Bản. Nghiên cứu được khảo sát trên 360 sinh viên từ các trường Đại học tại Nhật Bản. Kết quả của nghiên cứu chỉ ra rằng có 7 yếu tố có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên, cụ thể: cơ sở vật chất, chất lượng giảng viên, sự tin cậy vào Nhà trường, năng lực cạnh tranh, các phần mềm hỗ trợ việc học, dịch vụ hành chính và chương trình đào tạo.

Annamderula và Bellamkonda [8] phát triển mô hình đo lường chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục với tên gọi HiEDQUAL. Mô hình được nghiên cứu thực nghiệm với mẫu khảo sát bao gồm 358 sinh viên tại Trường Đại học Ấn Độ và chỉ ra rằng các yếu tố chương trình đào tạo, năng lực phục vụ, cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng trong khuôn viên trường và các phần mềm giảng dạy có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ tại đây.

Asaduzzaman và cộng sự [9] cũng đã kiểm tra chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên trong các trường đại học tư nhân ở Bangladesh bằng cách sử dụng mẫu khảo sát gồm 550 sinh viên thuộc chuyên ngành quản trị kinh doanh. Nghiên cứu của họ đã sử dụng mô hình SERVQUAL và kết quả chỉ ra mối tương quan đáng kể giữa tất cả các yếu tố trong mô hình trên với sự hài lòng của sinh viên.

Mang'unyi và Go vander [10] đã kiểm tra chất lượng dịch vụ cảm nhận và sự hài lòng của sinh viên bằng cách sử dụng cảm nhận của 522 sinh viên về các trường đại học tư thục của Kenya. Nghiên cứu sử dụng khung mô hình HEdPERF để thu thập dữ liệu nghiên cứu. Phát hiện của nghiên cứu chỉ ra rằng cả 5 nhóm yếu tố được thừa nhận, bao gồm: yếu tố phi học thuật (hành chính), yếu tố học thuật, yếu tố danh

tiếng, yếu tố tiếp cận và yếu tố chương trình đào tạo.

Ahmed và Masud [11] với bài nghiên cứu về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên tại một viện giáo dục đại học ở Malaysia và nhận định rằng các yếu tố: năng lực phục vụ, chất lượng giảng viên và chương trình đào tạo có mối quan hệ tích cực đáng kể đến mức độ hài lòng.

2.2. Công trình nghiên cứu trong nước

Ở Việt Nam đã có rất nhiều những nghiên cứu về vấn đề sự hài lòng của người học, tiêu biểu như:

Nghiên cứu của Nguyễn Thành Long [12] tại Trường Đại học An Giang sử dụng thang đo biến thể của thang đo SERVQUAL là SERVPERF đánh giá chất lượng đào tạo qua đánh giá của sinh viên tại trường đại học này. Trong đó, hoạt động đào tạo được xem như một dịch vụ dưới đánh giá của khách hàng là sinh viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy: các yếu tố giảng viên, cơ sở vật chất và sự tin cậy vào Nhà trường là ba yếu tố quan trọng nhất của chất lượng đào tạo. Nghiên cứu đã chỉ ra, giảng viên là thành phần quan trọng nhất tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Hai thành phần có tác động đáng kể tiếp theo là cơ sở vật chất và sự tin cậy vào Nhà trường.

Tác giả Trần Xuân Kiên [13] đã nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của 260 sinh viên tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên. Kết quả kiểm định mô hình lý thuyết cho thấy 5 thành phần tác động đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Trong đó, thành phần tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên là thái độ của đội ngũ cán bộ và giảng viên, thứ hai là các chương trình đào tạo, thứ ba là cơ sở vật chất, thứ tư là sự tin cậy vào Nhà trường và cuối cùng là sự quan tâm của Nhà

trường tới sinh viên.

Nguyễn Thị Thắm [14] khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại Trường Đại học Khoa học Tự nhiên - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy sự hài lòng của sinh viên phụ thuộc các nhân tố theo mức độ ảnh hưởng giảm dần như sau: trước tiên là sự phù hợp và mức độ đáp ứng của chương trình đào tạo, tiếp đến là trình độ và sự tận tâm của giảng viên, kỹ năng chung mà sinh viên đạt được sau khóa học, năng lực phục vụ từ phía Nhà trường, cuối cùng là trang thiết bị phục vụ học tập và điều kiện học tập.

Bùi Xuân Đào [15] với bài nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên tại Việt Nam đã chỉ ra rằng các yếu tố: chất lượng đào tạo, cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng, dịch vụ hành chính và giảng viên có tác động tích cực đến sự hài lòng chung của sinh viên.

Nguyễn Thị Ngọc Xuân [16] nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên (SV) về chất lượng dịch vụ giáo dục của Đại học Trà Vinh. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 5 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giáo dục của Nhà trường đều có ảnh hưởng cùng chiều lên sự hài lòng của SV gồm: tiếp cận dịch vụ giáo dục; cơ sở vật chất; môi trường giáo dục; hoạt động giáo dục; kết quả giáo dục; có sự khác nhau trong mức độ ảnh hưởng của các nhân tố lên sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Trà Vinh, trong đó, ảnh hưởng mạnh nhất là kết quả giáo dục, tiếp đến là hoạt động giáo dục, môi trường giáo dục, cơ sở vật chất; nhân tố tiếp cận dịch vụ giáo dục có ảnh hưởng thấp hơn lên sự hài lòng SV. Nghiên cứu này hi vọng sẽ là cơ sở, căn cứ để Nhà trường xây dựng những biện pháp cải tiến đẩy mạnh các hoạt động dịch vụ giáo dục cho phù hợp với xu thế phát triển giáo dục trong thời gian tới đáp ứng ngày càng cao sự mong đợi của SV tại Trường Đại học Trà Vinh.

Bảng 1. Bảng tổng hợp các yếu tố nghiên cứu

STT	Các yếu tố	Tiếp thu từ mô hình của tác giả
1	Chất lượng giảng viên	Ho và Wearn (1996), Sultan và Wong (2010), Ahmed và Masud (2014), Nguyễn Thành Long (2006), Trần Xuân Kiên (2006), CIF (2007), Bùi Xuân Đào (2013)
2	Sự tin cậy vào Nhà trường	Ho và Wearn (1996), Sultan và Wong (2010), Nguyễn Thành Long (2006), Trần Xuân Kiên (2006)
3	Chương trình đào tạo	Annamderula và Bellamkonda (2012), Mang'unyi và Go vender (2014), Ahmed và Masud (2014), Trần Xuân Kiên (2006), Nguyễn Thị Thắm (2010)
4	Cơ sở vật chất	Sultan và Wong (2010), Annamderula và Bellamkonda (2012), Nguyễn Thành Long (2006), Trần Xuân Kiên (2006), CIF (2007), Bùi Xuân Đào (2013), Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018)
5	Năng lực phục vụ	Annamderula và Bellamkonda (2012), Asaduzzaman và cộng sự (2013), Ahmed và Masud (2014), Nguyễn Thị Thắm (2010)

Từ kết quả của những nghiên cứu trên, có thể nói, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên có mối quan hệ chặt chẽ, cùng chiều với nhau mà trong đó, chất lượng dịch vụ của Nhà trường là yếu tố quan trọng tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Như vậy, khi sinh viên đánh giá càng cao về các thành phần của chất lượng dịch vụ thì mức độ hài lòng chung của họ về chất lượng dịch vụ càng cao và ngược lại. Tuy nhiên, thực tế lại cho thấy chưa có bài nghiên cứu nào phân tích chuyên sâu về Trường Đại học Greenwich với xuất thân từ một trong những ngôi trường danh giá tại Anh được phát triển tại thị trường Việt Nam. Trong bối cảnh sự phát triển về giáo dục và đào tạo ngày càng lên cao, sự ra đời của các trường Đại học tư nhân cũng vì thế mà gia tăng, do đó nếu như có một bài nghiên cứu về đề tài “Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng tại Trường Đại học Greenwich (Việt Nam)” sẽ là một công cụ rất hữu ích cho các nhà quản lý tại Trường Đại học Greenwich (Việt Nam) nói riêng cũng như các trường Đại học tư nhân khác nói chung tại Việt Nam.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu này được thực hiện bằng việc kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng. Trong đó, nghiên cứu định tính được thực hiện bằng sử dụng kỹ thuật thảo luận nhóm nhằm điều

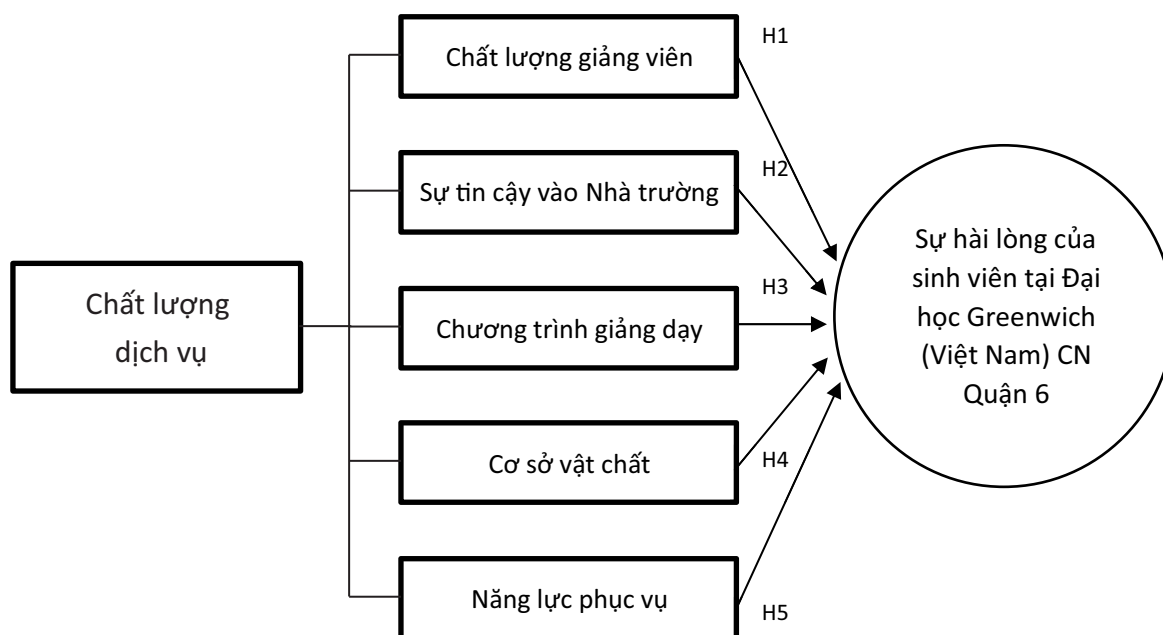
chỉnh, bổ sung các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên của mô hình nghiên cứu đề xuất và điều chỉnh thang đo phù hợp với thực tiễn tại Đại học Greenwich; nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng cách thu thập dữ liệu thông qua khảo sát bằng bảng câu hỏi soạn sẵn. Dữ liệu thu thập sẽ được xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS 20. Thang đo được kiểm định bằng hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA. Mô hình lý thuyết được kiểm định bằng phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính qua đó xác định mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tại Đại học Greenwich Việt Nam. Cuối cùng, kiểm định T-test, ANOVA được thực hiện để so sánh khác biệt về mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng của những nhóm sinh viên có đặc điểm cá nhân khác nhau.

4. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT

Các mô hình nghiên cứu trước đây được xây dựng dựa trên những mối quan tâm của tác giả và phù hợp với những bối cảnh nghiên cứu cụ thể khác nhau. Và trong bài viết này, tác giả đã tổng hợp lại được những yếu tố chung và phù hợp cho bài nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên và chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Greenwich, bao gồm: chất lượng giảng viên, sự tin cậy vào Nhà trường, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất và năng lực phục vụ.

Bảng 2. Tóm tắt nội dung các giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Nội dung giả thuyết
H ₁	Chất lượng giảng viên có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tại Đại học Greenwich Việt Nam CN Quận 6
H ₂	Sự tin cậy vào Nhà trường có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tại Đại học Greenwich Việt Nam CN Quận 6
H ₃	Chương trình giảng dạy có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tại Đại học Greenwich Việt Nam CN Quận 6
H ₄	Cơ sở vật chất có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tại Đại học Greenwich Việt Nam CN Quận 6
H ₅	Năng lực phục vụ có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tại Đại học Greenwich Việt Nam CN Quận 6



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

5. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

5.1. Kết quả nghiên cứu

5.1.1. Thống kê mẫu nghiên cứu

Để thực hiện việc phân tích sự hài lòng của sinh viên tại Đại học Greenwich (Việt Nam) nói chung, Đại học Greenwich (Việt Nam) chi nhánh Quận 6 nói riêng, tác giả đã thực hiện bảng khảo sát với 200 sinh viên đang theo học tại chi nhánh Quận 6 về sự hài lòng của mình đối với chất lượng dịch vụ tại đây. Đối tượng khảo sát thực tế là 200 người, trong đó có 180 phiếu trả lời hợp mô tả mẫu như bảng dưới đây:

Bảng 3. Thống kê về giới tính

Giới tính	Số lượng điều tra	% Tổng số điều tra
Nam	100	55.6%
Nữ	80	44.4%
Tổng	180	100%

Bảng 3 cho thấy tỷ lệ sinh viên nam là 55.6% nhiều hơn tỷ lệ sinh viên nữ 44.4% trong tổng số 180 sinh viên đang theo học tại Đại học Greenwich (Việt Nam) chi nhánh Quận 6. Nguyên

nhân dẫn đến tỷ lệ phiếu điều tra nam sinh cao hơn nữ sinh là do số lượng sinh viên nam theo học tại trường cao hơn số lượng sinh viên nữ. Điều này có thể dễ hiểu khi các khối chuyên ngành của Nhà trường có thiên hướng phù hợp với sinh viên nam hơn: như công nghệ thông tin và thiết kế đồ họa, do đó khi tác giả tiến hành điều tra ngẫu nhiên thì số lượng sinh viên nữ chiếm tỷ lệ thấp hơn sinh viên nam.

Bảng 4. Thống kê theo năm học

Bạn là sinh viên năm thứ	Số lượng điều tra	% Tổng số điều tra
Năm 3	70	38.9%
Năm 4	130	61.1%
Tổng	180	100%

Kết quả thống kê Bảng 4 cho thấy, số lượng sinh viên năm 3 và năm 4 lần lượt là 70 và 130 phiếu trả lời; chiếm tỷ lệ trong tổng số 180 phiếu điều tra lần lượt là 38.9% và 61.1%. Có thể thấy số lượng sinh viên năm 4 chiếm ưu thế vượt trội hẳn với hơn 60%, vì sinh viên năm 4 là người có thời gian theo học tại trường lâu nhất, hiểu

được đầy đủ các chất lượng dịch vụ tại trường. Điều này sẽ giúp bài nghiên cứu mang tính khách quan hơn, do đó, tác giả đã lựa chọn phần lớn đối tượng khảo sát là sinh viên năm 4 để thực hiện bài nghiên cứu.

Bảng 5. Thống kê về kết quả học tập của sinh viên

Điểm trung bình chung tích lũy của sinh viên đến thời điểm đánh giá	Số lượng điều tra	% Tổng số điều tra
<5 (Yếu)	0	0
5 - cận 7 (Trung bình)	40	22.2%
7 - cận 8 (Khá)	103	57.2%
8 - cận 9 (Giỏi)	27	15%
>= 9 (Xuất sắc)	10	5.6%
Tổng	180	100%

Kết quả thống kê Bảng 5 trên cho biết, không có sinh viên nào trong số sinh viên khảo sát xếp loại yếu, số sinh viên có kết quả học tập xếp loại trung bình chiếm tỷ lệ 22.2%, số sinh viên xếp loại khá chiếm tỷ lệ 57.2%, số sinh viên xếp loại giỏi chiếm tỷ lệ 15%, số sinh viên xếp loại xuất sắc chiếm tỷ lệ rất thấp 5.6%. Như vậy, tỷ lệ sinh viên có điểm tích lũy trung bình từ 7 - 8 điểm chiếm phần lớn với hơn 50% trong tổng số 180 phiếu điều tra. Thực tế cho thấy, các bạn sinh viên xếp loại khá giỏi đa phần thuộc khối kinh tế, còn lại sinh viên các khối ngành công nghệ thông tin và đồ họa xếp loại trung bình là đa số.

5.1.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Phần này sẽ tiến hành kiểm tra độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha của 5 biến độc lập: chất lượng giảng viên, sự tin cậy vào Nhà trường, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, năng lực phục vụ và 1 biến phụ thuộc: sự hài lòng của sinh viên tại Đại học Greenwich (Việt Nam) chi nhánh Quận 6.

Bảng 6. Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Đại học Greenwich Việt Nam CN Quận 6

TT	Thang đo	Ký hiệu	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan với biến tổng thấp nhất	Kết quả
1	Chất lượng giảng viên	GV	5	0.938	0.693	Đạt
2	Sự tin cậy vào Nhà trường	TC	5	0.827	0.504	Đạt
3	Chương trình đào tạo	DT	5	0.797	0.545	Đạt
4	Cơ sở vật chất	VC	5	0.879	0.675	Đạt
5	Năng lực phục vụ	PV	5	0.832	0.571	Đạt

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho thấy thang đo 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đều đạt được độ tin cậy. Hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo lớn hơn 0.6 (hệ số Cronbach's Alpha thấp nhất là 0.797) và đồng thời, hệ số tương quan biến tổng đều lớn

hơn 0.3 nên tất cả các biến quan sát của các thang đo đều được giữ lại. Như vậy, thang đo của 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đều đạt được độ tin cậy nên tất cả 25 biến quan sát của 5 thang đo này đều thỏa điều kiện để phân tích nhân tố khám phá (EFA).

5.1.3. Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình hồi quy

*Sự xác đáng của mô hình

Với tài liệu tham khảo của Weiers [17], một phân tích hồi quy nhiều biến có thể liên quan đến một biến phụ thuộc và các biến độc lập. Mặt khác, nó chỉ ra mức tác

động của biến độc lập đến biến phụ thuộc, thang đo biểu danh được kiểm tra [18]. Phân tích hồi quy được tiến hành với 6 biến bao gồm GV, TC, DT, VC, PV và HL đã được chuyển đổi thành giá trị trung bình và phương pháp Enter được sử dụng trong phân tích hồi quy.

Bảng 7. Kết quả phân tích kiểm định mô hình

Mô hình	R	R ²	R ² điều chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng	Hệ số Durbin-Watson
1	0.759a	0.712	0.707	0.676452	1.791
a. Biến độc lập: GV, TC, DT, VC, PV					
b. Biến phụ thuộc: HL					
ANOVA(b)					
Mô hình	Tổng bình phương	Số bậc tự do	Bình phương trung bình	Giá trị kiểm định F	Mức ý nghĩa Sig.
1 Hồi quy	45,752.3	6	7,535.4	21,147.8	0.000b
Phần dư	58,128.2	173	0.351		
Tổng	103,880.5	179			
a. Biến độc lập: GV, TC, DT, VC, PV					
b. Biến phụ thuộc: HL					

Bảng 7 cho thấy hệ số R² hiệu chỉnh nhỏ hơn hệ số R², vì vậy tác giả sử dụng R² hiệu chỉnh để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình bởi sự an toàn cũng như không làm cho mô hình bị phóng đại mức độ phù hợp. Như vậy, với giá trị 0.707 của hệ số R² hiệu chỉnh mang ý nghĩa: 5 biến độc lập trong mô hình nghiên cứu: GV, TC, DT, VC, PV ảnh hưởng đến 70.7% sự thay đổi của biến phụ

thuộc (HL); 29.3% còn lại là do sự ảnh hưởng của những biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

Kết quả kiểm định ANOVA có hệ số kiểm định F: 21,147.8, đồng thời hệ số Sig.: 0.000 nên với mức 5% như vậy mô hình này sẽ có ý nghĩa suy ra tổng thể.

*Ý nghĩa của hệ số hồi quy từng phần

Bảng 8. Hồi quy từng phần a

Coefficients ^a								
Biến		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
		B	Sai số chuẩn	Beta				B
1	(Hằng số)	1,822	0.220		2,466	0.000		
	GV	0.174	0.025	0.256	9,821	0.000	0.614	1,301

1	TC	0.142	0.020	0.238	8,011	0.000	0.461	1,627
	DT	0.101	0.024	0.129	6,202	0.000	0.542	1,437
	VC	0.159	0.024	0.245	9,503	0.000	0.681	1,387
	PV	0.073	0.026	0.097	1,567	0.019	0.723	1,217
a. Dependent Variable: HL								

Dựa theo kết quả từ Bảng 7, tất cả các giá trị sig. đều nhỏ hơn 0.05, do đó 5 biến độc lập có thể giải thích mức độ ảnh hưởng của sự hài lòng của sinh viên. Hơn thế, VIF < 2 do đó không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Phương trình hồi quy tuyến tính được cung cấp trong nghiên cứu này:

$$HL = 0.256*GV + 0.238*TC + 0.129*DT + 0.245*VC + 0.097*PV$$

Từ phương trình hồi quy tuyến tính trên, chúng ta có thể thấy được 3 yếu tố tác động mạnh tích cực nhất lên sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ là chất lượng giảng viên (GV) với 0.256, cơ sở vật chất (VC) với 0.245 và cuối cùng là sự tin cậy vào Nhà trường (TC) với 0.238. Các biến còn lại có tác động ít hơn đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ: chương trình đào tạo và năng lực phục vụ.

5.2. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Từ phương trình hồi quy đã tìm ra được ở phần trước, có tất cả 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại Trường Đại học Greenwich (Việt Nam) CN Quận 6, bao gồm từ cao đến thấp, cụ thể: yếu tố Chất lượng giảng viên ($\beta=0.256$), tiếp đến là yếu tố Cơ sở vật chất ($\beta=0.245$), kế đến lần lượt là các yếu tố Sự tin cậy vào Nhà trường ($\beta=0.238$), yếu tố Chương trình đào tạo ($\beta=0.129$) và cuối cùng là yếu tố Năng lực phục vụ ($\beta=0.097$).

Kết quả kiểm định sự khác biệt của các yếu tố định tính đối với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ tại Trường Đại học Greenwich (Việt Nam) CN Quận 6 cho thấy không có sự khác biệt nào giữa các nhóm sinh viên có giới tính, năm học cũng như điểm trung bình chung tích lũy khác nhau.

Ngoài ra, nghiên cứu về các yếu tố trong bài ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại Trường Đại học Greenwich (Việt Nam) CN Quận 6 cho ra các kết quả kiểm định phù hợp với những nghiên cứu mà tác giả đã tổng kết trước đó. Đối với yếu tố Chất lượng giảng viên có kết quả trùng khớp với nghiên cứu của Nguyễn Thành Long [12], Trần Xuân Kiên [13] đều cho rằng đây là yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại trường đại học, đồng thời cũng phù hợp với các kết quả nghiên cứu của Ho và Wearn [5], Sultan và Wong [7], Ahmed và Masud [11] và Bùi Xuân Đào [15]. Đối với yếu tố Sự tin cậy vào Nhà trường là một trong những nhân tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên trùng khớp với nghiên cứu của Nguyễn Thành Long [12], và phù hợp với kết quả của các nghiên cứu Ho và Wearn [7], Sultan và Wong [7], Trần Xuân Kiên [13]. Tiếp đến là yếu tố Chương trình đào tạo cũng có kết quả phù hợp với các nghiên cứu của Annamderula và

Bellamkonda [8], Mang'unyi và Go vender [10], Ahmed và Masud [11], Trần Xuân Kiên [13], Nguyễn Thị Thắm [14]. Tương tự như yếu tố Sự tin cậy vào Nhà trường, yếu tố Cơ sở vật chất cũng có kết quả trùng khớp với nhận định trong nghiên cứu của Nguyễn Thành Long [12] về mức độ tác động mạnh mẽ của yếu tố này đến sự hài lòng của sinh viên Đại học, và cũng phù hợp với kết quả của các nghiên cứu Sultan và Wong [7], Annamderula và Bellamkonda [8], Trần Xuân Kiên [13], Bùi Xuân Đào [15]. Cuối cùng là yếu tố Năng lực phục vụ cũng đồng loạt trả ra kết quả phù hợp với các nghiên cứu của Annamderula [8], Asaduzzaman và cộng sự [9], Ahmed và Masud [11], Nguyễn Thị Thắm [14].

Thực tế cũng cho thấy, Đại học Greenwich (Việt Nam) là sự kết hợp giữa Trường Đại học Greenwich - Trường đại học quốc tế được bình chọn số 1 về chất lượng giảng dạy trong lĩnh vực kinh tế và số 1 về sự hài lòng của sinh viên tại Anh Quốc (Theo The Sunday Times University Guide 2012) và Trường Đại học FPT được tổ chức Eduniversal trao tặng danh hiệu "Trường đào tạo quản trị kinh doanh hàng đầu Việt Nam". Sự kết hợp giữa hai trường hàng đầu thuộc top này mang lại cho sinh viên Việt Nam một cơ hội tiếp cận một chương trình đào tạo quốc tế có xuất xứ từ một nền giáo dục đẳng cấp vào bậc nhất thế giới, với chi phí rẻ hơn rất nhiều nếu đi du học. Đây là một trong những sự hài lòng lớn nhất khi được nhắc đến của sinh viên khi theo học tại Trường Đại học Greenwich (Việt Nam). Tuy nhiên, để phát triển bền vững trước cơn lốc xoáy cạnh tranh từ các trường Đại học tư nhân khác tại Việt Nam (hiện có trên 60 Đại học tư nhân trải dài trên 29 tỉnh thành đất nước), Đại học Greenwich (Việt Nam) cần phải nhìn nhận và

đánh giá lại các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên, từ đó nâng cao các giá trị hiện tại và từ đó gia tăng thêm sự hài lòng của sinh viên Nhà trường.

Về đội ngũ giảng viên: đều có trình độ chuyên môn cao, đến từ các nước có nền giáo dục phát triển hoặc từng tu nghiệp tại nước ngoài, được công nhận đạt đầy đủ năng lực và kinh nghiệm đảm nhận đào tạo tại Trường, tuy nhiên nếu xem xét tỷ lệ đội ngũ giảng viên cơ hữu của Trường với tỷ lệ sinh viên, thì việc cân đối này cũng còn khá thấp. Cụ thể, tỷ lệ này chỉ chiếm khoảng 5% trên tổng số. Điều này dẫn đến tình trạng một giảng viên có thể sẽ phải phân bổ thời gian giảng dạy cho nhiều lớp, kéo theo sự quan tâm mà giảng viên dành cho sinh viên có thể sẽ bị sút giảm đi.

Về đội ngũ nhân viên: tại Trường đều được lựa chọn kỹ càng, được đào tạo sâu về các kỹ năng mềm cũng như chuyên môn để có thể giải đáp và tư vấn được các thắc mắc đến từ phía sinh viên. Mỗi tháng, Nhà trường đều có chính sách đánh giá năng lực phục vụ của nhân viên bởi sinh viên, vì vậy sinh viên sẽ được hoàn toàn chủ động thoải mái trong việc nhận xét về phong cách làm việc của các nhân viên khối hành chính văn phòng. Từ đó, giúp Nhà trường cải thiện và điều chỉnh lại đội ngũ nhân viên theo chiều hướng tốt hơn. Ngoài ra, Nhà trường cũng tuyển thêm nhân viên để có thể đáp ứng được nhu cầu hỗ trợ sinh viên một cách tối đa nhất, cụ thể số lượng nhân viên năm 2017 là 39, đến năm 2018 tăng lên 13 nhân viên, và năm 2019 tăng lên 14 nhân viên.

Về đội ngũ sinh viên số liệu này cũng tăng đều qua các năm, từ 1,510 sinh viên (năm 2017) lên 1,600 sinh viên (năm 2019), chiếm tỷ lệ 6%. Điều đáng mừng là số sinh viên không bị sụt giảm dù rằng sự cạnh tranh từ các trường đại học quốc tế khác mỗi năm không hề thuyên giảm. Chứng tỏ, chất lượng dịch vụ tại Nhà

trường đã đạt được kết quả thành công, khi bảo toàn được số sinh viên đầy đủ. Tuy nhiên, tỷ lệ này vẫn chưa có sự tăng trưởng đáng kể và vẫn còn thấp. Dù là một tín hiệu tốt, nhưng nếu trong tương lai, trước bối cảnh sự phát triển không ngừng của hệ thống đào tạo và giáo dục tại Việt Nam, bản thân Trường Đại học Greenwich (Việt Nam) CN Quận 6 nói riêng và Đại học Greenwich (Việt Nam) nói chung vẫn cần phải thực sự quan tâm về chất lượng dịch vụ tại đây, từ đó gia tăng về số lượng sinh viên đều đặn qua các năm.

Dù tỷ lệ giảng viên so với số sinh viên tuy chưa cân đối, nhưng bù lại chất lượng giảng viên cũng như năng lực phục vụ của các nhân viên hành chính luôn được đặc biệt chú trọng, mối quan hệ giữa các sinh viên với thầy cô rất thân thiết và luôn nhận được sự hỗ trợ nhiệt tình từ Nhà trường. Cũng theo tiêu chuẩn QS Star, Đại học Greenwich (Việt Nam) được đánh giá 5 sao về chất lượng giảng dạy. Bên cạnh đó, trường cũng thường xuyên có những đổi mới trong chương trình đào tạo, cập nhật xu hướng đào tạo mới để mang đến cho sinh viên khung kiến thức quy chuẩn và chất lượng. Thông thường, thời gian dành cho các môn đại cương tại các trường đại học Việt Nam có thể chiếm đến 2 trên tổng số 4 năm học. Tuy nhiên, tính ứng dụng của các môn học này thường rất ít và hầu như không sử dụng đến khi làm việc trong nhiều lĩnh vực sau này. Trái ngược với xu hướng đó, Đại học Greenwich (Việt Nam) áp dụng đào tạo theo triết lý giáo dục của Anh, đề cao tính thực tiễn trong giáo dục, sinh viên khi học tại Đại học Greenwich (Việt Nam) sẽ hạn chế tối đa các môn đại cương và được đào tạo toàn bộ bằng tiếng Anh theo giáo trình trích từ Đại học Greenwich quốc tế. Do đó, thời gian học thường sẽ rút ngắn hơn so với nhiều trường khác. Đặc biệt, các sinh viên năm 3 theo học tại trường còn được tham gia

chương trình thực tập OJT (on the job training) với tổng thời lượng 4 tháng với 2 giai đoạn đào tạo, mang đến cho sinh viên kiến thức thực tiễn, là cơ hội giúp học viên trải nghiệm về nghề nghiệp, tích lũy kinh nghiệm thực tế cho công việc và sự nghiệp sau khi ra trường. Đây là một trong những chương trình đặc biệt mà rất ít các trường Đại học quốc tế tại Việt Nam thực hiện. Ngoài ra, sinh viên tốt nghiệp sẽ nhận bằng Cử nhân (Bằng Đại học) do Đại học Greenwich cấp, có giá trị toàn cầu.

Được nhiều báo đài đánh giá, lựa chọn Greenwich (Việt Nam) như một lựa chọn đi du học tại gia, với mức chi phí tiết kiệm rất nhiều lần so với việc phải đi sang nước ngoài để học tập. Để có thể được đánh giá như vậy, Đại học Greenwich (Việt Nam) cũng đã rất chú trọng vào hệ thống chất lượng dịch vụ, từ cơ sở vật chất cho đến trang thiết bị. Ngôi trường tọa lạc hoàn toàn bên trong của một tòa nhà nên khu vực hành lang các tầng luôn được chú trọng trang trí với tông màu bắt mắt, thoáng rộng và sạch sẽ. Thư viện hiện đại, chuẩn quốc tế được sắp xếp gọn gàng và tiện lợi với hơn 200,000 cuốn giáo trình, tài liệu tham khảo, tài liệu điện tử trong và ngoài nước. Các phòng học quy mô nhỏ được trang bị đầy đủ điều hòa, bảng, máy chiếu cùng các thiết bị máy móc tân tiến phù hợp với từng môn học hỗ trợ tối đa cho giảng viên và sinh viên dành cho khoảng 30 sinh viên một lớp, số lượng vừa đủ để thầy cô có thể bao quát, quan tâm đến từng bạn. Bàn ghế cũng dễ dàng xoay chuyển để phù hợp với những hoạt động teamwork mà giảng viên đề ra. Đối với các chuyên ngành như đồ họa, truyền thông, Nhà trường còn có phòng studio cùng hệ thống đèn chiếu, đèn hắt, phòng xanh... giúp sinh viên dễ dàng thực hành sản xuất các sản phẩm, bài tập ngay tại lớp. Hệ thống website của trường cũng được Nhà trường cập nhật

thường xuyên, công bố công khai cam kết chất lượng giáo dục và chất lượng giáo dục thực tế, công khai các điều kiện đảm bảo chất lượng, công khai thu chi tài chính mang lại sự minh bạch và rõ ràng. Như vậy có thể thấy hệ thống nhà cửa, công trình kiến trúc phục vụ cho giảng dạy, thực hành thực tập và nghiên cứu tại Đại học Greenwich (Việt Nam) đã rất được chú trọng đầu tư rất kỹ lưỡng.

6. HÀM Ý QUẢN TRỊ

6.1. Đối với thành phần chất lượng giảng viên

Để nâng cao sự hài lòng của sinh viên, Nhà trường cần chú ý nâng cao các yếu tố thuộc thành phần chất lượng giảng viên này.

Thực tế cũng cho thấy việc bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn đội ngũ cán bộ giảng dạy là nhiệm vụ rất quan trọng, lâu dài trong việc đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ tại bất cứ trường Đại học nào, không riêng mỗi Trường Đại học Greenwich (Việt Nam). Đội ngũ giảng viên giỏi là cơ sở vững chắc để đào tạo ra các sinh viên giỏi. Và kết quả khảo sát cũng cho thấy hai biến quan sát “Giảng viên có trình độ chuyên môn cao và sâu rộng” và “Giảng viên có phương pháp giảng dạy tốt và dễ hiểu” với điểm số trung bình lần lượt là 3,542 và 3,537. Theo đó, Nhà trường càng cần phải quan tâm và chú trọng vào hai biến quan sát này. Việc sở hữu lượng sinh viên lớn có quốc tịch từ 10 quốc gia trên thế giới là một trở ngại cách biệt lớn nhất về vấn đề văn hóa cũng như phong cách ứng xử. Để có thể gắn kết mọi cá nhân lại thành một tập thể, ngoài việc giỏi về các kiến thức chuyên môn, mỗi giảng viên cần phải có những phương pháp giảng dạy thật hợp lý, giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận với nguồn kiến thức. Để có thể cải thiện tốt hơn về chất lượng giảng dạy tại đây, tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị sau theo sự tìm hiểu của cá nhân:

Để có một đội ngũ giảng viên được đào tạo trong cùng một chuẩn mực vừa giỏi về chuyên môn, vừa tinh xảo về nghiệp vụ. Nhà trường cần tăng cường bồi dưỡng kiến thức sư phạm cho các giảng viên thỉnh giảng (giảng viên đang công tác ở các đơn vị) và tăng cường khả năng chuyên môn của các giảng viên cơ hữu của Trường.

Thiết lập các chương trình để phát triển và đánh giá giảng viên: trường cần lập kế hoạch để phát triển và đánh giá giảng viên làm căn cứ để nâng bậc, trong đó, Trường Khoa thực hiện đánh giá hằng năm về công tác giảng dạy, tăng mức lương theo thành tích, nhằm tạo động lực gắn bó lâu dài cho phía giảng viên.

Thực hiện các chính sách hỗ trợ, khuyến khích giảng viên: trường cần có các chính sách hỗ trợ, khuyến khích động viên các giảng viên trong quá trình học tập nâng cao trình độ ở bậc sau đại học, nghiên cứu sinh trong và ngoài nước.

Trường cần có qui định về nghiên cứu khoa học hằng năm của giảng viên, cần áp dụng một cách triệt để hơn, đồng thời cũng khuyến khích giảng viên tham gia nhiệt tình hơn.

Tạo mối quan hệ thân thiết giữa thầy và trò: giảng viên cần có sự thay đổi về nhận thức trong quá trình dạy và học, nhận thức về mối quan hệ giữa thầy và trò, và có tâm huyết với nghề nghiệp. Để từ đó, giảng viên có phương pháp giảng dạy lấy người học làm trung tâm.

Thêm nhiều chính sách ưu đãi đối với giảng viên: nên tạo môi trường làm việc thuận lợi để thu hút đồng thời giữ lại các giảng viên nhiều kỳ vọng, tận tâm và đã được đào tạo từ nước ngoài.

6.2. Đối với thành phần cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất là thành phần có mức độ ảnh hưởng thứ 2 trong nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại

Trường Đại học Greenwich (Việt Nam). Cơ sở vật chất cũng góp vai trò quan trọng không kém trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ đào tạo. Các phòng học, giảng đường ổn định với trang thiết bị hiện đại có thể giúp giáo viên áp dụng được nhiều phương pháp giảng dạy sinh động, trực quan và thu hút được người học. Hơn nữa các yếu tố về độ thông thoáng và ánh sáng đầy đủ cũng giúp cho hiệu quả việc học tập và giảng dạy tốt hơn. Phòng thí nghiệm thực hành có đầy đủ trang thiết bị cơ bản và hiện đại sẽ dễ dàng giúp cho học viên ứng dụng lý thuyết đã học vào thực tế, rèn luyện kỹ năng và thao tác nghề nghiệp ngay khi đang học, giúp phát huy tốt khả năng tìm tòi sáng tạo của sinh viên. Cũng theo kết quả khảo sát, biến quan sát “Cơ sở lớp học được trang bị hệ thống thiết bị hiện đại” và biến quan sát “Độ thông thoáng về chỗ ngồi và ánh sáng luôn được đảm bảo cho các phòng học” có kết quả đánh giá thấp nhất với số điểm lần lượt là 3,676 và 3,584.

Thực tế cũng cho thấy, hệ thống xài máy lạnh công tắc chung cho toàn cơ sở, mỗi phòng học sẽ không thể tự mình điều chỉnh được nhiệt độ tại phòng. Dẫn đến tình trạng, nhiều sinh viên bệnh cảm phải co ro vì lạnh, giảng viên cũng không thể giảng bài trong điều kiện môi trường tốt. Điều này đã được đề cập ở phần thảo luận chung, và ở chương này tác giả xin được đề xuất ý kiến lắp công tắc điều khiển tại mỗi phòng học, nhằm giúp mọi người có thể chủ động hơn trong việc thay đổi nhiệt độ phòng. Ngoài ra, khi thu thập các thông tin phản hồi từ sinh viên, tác giả cũng đã tổng hợp được một số kiến về tình trạng bãi giữ xe hiện tại ở các cơ sở cũng chưa có mái che toàn diện, xe sinh viên đi học chỉ có một số ít được để trong nhà xe còn lại phải để ngoài sân nên những lúc trời mưa sinh viên cũng chưa an tâm ngồi trong lớp học. Có một số cơ sở được đặt

tại tòa nhà, vì vậy tình trạng bãi giữ xe cũng có phần phụ thuộc vào điều kiện tại tòa nhà. Chính thế, Nhà trường có thể thuê riêng một bãi giữ xe gần đó, để dành riêng và ưu tiên đặc biệt cho sinh viên của mình.

6.3. Đối với thành phần sự tin cậy vào Nhà trường
Xếp hạng sau thành phần cơ sở vật chất, thành phần sự tin cậy vào Nhà trường cũng tác động mạnh mẽ không kém lên sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại đây, cụ thể là có tác động lớn thứ 3. Niềm tin là cơ sở để sinh viên tiếp thêm động lực học tập, vì vậy nó rất quan trọng trong công tác đánh giá sự hài lòng của sinh viên. Theo như kết quả khảo sát, biến quan sát “Nhà trường danh tiếng và có uy tín về với các cam kết về hệ chương trình đào tạo” và “Sinh viên được Nhà trường giới thiệu đơn vị thực tập trong quá trình học” có điểm đánh giá trung bình khá thấp so với các biến quan sát khác. Vì vậy, nhằm gia tăng hơn sự hài lòng của sinh viên về thành phần sự tin cậy, Nhà trường nên:

Kết hợp thêm các kênh truyền thông và báo chí để gia tăng thêm độ nhận biết cũng như mở rộng thêm thương hiệu đến với nhiều người hơn nữa.

Thông tin thay đổi kịp thời thông báo cho sinh viên: trước khi thay đổi môn học trong chương trình đào tạo theo quyển niên giám đã phát cho sinh viên cũng như thay đổi cấu trúc đề thi phải hợp lấy ý kiến của sinh viên, nhằm tránh những hiểu lầm gây bức xúc trong sinh viên.

Trong bối cảnh phát triển kinh tế và hội nhập quốc tế, Nhà trường cung cấp cho sinh viên đầy đủ các kiến thức, kỹ năng, phẩm chất cần thiết nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng nhân lực của doanh nghiệp. Các đối tác tuyển dụng luôn đánh giá cao và mở rộng cửa với sinh viên Greenwich bởi kiến thức chuyên

ngành và khả năng hòa nhập vào môi trường làm việc nhanh chóng. Sinh viên tốt nghiệp Đại học Greenwich được chào đón làm việc tại hàng trăm đối tác ở Việt Nam cũng như trên toàn thế giới như Viettel, Prudential, VietinBank,... Tuy nhiên vẫn cần có sự kết nối thêm với nhiều đơn vị công ty có uy tín và tiếng vang trên thị trường hơn nữa, và tạo điều kiện hỗ trợ tối đa các sinh viên có cơ hội thực tập tại đây. Như vậy, sinh viên sẽ càng vững thêm niềm tin và năng lượng khi đăng ký theo học tại Trường.

Trên đây là những ý kiến và đề xuất từ phía tác giả dựa trên thực trạng hiện tại cùng các kết quả phân tích được từ cuộc khảo sát, do đó tác giả mong rằng Trường Đại học Greenwich (Việt Nam) có thể lắng nghe và khắc phục được những điều trên. Tác giả tin rằng, chất lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường sẽ được nâng cao và thêm vào đó cũng nâng cao sự hài lòng của sinh viên theo học tại Trường.

6.4. Năng lực phục vụ và chương trình đào tạo

Đối với Nhà trường: cải tiến và thay đổi thường xuyên các chính sách cũng như phúc lợi hỗ trợ cho giảng viên tại Nhà trường, nhằm giữ chân giảng viên cũ cũng như gia tăng thêm lượng giảng viên mới; Nhà trường cần nỗ lực hoàn thiện hơn cơ sở hạ tầng, đặc biệt là về hệ thống máy lạnh và bãi đỗ xe; có nhiều chính sách động viên nhân viên làm việc tốt hơn.

Đối với giảng viên: mỗi giảng viên cần xây dựng kế hoạch học tập nghiên cứu cho bản thân theo từng kỳ; giảng viên cần tích cực nghiên cứu khoa học, trao đổi kiến thức phục vụ cho công tác giảng dạy; giảng viên phải thường xuyên cập nhật những phương pháp dạy học mới trong công tác giảng dạy tránh gây nhàm chán trong bài giảng bởi những phương tiện dạy học cũ; giảng viên cần phải dành thêm nhiều thời gian hơn nữa, nhằm tạo mối quan hệ thân thiết với sinh viên nhằm nắm rõ tâm tư nguyện vọng của sinh viên, giải đáp thắc mắc khó khăn giúp sinh viên hiểu rõ hơn bài giảng.

Đối với sinh viên: sinh viên cần có ý thức bảo vệ cơ sở hạ tầng để phục vụ tốt cho việc giảng dạy và học tập; sinh viên cần phối hợp với giảng viên để xây dựng chất lượng dịch vụ của Trường ngày một tốt hơn; sinh viên cần chấp hành đúng qui định của Nhà trường, theo dõi thông tin để phản hồi kịp thời với Khoa, Trường.

Tóm lại, cả 5 thành phần, bao gồm: chất lượng giảng viên, sự tin cậy vào Nhà trường, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất và năng lực phục vụ đều có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Greenwich (Việt Nam). Ba thành phần được phân tích là có sự ảnh hưởng mạnh mẽ nhất lần lượt là chất lượng giảng viên, cơ sở vật chất và sự tin cậy vào Nhà trường. Từ kết quả nghiên cứu trên cùng các thực trạng hiện có tại Nhà trường, tác giả đã đề xuất ba nhóm giải pháp theo thứ tự ưu tiên cần giải quyết.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] L. Jalat, Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities' Competitiveness, *Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12 - 40, 2011.

[2] S. Malik, Measuring service quality of a

higher educational institute towards student satisfaction, *American journal of educational research*, 2(7), 447 - 455, 2010.

[3] Thống kê của Bộ Giáo dục và Đào tạo Việt Nam, 2018.

[4] Đại học Greenwich (Việt Nam). *Báo cáo*

thường niên các năm 2017 - 2019.

[5] R. A. A. Ho and A. Wearn, Service Quality and Students' satisfaction at Higher Learning Institutions. A case study of Malaysian University Competitiveness, *International journal of Management and Strategy*, 3(5), 1 - 16, 1996.

[6] H. F. A Hassan, A. Ilias, R. A. Rahman and M. Z. A. Razak, Service Quality and Student satisfaction: A case study of private Higher education Institutions, *International Business Research*. 1(3), 163 - 175, 2008.

[7] E. W. Sutan and C. Wong, Customer satisfaction, Market share and profitability. Findings from Sweden, *Journal and Marketing*, 58, 53 - 66, 2010.

[8] S. Annamderula & R. S. Bellamkonda, Development of HiEdQUAL for measuring service quality in Indian Higher Education Sector, *International Journal of Innovation*, 3(4), 412 - 416, 2012.

[9] K. Asaduzzaman, Total Quality Service. *Executive Excellence*, July, 18 - 19, 2013.

[10] G. Mang'unyi, Vender, Service Quality and student satisfaction. A case study on private universities in Bangladesh, *International journal of economics*, 1(3), 128 - 135, 2014.

[11] H. Ahmed & J. Masud, An Empirical Model of International Student Satisfaction, *Asia Pacific*

Journal of Marketing and Logistics, 21(4), 555 - 569, 2014.

[12] N. T. Long, Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo các trường Đại học An Giang, *Tạp chí Công thương*, số 6, tr.13-15, 2006.

[13] T. X. Kiên, Sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh*, tập 14 (số 4), tr.171-182, 2006.

[14] N. T. Thắm, Sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại Trường Đại học Khoa học Tự nhiên - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, *Tạp chí Khoa học & Công nghệ Lâm nghiệp*, số 2, tr.163-172, 2010.

[15] B. X. Đào, Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên tại Việt Nam, *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội*, số 4, tr.81-89, 2013.

[16] N. T. Xuân, Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục của Đại học Trà Vinh, *Tạp chí Giáo dục*, Số đặc biệt Kỳ 1 tháng 5/2018, tr 133-137, 2018.

[17] D. M. Weiers, *Introduction to Business Statistics*. Bristol PA, USA, 2008.

[18] C. L. Zikmund, Business Research Method, *International Journal of Business and Management*, 5(8), 54-165, 2010.

Student satisfaction with the quality of services at Greenwich University (Vietnam) district 6 branch

Dao Le Kieu Oanh*, Nguyen Thi Ngoc Ha and Phan Thanh Quoc

ABSTRACT

This research is designed to evaluate the satisfaction of students with current service quality while studying the factors of service quality that affect student satisfaction at the University. Greenwich School (Vietnam) branch (CN) district 6. With quantitative research including:

Cronbach's Alpha test, exploratory factor analysis (EFA), multiple linear regression analysis and test mean value of 2 independent samples, analysis of variance (ANOVA) was obtained used to test research hypotheses. Research has also shown that the positive relationship between ingredients and student satisfaction differs for each of the sectors. Specifically, the strongest impact on student satisfaction is the facilitator quality component, followed by the facilities and trust in Schools component. The results of this study will be a practical basis for the school to properly assess the current state of student satisfaction with the service quality here, helping to better understand the areas to be achieved and the areas that need improvement in the process of building and developing the quality of long-term training of Greenwich University (Vietnam) Nguyen Phu Thu branch, district 6 in particular and Greenwich University (Vietnam) nationwide in general. Through the research, the school will have the right direction and policy to promote factors that have an important influence on student satisfaction, thereby redesigning the organizational structure to more adapt to the needs. The need is to improve student satisfaction with the quality of service that the school is currently providing.

Keywords: *satisfaction, student, service quality, Greenwich University*

Received: 05/05/2021

Revised: 24/05/2021

Accepted for publication: 27/05/2021