

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO THẠC SĨ TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỂ DỤC THỂ THAO THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

THE FACTORS INFLUENCE ON SATISFACTION OF STUDENTS ABOUT THE QUALITY OF TRAINING SERVICES MASTER AT UNIVERSITY OF SPORT HO CHI MINH CITY

TÓM TẮT: Nghiên cứu này nhằm tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo thạc sĩ tại Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu được thực hiện thông qua khảo sát trên 320 học viên cao học. Kết quả nghiên cứu phát hiện có 06 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên bao gồm: Năng lực phục vụ ($\beta = 0,269$) có ảnh hưởng mạnh nhất. Xếp thứ 2 là Cơ sở vật chất ($\beta = 0,260$), xếp vị trí thứ 3 là Đội ngũ giảng viên (GV) ($\beta = 0,205$), vị trí thứ 4 là Thái độ nhiệt tình, cảm thông ($\beta = 0,083$), xếp vị trí thứ 5 là Chương trình đào tạo ($\beta = 0,072$) và cuối cùng là Phát triển kỹ năng mềm có ảnh hưởng thấp nhất ($\beta = 0,030$).

TỪ KHÓA: Yếu tố, ảnh hưởng, học viên, chất lượng dịch vụ, đào tạo, thạc sĩ.

ABSTRACT: This research aims to find out the factors that affect student satisfaction with the quality of master's training services at University of sport Ho Chi Minh city. The research was conducted through a survey of 320 master students. Research results found that there are 06 factors affecting student satisfaction including: Service capacity ($\beta = 0.269$) has the strongest influence. Ranked 2nd is Facilities ($\beta = 0.260$), ranked 3rd is Teaching Team ($\beta = 0.205$), 4th is Enthusiastic and sympathetic attitude ($\beta = 0.083$), ranked 5th is Training Program ($\beta = 0.072$) and finally Soft Skills Development has the lowest impact ($\beta = 0.030$).

KEYWORDS: Factors, affect, student, service quality, training, masters.

MAI THỊ HỒNG HẠNH

*Trường Đại học Thể dục Thể thao
Thành phố Hồ Chí Minh*

MAI THI HONG HANH

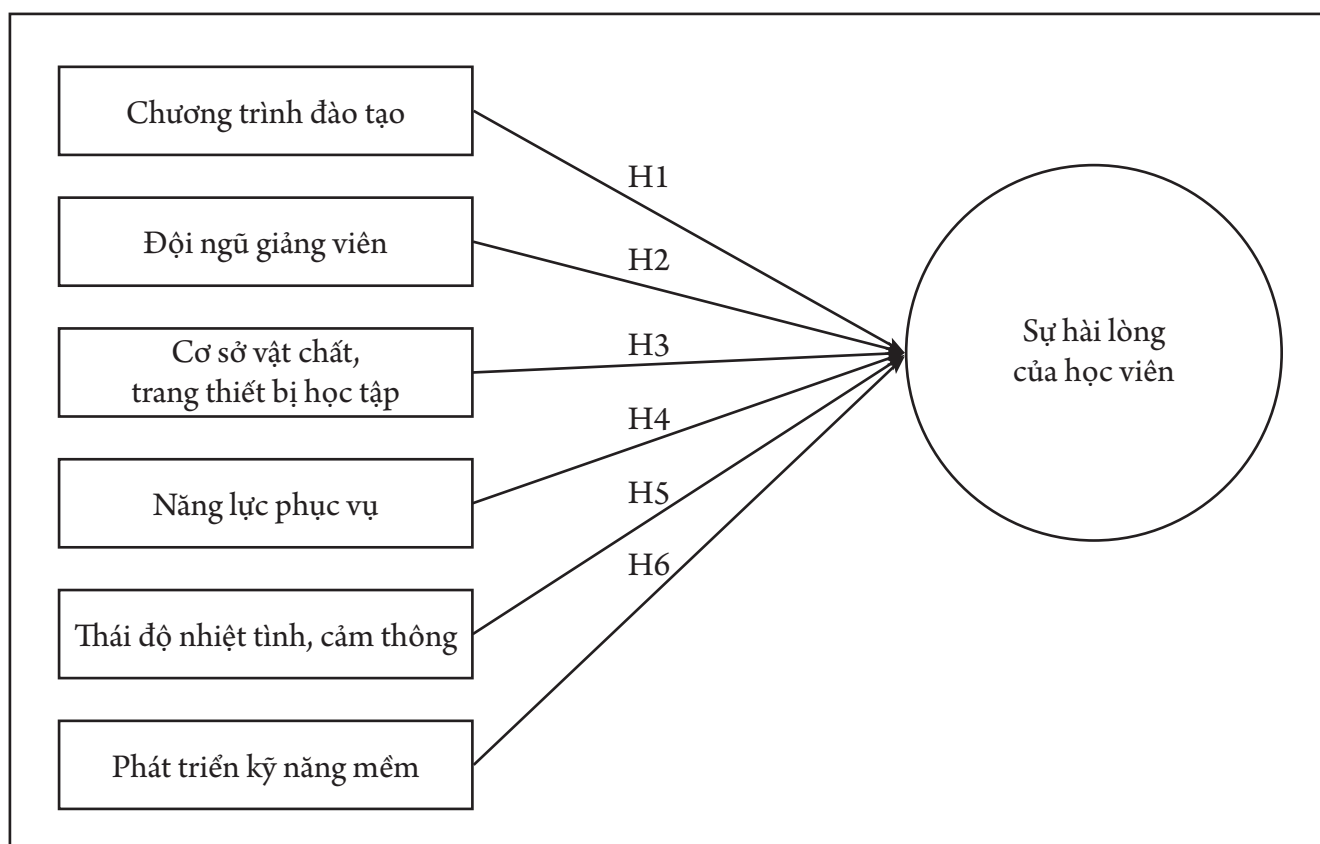
University of Sport Ho Chi Minh city

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh là trường đại học công lập nằm trong hệ thống giáo dục của Việt Nam với truyền thống hơn 40 năm hình thành và phát triển. Trường đã tạo được uy

tín và tạo dựng thương hiệu cho mình đối với xã hội và trong hệ thống giáo dục ĐH đặc biệt là trong lĩnh vực TDTT. Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh được giao nhiệm vụ đào tạo trình độ thạc sĩ từ năm 1993. Với kinh nghiệm hơn 30 năm đào tạo cao học, Nhà trường đã và đang từng bước hoàn thiện hơn nữa chất lượng đào tạo của mình, góp phần quan trọng trong việc nâng cao trình độ đào tạo của trường và cung cấp

nguồn nhân lực trình độ cao cho ngành TDTT phục vụ cho sự phát triển của đất nước. Tuy nhiên, để tồn tại và phát triển trong môi trường giáo dục đòi hỏi chất lượng ngày càng cao và mang tính toàn diện như hiện nay, Nhà trường cần quan tâm nhiều hơn nữa đến các công tác liên quan đến việc cung cấp chất lượng dịch vụ đào tạo cho học viên. Do đó, việc đo lường thường xuyên về đánh giá của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường là



HÌNH 1. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT

cần thiết, để từ đó Nhà trường nhận biết và có những giải pháp điều chỉnh phù hợp trong việc cung cấp dịch vụ đào tạo và nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu học tập của học viên các khóa sau.

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá sự hài lòng của học viên đối với dịch vụ đào tạo thạc sĩ tại Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả nghiên cứu này sẽ cung cấp các cơ sở khoa học khách quan, đảm bảo độ tin cậy để góp phần nâng cao hiệu quả cho công tác đào tạo thạc sĩ tại Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh được tốt hơn trong tương lai.

Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng các phương pháp như sau: Phương

pháp nghiên cứu tài liệu; phương pháp điều tra bằng bảng hỏi và phương pháp thống kê.

Phương pháp thu thập:

Nghiên cứu sử dụng số liệu thứ cấp và sơ cấp, số liệu sơ cấp được thu thập thông qua phương pháp phát phiếu điều tra bằng bảng hỏi giấy và biểu mẫu điều tra online.

Khách thể nghiên cứu: 320 học viên cao học các khóa 23 tuyển sinh năm 2018, cao học khóa 24 tuyển sinh năm 2019 và cao học khóa 25 tuyển sinh năm 2020.

2. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

2.1. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

2.1.1 Mô hình nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo
Mô hình nghiên cứu xác định

các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo thạc sĩ tại Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh được xây dựng dựa trên khung lý thuyết của các tác giả đã được công bố như Abdullah (2006) [1], Asaduzzaman, Moyazzem Hossain, Mahabubur Rahman (2013) [2], Diamantis, G. V., Benos V. K. (2007) [3], Nguyễn Khánh Duy (2006) [4], Phạm Thị Liên (2016) [6], Hà Nam Khánh Giao, Trần Thị Mỹ Vân (2020) [5], Lê Thị Ngọc Thiện (2013) [7] và kết quả các biến quan sát đề xuất của tác giả bao gồm các nội dung được trình bày tại hình 1 và bảng 1.

Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng thang đo để khảo sát là thang đo Likert 5 mức

BẢNG 1: NỘI DUNG CÁC BIẾN QUAN SÁT

NHÓM NHÂN TỐ	TT	NỘI DUNG	MÃ HÓA
Chương trình đào tạo	1	Nội dung chương trình đào tạo của Trường là hợp lý.	CTĐT
	2	Thời lượng dành cho học phần là phù hợp.	CTĐT2
	3	Các học phần trong chương trình được tổ chức một cách có hệ thống	CTĐT3
	4	Không có quá nhiều áp lực trong học tập, nghiên cứu	CTĐT4
	5	Những gì học viên được học có giá trị cho tương lai của mình	CTĐT5
	6	Nội dung chương trình có nhiều kiến thức được cập nhật kịp thời	CTĐT6
Đội ngũ giảng viên	7	Giảng viên đảm bảo đúng thời lượng chương trình.	GV1
	8	Giảng viên có thái độ gần gũi và thân thiết với học viên	GV2
	9	Giảng viên có trình độ sư phạm tốt.	GV3
	10	Giảng viên có kinh nghiệm thực tiễn phong phú và sinh động.	GV4
	11	Giảng viên cung cấp bài giảng và tài liệu học tập rõ ràng, xúc tích	GV5
	12	Giảng viên có thái độ làm việc tận tụy, nghiêm túc trong công tác giảng dạy	GV6
	13	Giảng viên thường cho học viên những thông tin hữu ích về việc học viên nên làm gì tiếp tục	GV7
Cơ sở vật chất, trang thiết bị học tập	14	Trang thiết bị giảng dạy và học tập đầy đủ (thiết bị nghe nhìn, bàn ghế.)	CSVCI
	15	Thiết bị công nghệ thông tin phục vụ giảng dạy và học tập hoạt động có hiệu quả	CSVCI2
	16	Các giảng đường đảm bảo chỗ ngồi cho học viên.	CSVCI3
	17	Website của Trường đáp ứng được yêu cầu của học viên về thông tin liên quan trong quá trình học (thời khóa biểu, lịch thi, kết quả học tập, ...)	CSVCI4
	18	Nguồn tài liệu trong thư viện đáp ứng được nhu cầu của người học	CSVCI5
Năng lực phục vụ	19	Các thông tin cần thiết được thông báo đến học viên chính xác, kịp thời	NLPV1
	20	Các thủ tục hành chính liên quan đến học tập được giải quyết nhanh và không gây khó khăn cho học viên.	NLPV2
		Học phí của khóa học thì phù hợp với khả năng của học viên	NLPV3
	21	Văn phòng chức năng của Trường giải quyết các thắc mắc, khiếu nại của học viên thỏa đáng, rõ ràng và kịp thời.	NLPV4
	22	Các phòng ban chức năng (Phòng ĐT,QLKH&HTQT (bộ phận sau đại học), Phòng Hành chính, Tổng hợp, thư viện, ...) nhiệt tình, vui vẻ, tôn trọng học viên.	NLPV5
	23	Nhân viên thư viện có thái độ ân cần, nhiệt tình, vui vẻ và tôn trọng học viên	NLPV6
	24	Nhân viên phục vụ thiết bị giảng dạy, âm thanh giảng đường luôn phục vụ nhanh chóng kịp thời	NLPV7
Thái độ nhiệt tình cảm thông	25	Khóa học có sự linh động mềm dẻo, hợp lý để đáp ứng nhu cầu học tập của học viên	TĐ1
	27	Trường sắp xếp giờ học chính hợp lý và thuận tiện cho học viên	TĐ2
	28	Trường sắp xếp giờ thi, lịch thi hợp lý và thuận tiện cho học viên.	TĐ3
	29	Trường thực hiện kế hoạch giảng dạy đúng như những gì đã thông báo	TĐ4
	30	Công tác thông báo các thông tin mới của Trường chính xác và kịp thời.	TĐ5
Phát triển kỹ năng mềm	31	Khóa học đã phát triển kỹ năng phân tích và giải quyết vấn đề của học viên	PTKN1
	32	Khóa học giúp học viên phát triển khả năng làm việc nhóm	PTKN2
	33	Khóa học cải thiện kỹ năng viết trong khoa học của học viên	PTKN3
Sự hài lòng của học viên	34	Anh/Chị hài lòng về Chương trình đào tạo của nhà Trường	HL1
	35	Anh/Chị hài lòng về đội ngũ giảng viên của nhà Trường	HL2
	36	Anh/Chị hài lòng với cơ sở vật chất và trang thiết bị học tập của nhà Trường	HL3
	37	Anh/Chị hài lòng đối với năng lực phục vụ tại Trường	HL4
	38	Anh/Chị hài lòng với thái độ nhiệt tình cảm thông của nhà Trường	HL5
	39	Anh/Chị hài lòng về việc phát triển kỹ năng mềm mà khóa học đem lại	HL6
	40	Anh/Chị hài lòng về chất lượng Khóa học mà mình nhận được.	HL7

**BẢNG 2: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỆ SỐ TIN CẬY CRONBACH'S ALPHA TỔNG HỢP CỦA THANG ĐO (n=320)**

NHÂN TỐ	HỆ SỐ TƯƠNG QUAN BIẾN TỔNG	HỆ SỐ CRONBACH'S ALPHA
Chương trình đào tạo	0.56	0.806
Đội ngũ giảng viên	0.48	0.801
Cơ sở vật chất, trang thiết bị học tập	0.57	0.774
Năng lực phục vụ	0.64	0.801
Thái độ nhiệt tình, cảm thông	0.65	0.844
Phát triển kỹ năng mềm	0.62	0.802
Sự hài lòng của học viên	0.63	0.703

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát)

BẢNG 3: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH EFA CÁC NHÓM NHÂN TỐ ĐỘC LẬP THUỘC (n=320)

NHÓM CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO		NHÓM ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN		NHÓM CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ HỌC TẬP		NHÓM NĂNG LỰC PHỤC VỤ		NHÓM THÁI ĐỘ NHIỆT TÌNH, CẢM THÔNG		NHÓM PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG MỀM	
CTĐT1	,907	GV1	,788	CSVCI	,820	NLPV1	,728	TĐ1	0,910	PTKN1	,765
CTĐT2	,905	GV2	,784	CSVCI2	,772	NLPV2	,707	TĐ2	0,894	PTKN2	,704
CTĐT3	,896	GV3	,755	CSVCI3	,731	NLPV3	,675	TĐ3	0,869	PTKN3	,648
CTĐT4	,895	GV4	,752	CSVCI4	,607	NLPV4	,666	TĐ4	0,813		
CTĐT5	,856	GV5	,750	CSVCI5	,614	NLPV5	,654	TĐ5	0,799		
CTĐT6	,826	GV6	,747			NLPV6	,602				
		GV7	,740			NLPV7	,600				
Eigenvalue							1,112	3,371	73,070		
% of variance							1,112	3,371	73,070		
Cumulative %							2,886	8,744	73,070		
KMO							,888				
Bartlett's Test			Approx, Chi-Square				3085,444				
			df				120				
			Sig				,000				

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát)

độ (Hoàn toàn không đồng ý - Không đồng ý - Bình thường - Đồng ý - Hoàn toàn đồng ý).

2.1.2. Giả thuyết nghiên cứu

Từ mô hình nghiên cứu, tác giả đưa ra các giả thuyết nghiên cứu sau:

- H1: Chương trình đào tạo có quan hệ dương với sự hài lòng
- H2: Đội ngũ giảng viên có quan hệ dương với sự hài lòng
- H3: Cơ sở vật chất, trang thiết bị học tập có quan hệ dương với sự hài lòng

- H4: Năng lực phục vụ có quan hệ dương với sự hài lòng
- H5: Thái độ nhiệt tình, cảm thông có quan hệ dương với sự hài lòng
- H6: Phát triển kỹ năng mềm có quan hệ dương với sự hài lòng

2.2. Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kết quả phân tích tại bảng 2 cho thấy, các nhân tố đều có hệ số tin cậy Cronbach's Alpha cao, từ 0,66-0,84. Hệ số Cronbach's

Alpha của các nhân tố này đều lớn hơn 0,6, hệ số tương quan biến tổng của các biến trong thang đo đều > 0,3 nên đạt yêu cầu và đủ điều kiện cho phân tích nhân tố khám phá (EFA).

2.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA.

2.3.1. Kết quả phân tích EFA các nhóm nhân tố độc lập

Trong nghiên cứu này, các nhóm nhân tố độc lập bao gồm Chương trình đào tạo, Đội ngũ

BẢNG 4: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH EFA NHÓM NHÂN TỐ PHỤ THUỘC (SỰ HÀI LÒNG) (n=320)

NHÓM SỰ HÀI LÒNG			
HL1		0,788	
HL2		0,785	
HL3		0,781	
HL4		0,778	
HL5		0,775	
HL6		0,771	
HL7		0,761	
Eigenvalue	3,106	,399	,284
% of variance	77,639	9,974	7,088
Cumulative %	77,639	87,613	94,701
KMO		,802	
Bartlett's Test	Approx, Chi-Square	600,995	
	df	6	
	Sig	,000	

BẢNG 5: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH TỔNG KẾT MÔ HÌNH

MÔ HÌNH	R	R ²	R ² HIỆU CHỈNH	SAI SỐ ƯỚC LƯỢNG	HỆ SỐ DURBIN-WATSON
1	,754 ^a	,569	,558	,401	2,056

a. Biến độc lập (Hằng số), CTĐT, GV, CSVC, NLPV, TĐ, PTKN

b. Biến phụ thuộc: HL

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát)

giảng viên, Cơ sở vật chất, trang thiết bị học tập, Năng lực phục vụ, Thái độ nhiệt tình, cảm thông, Phát triển kỹ năng mềm với 33 biến quan sát. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's test tại bảng 3 cho thấy chỉ số KMO = 0.888 (> 0.5), hệ số này đã thỏa mãn điều kiện $0.5 \leq KMO \leq 1$. Kết quả này chỉ ra rằng các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố EFA được chấp nhận với dữ liệu nghiên cứu.

Thực hiện phân tích nhân tố theo Principal components với phép xoay Varimax. Kết quả tại bảng 3 cho thấy 33 biến quan sát ban đầu được nhóm thành

6 nhóm. Giá trị tổng phương sai trích = 73.070% > 50%: đạt yêu cầu. Kết quả cho thấy 06 nhân tố này giải thích 73.070% biến thiên của dữ liệu. Giá trị hệ số Eigenvalues của các nhân tố đều cao (>1), nhân tố thứ 06 có Eigenvalues thấp nhất là 1.112 > 1

Từ kết quả ma trận xoay nhân tố bảng 5 cho cả 33 biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 và không có trường hợp biến nào cùng lúc tải lên cả hai nhân tố với hệ số tải gần nhau. Nên các nhân tố đảm bảo được giá trị hội tụ và phân biệt khi phân tích EFA. Ngoài ra không có sự xáo trộn các nhân tố, nghĩa là câu hỏi của nhân tố này không bị nằm lẫn lộn với câu hỏi của

nhân tố kia. Nên sau khi phân tích nhân tố thì các nhân tố độc lập này được giữ nguyên, không bị tăng thêm hoặc giảm đi nhân tố. Từ kết quả cho thấy thành phần các nhân tố không có sự xáo trộn so với thành phần dự kiến ban đầu, nên tác giả giữ nguyên tên các nhóm.

2.3.2. Kết quả phân tích EFA nhóm nhân tố phụ thuộc (sự hài lòng)

Kết quả phân tích nhân tố EFA các nhóm nhân tố độc lập
Thang đo Sự hài lòng của SV gồm 04 biến quan sát, sau khi đạt độ tin cậy bằng phân tích hệ số Cronbach's Alpha được đưa vào phân tích nhân tố khám phá. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's test tại bảng 4 cho

**BẢNG 6: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH PHƯƠNG SAI ANOVA^a**

ANOVA ^a						
	Mô hình	Tổng bình phương	Bậc tự do (df)	Trung bình bình phương	F	Sig.
1	Hồi quy	48,018	6	8,003	49,765	,000 ^b
	Phân dư	36,345	226	,161		
	Tổng	84,363	232			

a. Biến phụ thuộc: HL

b. Biến độc lập: (Hằng số), CTĐT, GV, CSVC, NLPV, TĐ, PTKN

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát)

BẢNG 7: KẾT QUẢ THỐNG KÊ CÁC HỆ SỐ CỦA MÔ HÌNH HỒI QUY

COEFFICIENTS ^a								
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
1	Hằng số	,190	,244		,778	,438		
	CTĐT	,292	,079	,072	3,673	,000	,381	2,624
	GV	,229	,070	,205	3,276	,001	,487	2,053
	C SVC	,074	,053	,260	1,413	,039	,557	1,795
	NLPV	,075	,064	,269	1,179	,040	,516	1,939
	TĐ	,031	,061	,083	,503	,015	,552	1,813
	PTKN	,267	,061	,030	4,356	,000	,500	1,999

a. Biến phụ thuộc: HL

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát)

thấy chỉ số KMO = 0.802 (> 0.5), hệ số này đã thỏa mãn điều kiện $0.5 \leq KMO \leq 1$. Kết quả này chỉ ra rằng các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố EFA được chấp nhận với dữ liệu nghiên cứu.

Thực hiện phân tích nhân tố theo Principal components với phép xoay Varimax. Kết quả tại bảng 7 cho thấy 04 biến quan sát ban đầu được nhóm thành 1 nhóm. Giá trị tổng phương sai trích = 77.639% > 50%: đạt yêu cầu. Kết quả cho thấy 01 nhân tố này giải thích 77.639% biến thiên của dữ liệu. Giá trị hệ số Eigenvalues của các nhân tố đều cao (>1), nhân tố có

Eigenvalues là 3.106 > 1.

Từ kết quả ma trận xoay nhân tố bảng 4 cho thấy 04 biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5. Nên các nhân tố đảm bảo được giá trị hội tụ và phân biệt khi phân tích EFA. Từ kết quả cho thấy thành phần các nhân tố không có sự xáo trộn so với thành phần dự kiến ban đầu, nên tác giả giữ nguyên tên các nhóm.

2.4. Kết quả phân tích hồi quy

Căn cứ vào mô hình nghiên cứu lý thuyết, ta có phương trình hồi quy tuyến tính bội diễn tả các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo thạc sĩ như sau:

$$HL = \beta_0 + \beta_1 * CTĐT + \beta_2 * GV + \beta_3 * CSVC + \beta_4 * NLPV + \beta_5 * TĐ + \beta_6 * PTKN$$

Các biến độc lập trong phương trình là : CTĐT, GV, CSVC, NLPV, TĐ, PTKN

Biến phụ thuộc (HL): Sự hài lòng của

❖ Kiểm định sự phù hợp của mô hình (kiểm định giả định hồi quy)

Kết quả phân tích tại bảng 5 cho thấy: giá trị R² hiệu chỉnh bằng 0.558, có nghĩa là 55.8% sự biến thiên của biến HL được giải thích bởi sự biến thiên của 06 biến độc lập CTĐT, GV, CSVC, NLPV, TĐ, PTKN

Qua kết quả tại bảng 6 cho thấy thấy trị số F có mức ý nghĩa

với Sig. = 0,000 < 0,05, kết quả này có nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính đưa ra là phù hợp với dữ liệu thực tế thu thập được và các biến đưa vào đều có ý nghĩa trong thống kê với mức ý nghĩa 5% (độ tin cậy 95%).

❖ Kiểm định đa cộng tuyến

Hệ số phóng đại phương sai VIF đạt giá trị lớn nhất là 2,624 (nhỏ hơn 10) cho thấy các biến độc lập này không có quan hệ chặt chẽ với nhau nên không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra. Do đó, mối quan hệ giữa các biến độc lập không ảnh hưởng đáng kể đến kết quả giải thích của mô hình hồi quy.

❖ Phương trình hồi quy tuyến tính bội

Phương trình hồi quy chuẩn hóa có dạng:

$$HL = 0,072 \cdot CTĐT + 0,205 \cdot GV + 0,260 \cdot CSVC + 0,269 \cdot NLPV + 0,083 \cdot TĐ + 0,030 \cdot PTKN$$

Kết quả phân tích hồi quy đa

biến đã xác định 06 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV theo thứ tự từ cao nhất giảm dần đến thấp nhất như sau: Năng lực phục vụ (NLPV) ($\beta = 0,269$) có ảnh hưởng mạnh nhất. Xếp thứ 2 là Cơ sở vật chất (CSVC) ($\beta = 0,260$), xếp vị trí thứ 3 là Đội ngũ giảng viên (GV) ($\beta = 0,205$), vị trí thứ 4 là Thái độ nhiệt tình, cảm thông (TĐ) ($\beta = 0,083$), xếp vị trí thứ 5 là Chương trình đào tạo (CTĐT) ($\beta = 0,072$) và cuối cùng là Phát triển kỹ năng mềm (PTKN) có hệ số thấp nhất ($\beta = 0,030$). Qua phân tích cho thấy các biến độc lập tác động thuận chiều với sự hài lòng của học viên. Kết quả này cũng khẳng định các giả thuyết nêu ra trong mô hình nghiên cứu (H1-H6) được chấp nhận.

3. KẾT LUẬN

Kết quả đo lường cho thấy có 06 yếu tố liên quan đến

chất lượng dịch vụ đào tạo thạc sĩ tại Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh có ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên. Trong đó, ảnh hưởng mạnh nhất là Năng lực phục vụ, xếp thứ 2 là Cơ sở vật chất, xếp vị trí thứ 3 là Đội ngũ giảng viên, vị trí thứ 4 là Thái độ nhiệt tình, cảm thông, xếp vị trí thứ 5 là Chương trình đào tạo và cuối cùng là Phát triển kỹ năng mềm. Kết quả của nghiên cứu này sẽ là cơ sở để Nhà trường xây dựng những giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ đào tạo thạc sĩ cho phù hợp đáp ứng sự mong đợi của học viên tại Trường Đại học Thể dục Thể thao Thành phố Hồ Chí Minh trong thời gian tới. ■

(Ngày tòa soạn nhận bài: 05/01/2024;
ngày phản biện đánh giá: 15/01/2024;
ngày chấp nhận đăng bài: 15/02/2024)

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Abdullah (2006), Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF, Marketing Intelligence & Planning
2. Asaduzzaman, Moyazzem Hossain, Mahabubur Rahman (2013), Service quality and student satisfaction: a case study on private universities in Bangladesh, International Journal of Economics, Finance and Management Sciences 2013; 1(3): 128-1358.
3. Diamantis, G. V., & Benos V. K. (2007), "Measuring student satisfaction with their studies in an International and European Studies Department", An International Journal, No. 1, pp. 47-59.
4. Nguyễn Khánh Duy (2006), Nghiên cứu sự hài lòng của học viên về chất lượng đào tạo thạc sĩ ở Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh, Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.
5. Hà Nam Khánh Giao, Trần Thị Mỹ Vân (2020), Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo các môn khoa học cơ bản tại Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn, Tạp Chí Công Thương. 2020; 04:114-9.
6. Phạm Thị Liên (2016), "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 Đại học Quốc gia Hà Nội, số 4, trang 81-89.
7. Lê Thị Ngọc Thiện (2013), Đánh giá sự hài lòng của học viên cao học Trường Đại học Nha Trang về chất lượng khóa học, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Nha Trang.
8. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, NXB Thống kê.