

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG QUỐC TẾ VABIS

LÂM THỊ XƠ TÊ

Trường Cao đẳng Quốc tế Vabis

NGUYỄN THỊ NGỌC TRÂM

Công ty Cổ phần Phát triển Giáo dục Quốc tế GAIA

NGUYỄN THỊ MINH HIẾU

Trường Đại học Lao động - Xã hội CSII

Nhận bài ngày 25/6/2026. Sửa chữa xong 28/7/2026. Duyệt đăng 05/8/2026.

Abstract

This study identifies and evaluates the factors influencing student satisfaction with the quality of training at Vabis International College. A mixed-methods approach combining qualitative and quantitative methods was employed. Data were collected from 315 students currently enrolled at the college through a structured questionnaire using a five-point Likert scale. The data were analyzed using SPSS 26.0, including reliability analysis with Cronbach's alpha, exploratory factor analysis (EFA), and multiple linear regression. The results indicate that six factors have a positive and statistically significant influence on student satisfaction with training quality at the 5% significance level: facilities ($\beta = 0.239$), organizational culture ($\beta = 0.232$), training organization ($\beta = 0.170$), training program ($\beta = 0.157$), teaching staff quality ($\beta = 0.156$), and administrative services ($\beta = 0.131$). Among these factors, facilities exert the strongest influence on student satisfaction, whereas administrative services have the weakest effect. The regression model explains 54.4% of the variance in student satisfaction (Adjusted $R^2 = 0.544$). Based on these findings, the study proposes several managerial implications aimed at improving training quality, enhancing student satisfaction, and strengthening the competitiveness and sustainable development of vocational education institutions.

Keywords: SPSS; student satisfaction; training quality; Vabis International College; vocational education.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, chuyển đổi số và yêu cầu ngày càng cao của thị trường lao động, giáo dục nghề nghiệp đang đứng trước áp lực đổi mới nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và năng lực cạnh tranh. Bên cạnh việc cập nhật chương trình đào tạo, phát triển đội ngũ giảng viên (GV) và đầu tư cơ sở vật chất, việc đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của người học ngày càng được xem là thước đo quan trọng phản ánh hiệu quả hoạt động của các cơ sở giáo dục. Theo quan điểm quản trị hiện đại, sinh viên (SV) không chỉ là đối tượng thụ hưởng mà còn là khách hàng trung tâm của quá trình đào tạo; do đó, sự hài lòng của SV trở thành một chỉ báo quan trọng trong đánh giá chất lượng đào tạo. Tại Trường Cao đẳng Quốc tế VABIS, nhà trường đã có nhiều nỗ lực trong việc cải tiến chương trình đào tạo, tăng cường cơ sở vật chất và nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ SV. Tuy nhiên, trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gia tăng giữa các cơ sở giáo dục nghề nghiệp và yêu cầu kiểm định chất lượng, việc đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo là cần thiết. Kết quả đánh giá không chỉ giúp nhà trường nhận diện những điểm mạnh cần phát huy và những hạn chế cần khắc phục, mà còn là cơ sở khoa học quan trọng cho việc hoạch định các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo và hiệu quả quản trị. Vì vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định và đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố thuộc chất lượng đào tạo đến sự hài lòng của SV tại Trường Cao đẳng Quốc tế VABIS, từ đó đề xuất các hàm ý quản trị phù hợp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, gia tăng sự hài lòng của SV và góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của nhà trường.

Email: ngoctram88tg@gmail.com.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Chất lượng đào tạo

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm đa chiều, được nghiên cứu rộng rãi trong lĩnh vực quản trị dịch vụ. Theo Parasuraman et al. (1985), chất lượng dịch vụ là “sự đánh giá tổng thể của khách hàng về tính ưu việt của một dịch vụ”. Trên cơ sở đó, Parasuraman và cộng sự (1988) cho rằng chất lượng dịch vụ được xác định thông qua khoảng cách giữa kỳ vọng của khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ và cảm nhận thực tế sau khi trải nghiệm. Tuy nhiên, Cronin và Taylor (1992) lập luận rằng chất lượng dịch vụ nên được đánh giá dựa trên kết quả thực hiện dịch vụ mà khách hàng thực sự cảm nhận được, thay vì dựa trên sự khác biệt giữa kỳ vọng và cảm nhận. Các cách tiếp cận trên cho thấy chất lượng dịch vụ là một khái niệm phức tạp, chịu tác động bởi nhiều yếu tố và được đánh giá chủ yếu từ góc nhìn của người sử dụng dịch vụ. Trong lĩnh vực giáo dục, chất lượng đào tạo được xem là mức độ đáp ứng của cơ sở giáo dục đối với nhu cầu và kỳ vọng của người học cũng như yêu cầu của xã hội. Harvey và Green (1993) cho rằng chất lượng đào tạo là một khái niệm đa chiều, khó có thể thống nhất trong một định nghĩa duy nhất. Theo Cheng và Tam (1997), chất lượng đào tạo là kết quả tổng hợp của các yếu tố đầu vào, quá trình và đầu ra của hệ thống giáo dục nhằm thỏa mãn nhu cầu của người học và các bên liên quan. Bên cạnh đó, O'Neill và Palmer (2004) khẳng định chất lượng đào tạo bao gồm nhiều thành phần như chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, phương pháp giảng dạy và đánh giá, các hoạt động hỗ trợ SV và kết quả học tập. Như vậy, chất lượng đào tạo không chỉ phản ánh kết quả học tập mà còn thể hiện hiệu quả của toàn bộ quá trình tổ chức và cung ứng dịch vụ giáo dục.

2.2. Sự hài lòng của sinh viên

Sự hài lòng của khách hàng là một trong những chủ đề được quan tâm trong nghiên cứu hành vi tiêu dùng và quản trị dịch vụ. Theo Kotler và Keller (2016), “sự hài lòng là cảm giác vui thích hoặc thất vọng của một người phát sinh từ việc so sánh kết quả nhận được của sản phẩm hoặc dịch vụ với những kỳ vọng của họ”. Khi kết quả thực tế đáp ứng hoặc vượt quá kỳ vọng, khách hàng sẽ cảm thấy hài lòng; ngược lại, họ sẽ không hài lòng. Trong giáo dục, SV là đối tượng trực tiếp trải nghiệm các dịch vụ đào tạo và có khả năng đánh giá chất lượng đào tạo dựa trên cảm nhận cá nhân. Hill (1995) cho rằng SV cần được xem là khách hàng trung tâm của quá trình đào tạo; do đó, việc đo lường mức độ hài lòng của SV có ý nghĩa quan trọng trong hoạt động cải tiến chất lượng và nâng cao hiệu quả quản trị giáo dục. Sự hài lòng của SV được xem là kết quả của quá trình so sánh giữa kỳ vọng ban đầu với trải nghiệm thực tế trong suốt quá trình học tập tại nhà trường.

2.3. Mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên

Sự hài lòng của SV được xem là kết quả của quá trình so sánh giữa kỳ vọng trước khi tham gia học tập và cảm nhận thực tế về chất lượng đào tạo mà nhà trường cung cấp. Theo Oliver (1997), sự hài lòng là phản ứng của khách hàng sau khi trải nghiệm dịch vụ và đánh giá mức độ đáp ứng nhu cầu của dịch vụ đó. Trong lĩnh vực giáo dục, nhiều nghiên cứu đã khẳng định rằng chất lượng đào tạo là tiền đề quan trọng tạo nên sự hài lòng của người học. Khi SV đánh giá tích cực về chương trình đào tạo, đội ngũ GV, cơ sở vật chất, môi trường học tập và các dịch vụ hỗ trợ, mức độ hài lòng của họ sẽ gia tăng tương ứng. Alves và Raposo (2009) cho rằng chất lượng dịch vụ giáo dục có tác động trực tiếp đến sự hài lòng của SV, từ đó ảnh hưởng đến lòng trung thành và hình ảnh của cơ sở giáo dục. Tương tự, O'Neill và Palmer (2004) khẳng định rằng việc đáp ứng tốt nhu cầu và kỳ vọng của SV thông qua các thành phần của chất lượng đào tạo sẽ góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người học. Do đó, có thể kỳ vọng rằng các yếu tố thuộc chất lượng đào tạo sẽ có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của SV trong bối cảnh giáo dục nghề nghiệp.

3. Đề xuất mô hình nghiên cứu

Theo Hill (1995), chất lượng giảng dạy là một trong những thành phần quan trọng cấu thành chất lượng dịch vụ giáo dục. Đội ngũ GV với năng lực chuyên môn, phương pháp giảng dạy phù hợp và khả năng tương tác hiệu quả sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm học tập của SV. Nghiên cứu của Nguyễn Chí Hải (2021) khẳng định chất lượng đội ngũ GV có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo. Do đó, giả thuyết H₁ được đề xuất:

H₁: *Chất lượng đội ngũ GV có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của SV.* Theo O'Neill và Palmer (2004), cơ sở vật chất là một thành phần quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ giáo dục. Hệ thống phòng học, trang thiết bị giảng dạy, thư viện và hạ tầng công nghệ thông tin đầy đủ sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình học tập của SV. Nghiên cứu của Nguyễn Minh Tân và cộng sự (2023) cho thấy cơ sở vật chất có tác động tích cực đến sự hài lòng của SV. Do đó, giả thuyết H₂ được đề xuất:

H₂: *Cơ sở vật chất có ảnh hưởng thuận chiều đến SHL của SV.* Abdullah (2006) cho rằng các dịch vụ hỗ trợ là thành phần quan trọng trong việc hình thành nhận thức của SV về chất lượng dịch vụ giáo dục. Công tác hành chính được thực hiện nhanh chóng, minh bạch và chuyên nghiệp sẽ giúp SV cảm thấy được hỗ trợ hiệu quả hơn. Do đó, giả thuyết H₃ được đề xuất:

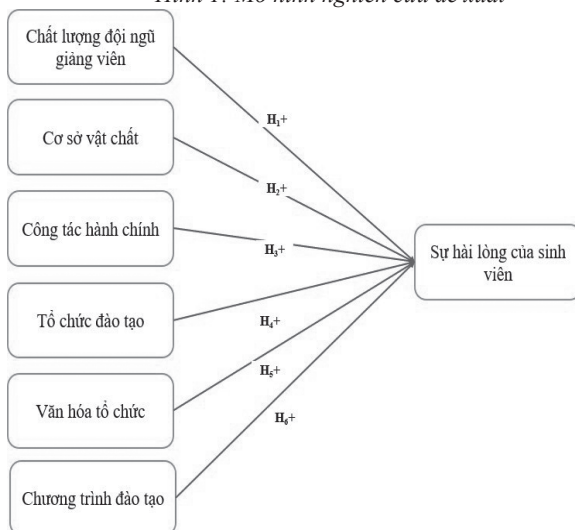
H₃: *Công tác hành chính có ảnh hưởng thuận chiều đến SHL của SV.* Theo Cheng và Tam (1997), chất lượng đào tạo được hình thành từ sự phối hợp hiệu quả giữa các yếu tố đầu vào, quá trình và đầu ra của hệ thống giáo dục. Việc tổ chức đào tạo khoa học, lịch học hợp lý và quy trình đánh giá minh bạch sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm học tập của SV. Nghiên cứu của Nguyễn Minh Tân và cộng sự (2023) cũng cho thấy tổ chức đào tạo có tác động tích cực đến sự hài lòng của người học. Do đó, giả thuyết H₄ được đề xuất:

H₄: *Tổ chức đào tạo có ảnh hưởng thuận chiều đến SHL của SV.* Schein (2010) cho rằng văn hóa tổ chức là hệ thống các giá trị và chuẩn mực định hướng hành vi của các thành viên trong tổ chức. Trong môi trường giáo dục, văn hóa tích cực, đề cao sự tôn trọng và lấy người học làm trung tâm sẽ góp phần nâng cao chất lượng đào tạo. Do đó, giả thuyết H₅ được đề xuất:

H₅: *Văn hóa tổ chức có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của SV.* Theo Athiyaman (1997), chương trình đào tạo là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến nhận thức của SV về chất lượng dịch vụ giáo dục. LeBlanc và Nguyen (1997) cũng cho rằng chương trình đào tạo cần đáp ứng nhu cầu thực tiễn và định hướng nghề nghiệp của người học. Do đó, giả thuyết H₆ được đề xuất:

H₆: *Chương trình đào tạo có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của SV.*

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



(Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất, 2025)

Trên cơ sở tổng quan lý thuyết và kế thừa kết quả của các nghiên cứu trong và ngoài nước, nghiên cứu này đề xuất mô hình gồm 06 yếu tố độc lập ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Quốc tế VABIS, bao gồm: (1) Chất lượng đội ngũ GV, (2) Cơ sở vật chất, (3) Công tác hành chính, (4) Tổ chức đào tạo, (5) Văn hóa tổ chức và (6) Chương trình đào tạo. Tương ứng

với các yếu tố trên, nghiên cứu xây dựng 06 giả thuyết từ H1 đến H6, trong đó mỗi giả thuyết đều đề xuất mối quan hệ tác động thuận chiều giữa từng yếu tố độc lập đến sự hài lòng của SV.

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp hỗn hợp, kết hợp giữa nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua tổng hợp cơ sở lý thuyết, lược khảo các nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên để xây dựng mô hình nghiên cứu và thang đo sơ bộ. Sau đó, nhóm tác giả tiến hành thảo luận với các chuyên gia trong lĩnh vực giáo dục và quản lý đào tạo nhằm hiệu chỉnh, bổ sung và hoàn thiện các biến quan sát, bảo đảm tính phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại Trường Cao đẳng Quốc tế VABIS.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua khảo sát bằng bảng hỏi với thang đo Likert 5 mức độ. Đối tượng khảo sát là sinh viên đang theo học tại Trường Cao đẳng Quốc tế VABIS. Sau khi sàng lọc và loại bỏ các phiếu không hợp lệ, nghiên cứu thu được 315 phiếu khảo sát hợp lệ. Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 26.0 để kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu.

5. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

5.1. Thống kê mô tả mẫu

Nghiên cứu thu được 315 phiếu khảo sát hợp lệ sau khi loại bỏ 10 phiếu không đạt yêu cầu, đáp ứng yêu cầu về cỡ mẫu phục vụ các phân tích thống kê tiếp theo. Về giới tính, SV nữ chiếm 52,4%, cao hơn so với SV nam (47,6%). Xét theo ngành học, mẫu khảo sát được phân bố ở nhiều chuyên ngành khác nhau, trong đó các ngành Kế toán, Logistics, Quản trị kinh doanh, Điện công nghiệp, Điện lạnh và Cơ khí – Hàn cùng chiếm tỷ lệ cao nhất (11,11%); tiếp đến là Marketing thương mại, Quản trị nguồn nhân lực, Tiếng Anh thương mại và Bảo trì thiết bị cơ khí (9,52%), trong khi Công nghệ thông tin chiếm 6,35%. Về loại hình đào tạo, SV hệ chính quy chiếm tỷ lệ lớn nhất (47,62%), tiếp theo là hệ liên thông (31,75%) và hệ vừa học vừa làm (20,63%). Xét theo thời gian học tập, nhóm SV đã học từ 1–2 học kỳ chiếm tỷ lệ cao nhất (41,27%), tiếp theo là nhóm học trên 4 học kỳ (30,16%) và nhóm học từ 3–4 học kỳ (28,57%). Nhìn chung, mẫu nghiên cứu có sự phân bố tương đối đa dạng về giới tính, ngành học, loại hình đào tạo và thời gian học tập, tạo cơ sở cho các phân tích thống kê và kiểm định mô hình nghiên cứu nhằm đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Quốc tế VABIS.

5.2. Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha cho thấy cả 7 thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,8, đáp ứng yêu cầu về độ tin cậy của thang đo. Tuy nhiên, biến quan sát DT4 của thang đo Chương trình đào tạo có hệ số tương quan biến – tổng nhỏ hơn 0,3 nên bị loại khỏi thang đo. Sau khi loại biến DT4, thang đo Chương trình đào tạo còn 5 biến quan sát (DT1, DT2, DT3, DT5 và DT6) với hệ số Cronbach's Alpha đạt 0,856. Như vậy, tổng cộng có 42 biến quan sát đạt yêu cầu và được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá (EFA) tại (bảng 1).

Bảng 1: Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

STT	Thang đo	Biến đặc trưng	Cronbach's Alpha
1	Chất lượng đội ngũ GV (GV)	GV1, GV2, GV3, GV4, GV5, GV6	0.841
2	Cơ sở vật chất (VC)	VC1, VC2, VC3, VC4, VC5, VC6	0.901
3	Công tác hành chính (HC)	HC1, HC2, HC3, HC4, HC5, HC6, HC7	0.889
4	Văn hóa tổ chức (VH)	VH1, VH2, VH3, VH4, VH5, VH6	0.881
5	Tổ chức đào tạo (TC)	TC1, TC2, TC3, TC4, TC5, TC6	0.889
6	Chương trình đào tạo (ĐT)	DT1, DT2, DT3, DT5, DT6	0.856
7	Sự hài lòng (HL)	HL1, HL2, HL3, HL4, HL5, HL6	0.886

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS 26.0, 2025)

5.3. Kiểm định sự phù hợp của mô hình

Có 36 biến độc lập được đưa vào phân tích nhân tố khám phá (EFA) với phương pháp trích Principal

Component và phép quay Varimax. Kết quả kiểm định Bartlett có Sig. = 0,000 (< 0,05) và hệ số KMO = 0,881 (> 0,5), Eigenvalue = 1,994 và phương sai trích đạt 63,688% (> 50%), đáp ứng yêu cầu. Kết quả EFA rút trích được 06 nhân tố với các hệ số tải nhân tố dao động từ 0,559 đến 0,868, đều lớn hơn 0,5, đảm bảo giá trị hội tụ. Như vậy, mô hình nghiên cứu chính thức gồm 06 biến độc lập được sử dụng trong các phân tích tiếp theo (bảng 2).

Bảng 2: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA (Biến độc lập)

Thang đo	Biến đặc trưng	Hệ số tải nhân tố
Chất lượng đội ngũ GV (GV)	GV1, GV2, GV3, GV4, GV5, GV6	0.559-0.844
Cơ sở vật chất (VC)	VC1, VC2, VC3, VC4, VC5, VC6	0.759-0.854
Công tác hành chính (HC)	HC1, HC2, HC3, HC4, HC5, HC6, HC7	0.700-0.808
Văn hóa tổ chức (VH)	VH1, VH2, VH3, VH4, VH5, VH6	0.680-0.868
Tổ chức đào tạo (TC)	TC1, TC2, TC3, TC4, TC5, TC6	0.706-0.817
Chương trình đào tạo (DT)	DT1, DT2, DT3, DT5, DT6	0.708-0.823

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS 26.0, 2025)

Phân tích EFA đối với thang đo biến phụ thuộc “Sự hài lòng” cho thấy các biến quan sát có tương quan đủ mạnh để thực hiện phân tích nhân tố với kiểm định Bartlett có Sig. = 0,000 (< 0,05) và hệ số KMO = 0,887 (> 0,5). Kết quả trích được 01 nhân tố với Eigenvalue = 3,923 và tổng phương sai trích đạt 65,384% (> 50%) đáp ứng yêu cầu. Hệ số tải nhân tố của 06 biến quan sát dao động từ 0,717 đến 0,870, đều lớn hơn 0,5, cho thấy thang đo đạt giá trị hội tụ và được sử dụng trong các phân tích tiếp theo (bảng 3).

Bảng 3: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA (Biến phụ thuộc)

Thang đo	Biến đặc trưng	Hệ số tải nhân tố
Sự hài lòng	SHL1, SHL2, SHL3, SHL4, SHL5, SHL6	0.717-0.870

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS 26.0, 2025)

5.4. Phân tích tương quan tuyến tính và phân tích hồi quy

Phân tích ma trận tương quan Pearson cho thấy các hệ số tương quan đều có ý nghĩa thống kê (Sig. < 0,05), do đó các biến độc lập đều đủ điều kiện đưa vào phân tích hồi quy. Các hệ số tương quan giữa biến phụ thuộc Sự hài lòng (HL) và các biến độc lập đều mang giá trị dương, lần lượt là: Chất lượng đội ngũ giảng viên (GV) ($r = 0,392$), Cơ sở vật chất (VC) ($r = 0,439$), Công tác hành chính (HC) ($r = 0,250$), Văn hóa tổ chức (VH) ($r = 0,517$), Tổ chức đào tạo (TC) ($r = 0,370$) và Chương trình đào tạo (DT) ($r = 0,417$). Điều này cho thấy các biến độc lập đều có mối tương quan thuận chiều với sự hài lòng của người học và phân tích hồi quy tuyến tính bội được thực hiện bằng việc sử dụng phương pháp Enter cho kết quả như trong bảng 4.

Bảng 4: Kết quả hồi quy

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
		B	Độ lệch chuẩn	Beta			Dung sai	VIF
1	Hằng số	-0,001	0,278		-0,005	0,996		
	GVtb	0,160	0,049	0,156	3,271	0,001	0,794	1,259
	VCtb	0,203	0,039	0,239	5,208	0,000	0,855	1,169
	HCtb	0,120	0,040	0,131	2,960	0,003	0,917	1,090
	VHtb	0,230	0,051	0,232	4,471	0,000	0,668	1,497
	TCtb	0,128	0,035	0,170	3,712	0,000	0,854	1,170
	DTtb	0,176	0,053	0,157	3,285	0,001	0,782	1,279
Biến phụ thuộc: SHL								
R ² hiệu chỉnh: 0.544								
Thống kê F (ANOVA): 41.495								
Mức ý nghĩa (Sig. của ANOVA): 0.000								
Durbin-Watson: 1.825								

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS 26.0, 2025)

Kết quả phân tích phương sai (ANOVA) cho thấy mô hình hồi quy có ý nghĩa thống kê với $F = 41,495$ và $Sig. = 0,000$, chứng tỏ mô hình phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Chỉ số Durbin-Watson = 1,825 nằm trong khoảng chấp nhận, cho thấy không xảy ra hiện tượng tự tương quan của sai số. Đồng thời, các biến độc lập đều có VIF < 10 (dao động từ 1,090 đến 1,497), chứng tỏ mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Hệ số R^2 hiệu chỉnh = 0,544, cho thấy 54,4% sự biến thiên của biến phụ thuộc Sự hài lòng được giải thích bởi sáu biến độc lập trong mô hình. Phương trình hồi quy chuẩn hóa: $HL = 0,239*VC + 0,232*TC + 0,170*VH + 0,157*ĐT + 0,156*GV + 0,131*HC$

5.5. Kiểm định sự vi phạm của các giả định hồi quy

Để thị phân tán Scatterplot cho thấy phần dư phân tán ngẫu nhiên xung quanh đường thẳng đi qua tung độ 0 và không hình thành quy luật rõ ràng, chứng tỏ giả định về tính tuyến tính và phương sai không đổi của sai số không bị vi phạm. Biểu đồ Histogram cho thấy phần dư có phân phối xấp xỉ chuẩn với giá trị trung bình gần bằng 0 (Mean ≈ 0) và độ lệch chuẩn gần bằng 1 (Std. Dev. = 0,990). Đồng thời, biểu đồ Normal P-P Plot cho thấy các điểm quan sát phân bố khá sát đường thẳng kỳ vọng, khẳng định giả định phân phối chuẩn của phần dư được đảm bảo. Như vậy, mô hình hồi quy tuyến tính trên phù hợp. Theo kết quả hồi quy (Bảng 4), cả 06 biến độc lập đều có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của SV và đều có ý nghĩa thống kê ($Sig. < 0,05$). Mức độ ảnh hưởng theo hệ số hồi quy chuẩn hóa (Beta) giảm dần là: Cơ sở vật chất ($\beta = 0,239$), Văn hóa tổ chức ($\beta = 0,232$), Tổ chức đào tạo ($\beta = 0,170$), Chương trình đào tạo ($\beta = 0,157$), Chất lượng đội ngũ giảng viên ($\beta = 0,156$) và Công tác hành chính ($\beta = 0,131$). Do đó, các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5 và H6 đều được chấp nhận.

5.6. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cho thấy cả sáu yếu tố đều tác động tích cực đến sự hài lòng của SV. Trong đó, Cơ sở vật chất có mức ảnh hưởng mạnh nhất, cho thấy điều kiện học tập, trang thiết bị và môi trường thực hành giữ vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và trải nghiệm của người học. Văn hóa tổ chức là yếu tố có tác động lớn thứ hai, phản ánh ý nghĩa của môi trường học tập thân thiện, chuyên nghiệp và hỗ trợ sinh viên trong quá trình học tập.

Tổ chức đào tạo, Chương trình đào tạo, Chất lượng đội ngũ giảng viên và Công tác hành chính có mức tác động thấp hơn nhưng đều có ý nghĩa thống kê. Điều này cho thấy việc tổ chức đào tạo hợp lý, cập nhật chương trình, nâng cao năng lực GV và cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính đều góp phần gia tăng sự hài lòng của SV. Kết quả nghiên cứu khẳng định sự hài lòng của người học chịu ảnh hưởng tổng hợp từ các yếu tố của quá trình đào tạo, là cơ sở để nhà trường xây dựng các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo.

5.7. Hàm ý quản trị

Trên cơ sở kết quả phân tích định lượng, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản trị quan trọng.

Thứ nhất, ưu tiên đầu tư và nâng cấp cơ sở vật chất. Nhà trường cần tiếp tục đầu tư hệ thống phòng học, phòng thực hành, trang thiết bị dạy học và hạ tầng công nghệ theo hướng hiện đại; đồng thời nâng cao chất lượng thư viện, hệ thống mạng, không gian học tập và các tiện ích phục vụ nhằm tạo môi trường học tập thuận lợi cho SV.

Thứ hai, xây dựng và phát triển văn hóa tổ chức tích cực. Nhà trường cần xây dựng môi trường học tập thân thiện, chuyên nghiệp và lấy người học làm trung tâm; tăng cường sự gắn kết giữa GV, cán bộ và SV thông qua các hoạt động học thuật, ngoại khóa và đối thoại định kỳ, đồng thời lan tỏa các giá trị cốt lõi của nhà trường.

Thứ ba, nâng cao hiệu quả tổ chức đào tạo. Cần chuẩn hóa và công khai các quy trình học vụ, bố trí lịch học, lịch thi hợp lý, đa dạng hóa các kênh cung cấp thông tin và tăng cường công tác tư vấn, hỗ trợ nhằm giúp SV tiếp cận thông tin nhanh chóng, chính xác và thuận tiện.

Thứ tư, thường xuyên cập nhật chương trình đào tạo. Nhà trường cần rà soát, điều chỉnh chương trình theo yêu cầu của thị trường lao động; tăng cường nội dung thực hành, thực tập, kết nối doanh nghiệp và đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng phát huy năng lực, kỹ năng nghề nghiệp của người học.

Thứ năm, nâng cao chất lượng đội ngũ GV. Cần tăng cường bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ sư phạm

và năng lực ứng dụng công nghệ trong giảng dạy; khuyến khích nghiên cứu khoa học, đổi mới phương pháp giảng dạy và thực hiện đánh giá chất lượng giảng dạy định kỳ nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả đào tạo.

Thứ sáu, cải thiện công tác hành chính. Nhà trường cần đơn giản hóa các thủ tục hành chính, đẩy mạnh chuyển đổi số trong quản lý, nâng cao tinh thần phục vụ của đội ngũ cán bộ và thiết lập cơ chế tiếp nhận, xử lý phản hồi của SV kịp thời nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ.

6. Kết luận

Nghiên cứu đã xác định được sáu yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng đào tạo tại Trường Cao đẳng Quốc tế VABIS, bao gồm: Cơ sở vật chất, Văn hóa tổ chức, Tổ chức đào tạo, Chương trình đào tạo, Chất lượng đội ngũ giảng viên và Công tác hành chính. Kết quả kiểm định độ tin cậy bằng Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho thấy các thang đo đều đạt yêu cầu về độ tin cậy và giá trị hội tụ. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội cho thấy cả sáu yếu tố đều tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của SV (Sig. < 0,05), trong đó Cơ sở vật chất có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất ($\beta = 0,239$), trong khi Công tác hành chính có mức độ ảnh hưởng thấp nhất ($\beta = 0,131$). Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, bài báo đề xuất sáu hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng đào tạo thông qua đầu tư cơ sở vật chất, phát triển văn hóa tổ chức, hoàn thiện công tác tổ chức đào tạo, đổi mới chương trình đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ GV và cải thiện công tác hành chính. Nghiên cứu còn hạn chế về phạm vi khảo sát khi chỉ thực hiện tại một cơ sở giáo dục và sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng phạm vi khảo sát tại nhiều trường cao đẳng, đại học và bổ sung thêm các yếu tố khác nhằm nâng cao khả năng giải thích của mô hình nghiên cứu.

Tài liệu tham khảo

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31–47.
- Alves, H., & Raposo, M. (2009). The measurement of the construct satisfaction in higher education. *The Service Industries Journal*, 29(2), 203–218.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528–540.
- Cheng, Y. C., & Tam, W. M. (1997). Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 22–31.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9–34.
- Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: The role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10–21.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- LeBlanc, G., & Nguyen, N. (1997). Searching for excellence in business education: An exploratory study of customer impressions of service quality. *International Journal of Educational Management*, 11(2), 72–79.
- Nguyễn Chí Hải (2021). Các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên về môn học Giáo dục Quốc phòng và An ninh: Nghiên cứu ở Trường Đại học An Giang, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ – Đại học Thái Nguyên*, 226(18), 56–64. <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.5166>.
- Nguyễn Minh Tân, Nguyễn Thị Ngọc Anh, & Huỳnh Thanh Nhã (2023). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kỹ thuật – Công nghệ Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ*, 59(6D), 211–222. <https://doi.org/10.22144/ctujos.2023.208>.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- O'Neill, M. A., & Palmer, A. (2004). Importance-performance analysis: A useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12(1), 39–52.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.