

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HCM

Đỗ Đăng Bảo Linh

**CÁC NHÂN TỐ CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO
TẠO ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC
VIÊN TẠI CÁC TRƯỜNG TRUNG CẤP CHUYÊN
NGHIỆP: ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Thành phố Hồ Chí Minh – Năm 2011

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HCM

ĐỖ ĐĂNG BẢO LINH

**CÁC NHÂN TỐ CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO
TẠO ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC
VIÊN TẠI CÁC TRƯỜNG TRUNG CẤP CHUYÊN
NGHIỆP: ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI**

Chuyên ngành: Kinh tế Phát triển

Mã số: 60.31.05

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

PGS-TS NGUYỄN TRỌNG HOÀI

Thành phố Hồ Chí Minh – Năm 2011

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, xin chân thành cảm ơn Phó Giáo sư - Tiến sĩ Nguyễn Trọng Hoài đã tận tình hướng dẫn và chỉ bảo để tôi có thể hoàn tất luận văn cao học này.

Tôi cũng xin gửi lời tri ân đến quý thầy cô trường Đại học Kinh tế TP.HCM đã dạy dỗ và truyền đạt cho tôi những kiến thức quý báu làm nền tảng cho việc thực hiện luận văn này.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu các trường Trung cấp chuyên nghiệp, các bạn học viên, bạn bè, người thân đã động viên, giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện luận văn.

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan tất cả các nội dung chi tiết của bài luận văn này được trình bày theo kết cấu và dàn ý của tác giả với sự dày công nghiên cứu, thu thập và phân tích các tài liệu có liên quan, đồng thời được sự góp ý hướng dẫn của Phó Giáo sư - Tiến sĩ Nguyễn Trọng Hoài để hoàn tất luận văn.

Tác giả xin hoàn toàn chịu trách nhiệm với cam kết trên.

Học viên: Đỗ Đăng Bảo Linh

Lớp: Kinh tế Phát triển, khóa 16

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

LỜI CAM ĐOAN

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	1
3. Phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Đối tượng nghiên cứu	2
5. Ý nghĩa thực tiễn của đề tài.....	2
6. Kết cấu của đề tài.....	3

CHƯƠNG I. CƠ SỞ LÝ THUYẾT, MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU..... 4

1.1. Cơ sở lý thuyết về mối liên hệ giữa giáo dục và tăng trưởng kinh tế.....	4
1.2. Dịch vụ và dịch vụ giáo dục.....	5
1.3. Chất lượng dịch vụ.....	7
1.4. Sự hài lòng	13
1.5. Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng	14
1.6. Các nghiên cứu trước về chất lượng dịch vụ đào tạo và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo trong lĩnh vực giáo dục	15
1.7. Mô hình nghiên cứu và các giả thiết nghiên cứu.....	16
1.8. Phương pháp nghiên cứu.....	18
1.9. Xây dựng thang đo.....	20
1.10. Mẫu và thông tin mẫu	23
1.11. Kỹ thuật phân tích dữ liệu	24

CHƯƠNG II. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ MẠNG LƯỚI TRƯỜNG TRUNG CẤP CHUYÊN NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI..... 26

2.1. Vị trí, vai trò, loại hình trường trung cấp chuyên nghiệp trong nền giáo dục quốc dân	26
2.2. Chương trình đào tạo trung cấp chuyên nghiệp	27
2.3. Khái quát về hệ thống Trường Trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.....	28
2.3.1. Về mạng lưới trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh	28
2.3.2. Về quy mô đào tạo và ngành nghề đào tạo.....	28

2.3.3 Khái quát các điều kiện liên quan đến cung cấp dịch vụ đào tạo tại các trường trung cấp trên địa bàn tỉnh	29
---	----

CHƯƠNG III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU 34

3.1 Mô tả mẫu	34
3.2 Thống kê mô tả các biến của thang đo.....	36
3.3 Phân tích độ tin cậy và độ phù hợp của thang đo	38
3.4. Phân tích nhân tố	42
3.5. Điều chỉnh mô hình và giả thiết nghiên cứu	47
3.6. Kiểm định mô hình và các giả thiết nghiên cứu.....	49
3.7. Đánh giá chung về kết quả khảo sát cảm nhận chất lượng dịch vụ đào tạo của học viên các trường trung cấp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai	52
3.7.1 Nhân tố môi trường học tập.....	53
3.7.2. Nhân tố giáo viên.....	54
3.7.3 Nhân tố phương tiện hữu hình	54
3.7.4 Nhân tố nhân viên.....	56
3.7.5 Đánh giá về mức độ hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo do nhà trường cung cấp.....	56
3.8. Phân tích sự hài lòng của học viên đối với tổng thể và theo các biến nhân khẩu và đặc trưng của học viên.....	57
3.8.1 Sự hài lòng chung của học viên các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.....	58
3.8.2. Sự hài lòng của học viên theo giới tính.....	58
3.8.3. Sự hài lòng của học viên theo giai đoạn	59
3.8.4 Sự hài lòng theo loại hình trường đang học	59
3.8.4 Sự hài lòng theo trường đang học.....	60

CHƯƠNG IV. Ý NGHĨA, KHUYẾN NGHỊ VÀ HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU..... 61

4.1 Kết quả nghiên cứu chính và đóng góp của nghiên cứu	61
4.2 Các giải pháp, khuyến nghị chính sách từ nghiên cứu để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của các trường	63
4.2.1 Các giải pháp cải thiện môi trường học tập, tăng cường cơ sở vật chất (phương tiện hữu hình), nâng cao hơn nữa năng lực của giáo viên và đội ngũ nhân viên.....	63
4.2.2 Các giải pháp về điều chỉnh cơ cấu tổ chức bộ máy cho phù hợp với thực tế	66
4.2.3. Các khuyến nghị gợi ý về chính sách để đảm bảo hoạt động của các trường trung cấp chuyên nghiệp tốt hơn trong thời gian tới.....	66

4.3. Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo	67
---	----

TÀI LIỆU THAM KHẢO	69
---------------------------------	-----------

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1 Mô hình chất lượng dịch vụ.....	8
Hình 1.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất	17
Hình 1.3 Quy trình nghiên cứu của đề tài.....	19
Hình 3.1 Mẫu chia theo giới tính.....	34
Hình 3.2 Mẫu chia theo giai đoạn học	34
Hình 3.3 Mẫu chia theo trường	35
Hình 3.4 Mẫu chia theo loại hình trường.....	35
Hình 3.5 Giá trị trung bình (mean) của các biến quan sát	37
Hình 3.6 Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh	48

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1 Tình hình cơ cơ vật chất tại các trường	30
Bảng 3.1 Thống kê mô tả các biến quan sát.....	36
Bảng 3.2 Hệ số Cronbach'a Alpha của thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo.....	41
Bảng 3.3 Hệ số Cronbach'a Alpha của thang đo sự hài lòng	42
Bảng 3.4 Kết quả phân tích nhân tố thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo lần 2.....	44
Bảng 3.5 Tóm tắt các biến hình thành các nhân tố.....	46
Bảng 3.6 Kết quả phân tích nhân tố thang đo sự hài lòng	47
Bảng 3.7 Kết quả phân tích tương quan Pearson	49
Bảng 3.8 Kết quả hồi quy đa biến của mô hình	50
Bảng 3.9 Phân tích Phương sai ANOVA.....	50
Bảng 3.10 Phân tích các hệ số hồi quy bội	50

DANH MỤC CÁC PHỤ LỤC

Phụ lục 1.

Phụ lục 1.1. Dàn bài thảo luận nhóm

Phụ lục 1.2: Các biến đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo của học viên lần 1

Phụ lục 1.3: Bảng câu hỏi chính thức

Phụ lục 1.4. Mã hóa các biến.

Phụ lục 2: Phân tích độ tin cậy của thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha

Thang đo: Mức độ cảm thông

Thang đo: Sự đáp ứng

Thang đo: Năng lực phục vụ

Thang đo: Phương tiện hữu hình (lần 1)

Thang đo: Phương tiện hữu hình (lần 2)

Thang đo: Sự tin cậy

Thang đo: Sự hài lòng

Phụ lục 3 Phân tích nhân tố đối với thang đo

Phụ lục 3.1 Ma trận hệ số tương quan của các biến quan sát đưa vào EFA của thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo

Phụ lục 3.2 Phân tích nhân tố đối với thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo (lần 1).

Phụ lục 3.3 Phân tích nhân tố đối với thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo (lần 2, đã loại các biến RES1, EMP2, EMP4).

Phụ lục 3.4 Phân tích nhân tố thang đo sự hài lòng

Phụ lục 4: Phân tích hồi quy

Phụ lục 4.1. Phân tích tương quan

Phụ lục 4.2. Phân tích hồi quy bội

Phụ lục 5: Dò tìm các vi phạm của mô hình

Phụ lục 5.1. Biểu đồ phân tán Scatterplot của giá trị dự đoán chuẩn hóa và giá trị phần dư chuẩn hóa

Phụ lục 5.2. Tương quan giữa trị tuyệt đối của phần dư và các biến độc lập

Phụ lục 5.3. Biểu đồ Histogram của phần dư chuẩn hóa

Phụ lục 6.

Phụ lục 6.1. Kiểm định giá trị trung bình của tổng thể

Phụ lục 6.2. Kiểm định Sự hài lòng của học viên theo giới tính

Phụ lục 6.3. Kiểm định Sự hài lòng của học viên theo giai đoạn học

Phụ lục 6.4. Kiểm định Sự hài lòng của học viên theo loại hình trường (công lập và ngoài công lập)

Phụ lục 6.5. Kiểm định Sự hài lòng của học viên theo trường đang học.

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TP. HCM

TCCN

GD-ĐT

XHCN

CNH, HĐH

DIỄN GIẢI

Thành phố Hồ Chí Minh

Trung cấp chuyên nghiệp

Giáo dục và Đào tạo

Xã hội chủ nghĩa

Công nghiệp hóa,

Hiện đại hóa

MỞ ĐẦU

1) Lý do chọn đề tài

Với xu thế xã hội hóa giáo dục hiện nay, hệ thống giáo dục cùng tồn tại song song hai loại hình công lập và ngoài công lập. Sự đa dạng về loại hình đã tạo nên sự cạnh tranh giữa các trường, đó là sự cạnh tranh giữa trường công lập và ngoài công lập và cạnh tranh giữa các trường trong cùng loại hình với nhau. Để thu hút người học đòi hỏi các trường phải không ngừng khẳng định mình qua việc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo, đáp ứng sự kỳ vọng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo được cung ứng của các trường.

Trung cấp chuyên nghiệp có vai trò quan trọng trong hệ thống giáo dục quốc dân với nhiệm vụ đào tạo lao động lành nghề trình độ trung cấp để cung cấp nguồn nhân lực cho sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Mạng lưới trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai trong thời gian qua đã cung cấp một lượng lớn lao động các ngành nghề kỹ thuật, kinh tế cho phát triển kinh tế xã hội của tỉnh. Tuy nhiên, cũng như tình hình chung, chất lượng đào tạo của các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh vẫn chưa đáp ứng nhu cầu xã hội, sức thu hút của các trường chưa mạnh đối với học sinh.

Sự hài lòng của học viên được xem như sự đánh giá tích cực của họ về các dịch vụ được cung cấp bởi nhà trường nơi họ đang theo học, đặc biệt trong đó là chất lượng dịch vụ đào tạo. Do đó, việc đo lường sự hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường để từ đó nhà trường nhận biết và có những điều chỉnh trong việc cung cấp dịch vụ đào tạo cho phù hợp là cần thiết.

2) Mục tiêu nghiên cứu

- Xác định các nhân tố của chất lượng dịch vụ đào tạo ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên tại các trường Trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai;

- Đánh giá sự hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo được cung cấp bởi các trường trung cấp chuyên nghiệp. Để từ đó nhà trường có những điều chỉnh trong việc cung cấp dịch vụ đào tạo tốt hơn .

- Gợi ý các chính sách, giải pháp để các cấp quản lý, các trường trung cấp chuyên nghiệp ngày càng nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cho học viên, tạo nên sự hài lòng cao đối với học viên.

3) Đối tượng nghiên cứu

Học viên trung cấp chuyên nghiệp và cảm nhận của họ đối với chất lượng dịch vụ đào tạo được cung cấp bởi nhà trường

4) Phạm vi nghiên cứu

Tại các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai và trực thuộc tỉnh quản lý.

5) Ý nghĩa thực tiễn của đề tài

- Thông qua nghiên cứu sẽ giúp các trường Trung cấp chuyên nghiệp biết được kỳ vọng, đánh giá của học viên về dịch vụ chất lượng đào tạo do nhà trường cung cấp để nhà trường có hướng cải thiện tích cực.

- Thông qua nghiên cứu sẽ xác định được các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo và qua đó nhà trường có thể nhìn lại chính mình từ một góc độ người cung cấp dịch vụ giáo dục. Đây là cơ sở dữ liệu để nhà trường nhận ra các điểm mạnh, yếu, các chức năng cần tập trung trong hoạt động đào tạo, từ đó, đưa ra các chính sách quản lý, biện pháp điều hành thích hợp để nâng cao sự hài lòng một cách hợp lý.

6) Kết cấu của đề tài

Phần Mở đầu giới thiệu lý do chọn đề tài, mục tiêu nghiên cứu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu, ý nghĩa thực tiễn của đề tài mang lại và tóm tắt kết cấu của luận văn.

Chương I trình bày cơ sở lý thuyết, mô hình nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu. Cơ sở lý thuyết trình bày gồm các nền tảng lý thuyết liên quan đến đề tài gồm sự hài lòng, dịch vụ, chất lượng dịch vụ, mối quan hệ giữa chất lượng giáo dục và phát triển, thang đo chất lượng dịch vụ theo mô hình SERVQUAL và SERVPERF, các nghiên cứu trước đây liên quan đến chất lượng dịch vụ đào tạo trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo, đề xuất mô hình nghiên cứu và các giả thiết nghiên cứu. Phần tiếp theo đã trình bày phương pháp nghiên cứu của đề tài, phương pháp nghiên cứu gồm hai bước nghiên cứu sơ bộ định tính và nghiên cứu chính thức định lượng. Các kết quả nghiên cứu sơ bộ để xây dựng thang đo, nghiên cứu chính thức định lượng để kiểm tra mô hình nghiên cứu và các giả thiết.

Chương II Giới thiệu hệ thống trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, đi sâu vào phân tích những điều kiện tác động đến chất lượng dịch vụ đào tạo của các trường.

Chương III trình bày các kết quả nghiên cứu gồm phân tích đặc điểm mẫu điều tra, kiểm định độ tin cậy của thang đo sự hài lòng và thang đo chất lượng dịch vụ qua phân tích hệ số Cronbach Alpha, phân tích nhân tố thang đo sự hài lòng và thang đo chất lượng dịch vụ, thực hiện phân tích hồi quy mô hình sự hài lòng của học viên theo các thành phần của chất lượng dịch vụ đào tạo, thực hiện đánh giá chung về chất lượng dịch vụ đào tạo theo khảo sát, Phân tích sự hài lòng của học viên đối với tổng thể và theo các biến nhân khẩu và đặc trưng của học viên.

Chương IV trình bày các kết quả chính của nghiên cứu, đưa ra một số khuyến nghị. Đồng thời, Chương này chỉ ra các hạn chế của nghiên cứu và đề xuất một số hướng cho nghiên cứu tiếp sau.

CHƯƠNG I.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT, MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1.1. Cơ sở lý thuyết về mối liên hệ giữa giáo dục và tăng trưởng kinh tế

1.1.1. Quan điểm của nhà nước ta về phát triển giáo dục và mối quan hệ với tăng trưởng kinh tế

Nghị quyết Đại hội lần thứ IX của Đảng đã khẳng định: "Phát triển giáo dục đào tạo là một trong những động lực quan trọng thúc đẩy sự nghiệp CNH, HĐH là điều kiện để phát huy nguồn lực con người, yếu tố cơ bản để phát triển xã hội, tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững".

1.1.2. Mô hình tình trường kinh tế của Sung Sang Park

Theo mô hình tăng trưởng của Sung Sang Park (từ điển Wikipedia) thì tăng trưởng phụ thuộc vào tích lũy vốn và quá trình tích lũy trình độ công nghệ, trong đó tích lũy trình độ công nghệ phụ thuộc vào đầu tư cho con người (nguồn nhân lực), nếu chất lượng giáo dục tốt sẽ giúp tạo ra nguồn nhân lực có chất lượng, nắm bắt được các kỹ năng lao động tốt, tạo tiền đề cho tăng trưởng tốt.

1.1.3. Lý thuyết tăng trưởng nội sinh

Lucas (1988): Vốn nhân lực là yếu tố quan trọng xác định tỉ lệ tăng trưởng.

Mô hình hàm sản xuất mà Lucas xây dựng có dạng : $Y = K^\alpha (uH)^{1-\alpha}$. Trong đó, u là thời gian dành cho sản xuất, H là vốn con người, K là vốn vật lực và Y là sản lượng quốc gia phụ thuộc vào H và K . Hai yếu tố quan trọng nhất hình thành vốn con người là kiến thức và kinh nghiệm thu nhận được trong đào tạo và cuộc sống.

1.2. Dịch vụ và dịch vụ giáo dục

1.2.1. Dịch vụ

Theo lý thuyết Marketing một sản phẩm có thể là hàng hóa vật chất (physical good) hoặc dịch vụ (service good) hoặc sự kết hợp của cả hai. Có thể phân biệt giữa hàng hóa và dịch vụ căn cứ vào 4 điểm khác biệt sau: Mức độ hữu hình – vô hình (tangibility – intangibility), Tính chất sản xuất đồng thời (simultaneous production), Tính chất không tồn kho (Perishability), Tính chất hay thay đổi (variability).

Theo Từ điển Tiếng Việt: Dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công [Từ điển Tiếng Việt, 2004, NXB Đà Nẵng, tr256]

Định nghĩa về dịch vụ trong kinh tế học được hiểu là những thứ tương tự như hàng hoá nhưng phi vật chất [Từ điển Wikipedia].

Philip Kotler (2004): Dịch vụ là một hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm để trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất.

Tóm lại, có nhiều khái niệm về dịch vụ được phát biểu dưới những góc độ khác nhau nhưng tựu chung thì:

Dịch vụ là hoạt động có chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Đặc điểm của dịch vụ là không tồn tại ở dạng sản phẩm cụ thể (hữu hình) như hàng hoá nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của xã hội.

1.2.2. Dịch vụ giáo dục

Theo Vũ Quang Việt (2007), giáo dục là sản phẩm đặc biệt theo nghĩa nó là phương tiện để nhằm tăng sản xuất ra của cải trong tương lai. Giáo dục cũng có những điểm chung giống như tất cả các dịch vụ tiêu dùng cá nhân khác là sản phẩm vô hình, có thể tiêu dùng ngay nhưng lại có thêm một số đặc điểm mà các

dịch vụ khác không có. Nó có thể “tồn kho” vào tri thức cá nhân, trở thành vốn tri thức. Nó lại có thuộc tính xã hội mà các hàng hoá và dịch vụ (gọi chung là sản phẩm) cá nhân khác không có, và được xếp vào loại hàng hoá có tính chất công.

Theo Cuthbert (1996a), giáo dục cấp cao là một dịch vụ vì nó có những đặc trưng kinh điển của dịch vụ. (Cuthbert 1996a, dẫn theo C. Zafiroopoulos và V. Vrana, 2008)

Việc xem giáo dục có phải là hàng hóa hay không? hay có hay không có thị trường giáo dục? là những câu hỏi lớn của nền giáo dục Việt Nam, nhiều hội thảo, tranh luận vấn đề trên đã diễn ra.

Tại buổi tọa đàm (2004) “Giáo dục trong cơ chế thị trường định hướng XHCN” do Ban Khoa giáo Trung ương tổ chức, GS Phạm Minh Hạc, nguyên Bộ trưởng Bộ Giáo dục cho rằng, không thể coi giáo dục là hàng hóa. Trong khi đó, GS Phạm Phú (Đại học Bách khoa TPHCM) lại cho rằng giáo dục chính là hàng hóa. Trung dung giữa hai luồng ý kiến trên, đa số các đại biểu dự tọa đàm thống nhất phải chống những hiện tượng tiêu cực trong thương mại hóa giáo dục nhưng không thể phủ nhận một thị trường giáo dục đã hình thành ở Việt Nam. Đại diện cho Bộ GD-ĐT, Thứ trưởng Bành Tiến Long nêu ý kiến: “Giáo dục có phải là hàng hóa hay không, cần phải tranh luận, nhưng không thể không tính đến các yếu tố tác động của cơ chế thị trường. Tác động tích cực của nó là “quy luật cung cầu”, đòi hỏi chất lượng sản phẩm, từ đó thúc đẩy cạnh tranh”. Vụ phó Vụ Giáo dục (Ban Khoa giáo trung ương)- TS Nguyễn Hữu Chí- khẳng định “không nên bỏ qua yếu tố thị trường giáo dục” khi “trong thực tiễn có xu hướng thương mại hóa giáo dục, người dân có sẵn sàng chi trả cao để thụ hưởng nền giáo dục tốt và không tiếc tiền đi du học nước ngoài”.

Với chủ trương xã hội hóa giáo dục hiện nay của Nhà nước, giáo dục không còn là một hàng hóa công thuần túy và dần dần có nhiều tính chất quan trọng của một hàng hóa tư nhân. Giáo dục ngoài công lập đã từng bước hình

thành các dịch vụ đáp ứng nhu cầu đa dạng về chất lượng của người học. Tuy vậy, Giáo dục công lập vẫn chủ yếu mang tính phục vụ là chính .

Tuy còn nhiều tranh cãi, chưa thống nhất nhưng thực tế cho thấy rằng các trường học, với phương châm lấy người học làm trung tâm, nên coi học viên là đối tượng phục vụ, còn về phía người học, nhiều học viên đã coi dịch vụ đào tạo như là hàng hóa, theo nghĩa chính họ là người cần được quan tâm và phục vụ. Họ có quyền lựa chọn cho mình một trường học có chất lượng dịch vụ tốt và cung cấp dịch vụ có chất lượng theo cảm nhận riêng của họ.

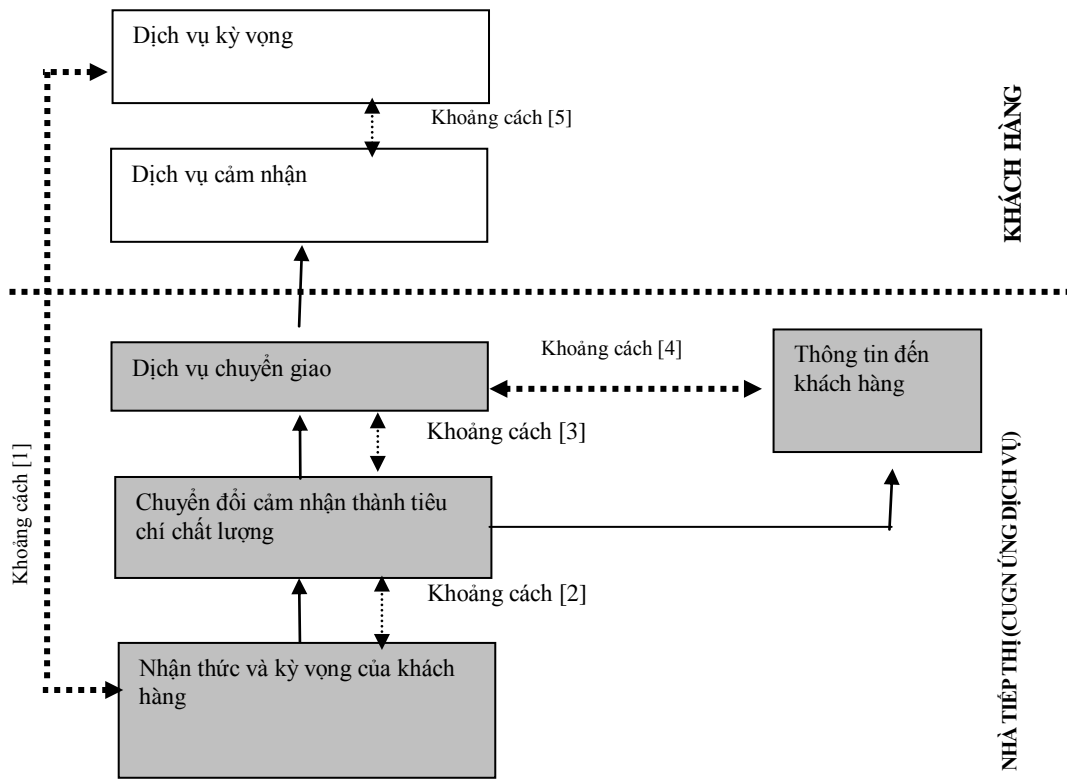
1.3. Chất lượng dịch vụ

1.3.1. Chất lượng dịch vụ.

Zeithaml (1987) giải thích: Chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một thực thể. Nó là một dạng của thái độ và các hệ quả từ một sự so sánh giữa những gì được mong đợi và nhận thức những gì ta nhận được (Zeithaml, 1987, dẫn theo Nguyễn Hoàng Châu, 2004)

Parasuraman và công sự (1985) được xem là một những người đầu tiên nghiên cứu chất lượng dịch vụ một cách cụ thể với việc đưa ra mô hình 5 khoảng cách trong chất lượng dịch vụ.

Hình 1.1 Mô hình chất lượng dịch vụ
(Parasuraman và đồng sự, 1985)



Khoảng cách [1] là sai biệt giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận của nhà cung cấp dịch vụ về kỳ vọng đó. Sự diễn dịch kỳ vọng của khách hàng khi không hiểu thấu đáo các đặc trưng chất lượng dịch vụ, đặc trưng khách hàng tạo ra sai biệt này.

Khoảng cách [2] được tạo ra khi nhà cung cấp gặp các khó khăn, trở ngại khách quan lẫn chủ quan khi chuyển các kỳ vọng được cảm nhận sang các tiêu chí chất lượng cụ thể và chuyển giao chúng đúng như kỳ vọng. Các tiêu chí này trở thành các thông tin tiếp thị đến khách hàng.

Khoảng cách [3] hình thành khi nhân viên chuyển giao dịch vụ cho khách hàng không đúng các tiêu chí đã định. Vai trò nhân viên giao dịch trực tiếp rất quan trọng trong tạo ra chất lượng dịch vụ.

Khoảng cách [4] là sai biệt giữa dịch vụ chuyển giao và thông tin mà khách hàng nhận được. Thông tin này có thể làm tăng kỳ vọng nhưng có thể làm giảm chất lượng dịch vụ cảm nhận khi khách hàng không nhận đúng những gì đã cam kết.

Khoảng cách [5] hình thành từ sự khác biệt giữa chất lượng cảm nhận và chất lượng kỳ vọng khi khách hàng tiêu thụ dịch vụ. Cho rằng chất lượng dịch vụ chính là khoảng cách thứ năm. Khoảng cách này lại phụ thuộc vào 4 khoảng cách trước.

Bên cạnh đó, để nghiên cứu cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ, Gronroos (1988) đã đánh giá chất lượng dịch vụ theo cảm nhận của khách hàng xuất phát từ việc so sánh cái khách hàng cảm thấy tổ chức nên cung cấp (mong đợi của họ) và sự nhận thức của khách hàng về thành quả do tổ chức cung cấp các dịch vụ (nhận thức của họ).

Nghiên cứu giáo dục, Hill (1995) và Harvey (1995) đã đưa ra các danh sách các tiêu đề về chất lượng dịch vụ đào tạo trong một trường đại học dùng để điều tra sự nhận thức của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ do trường cung cấp. Cụ thể như sau:

Tiêu đề của Hill

Dịch vụ thư viện
 Dịch vụ phòng máy tính
 Dịch vụ ăn uống
 Ký túc xá
 Tổ chức môn học và đánh giá
 Phong cách giảng viên
 Phương pháp giảng dạy
 Đời sống xã hội
 Tự hoàn thiện và phát triển
 Hỗ trợ tài chính
 Môi trường đại học

Tiêu đề của Harvey

Dịch vụ thư viện
 Trang bị phòng máy tính
 Dịch vụ cung cấp thức ăn
 Dịch vụ Ký túc xá
 Nội dung môn học
 Tiếp xúc cá nhân với các nhân viên trường
 Phương pháp giảng dạy
 Sự tham gia của sinh viên
 Kinh nghiệm làm việc
 Dịch vụ tài chính
 Sự phản hồi thông tin
 Hoạt động tư vấn

Thư viện trường
 Dịch vụ việc làm
 Dịch vụ sức khoẻ
 Hội sinh viên
 Giáo dục thể chất
 Du lịch

(Hill, 1995 và Harvey, 1995, dẫn theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2006)

Harvey và Green (1993) cho rằng, chất lượng giáo dục được định nghĩa như tập hợp các thuộc tính khác nhau gồm (1) Chất lượng là sự xuất sắc, (2) Chất lượng là sự hoàn hảo (3) Chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu, (4) Chất lượng là sự đáng giá với đồng tiền [bỏ ra] (5) Chất lượng là sự chuyển đổi về chất. Bên cạnh đó, Nguyễn Kim Dung và Phạm Xuân Thanh (2003) đề xuất rằng Chất lượng giáo dục là sự đáp ứng của sản phẩm đào tạo đối với các chuẩn mực và tiêu chí đã được xác định.

Theo Quyết định số 67/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01/11/2007 của Bộ Giáo dục và đào tạo về việc Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường trung cấp chuyên nghiệp thì Chất lượng giáo dục trường trung cấp chuyên nghiệp là sự đáp ứng mục tiêu do nhà trường đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục trung cấp chuyên nghiệp của Luật Giáo dục hiện hành, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và của ngành. Tại Quyết định trên, Bộ cũng đã đưa ra các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trung cấp chuyên nghiệp để các trường trung cấp chuyên nghiệp tự đánh giá nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, các chuẩn gồm: (1) Mục tiêu của trường trung cấp chuyên nghiệp, (2) Tổ chức và quản lý, (3) Chương trình đào tạo, (4) Hoạt động đào tạo, (5) Đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên, (6) Người học, (7) Nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế, (8) Thư viện, trang thiết bị học tập và cơ sở vật chất khác, (9) Tài chính và quản lý tài chính, (10) Quan hệ giữa nhà trường và xã hội.

1.3.2. Đo lường chất lượng dịch vụ

- Mô hình SERVQUAL

Dựa vào mô hình 5 khoảng cách trong chất lượng dịch vụ, Parasuraman và các cộng sự (1988) đã giới thiệu thang đo SERVQUAL gồm 10 thành phần: (1) Phương tiện hữu hình; (2) Tin cậy; (3) Đáp ứng; (4) Năng lực phục vụ; (5) Tiếp cận; (6) Ân cần; (7) Thông tin; (8) Tín nhiệm; (9) An toàn; (10) Thấu hiểu.

Bộ thang đo gồm 2 phần, mỗi phần có 22 phát biểu. Phần thứ nhất nhằm xác định kỳ vọng của khách hàng đối với loại dịch vụ của doanh nghiệp nói chung. Nghĩa là không quan tâm đến một doanh nghiệp cụ thể nào, người được phỏng vấn cho biết mức độ mong muốn của họ đối với dịch vụ đó. Phần thứ hai nhằm xác định cảm nhận của khách hàng đối với việc thực hiện dịch vụ của doanh nghiệp khảo sát. Nghĩa là căn cứ vào dịch vụ cụ thể của doanh nghiệp được khảo sát để đánh giá. Kết quả nghiên cứu nhằm nhận ra các khoảng cách giữa cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ do doanh nghiệp thực hiện và kỳ vọng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ đó. Khoảng cách giữa mong đợi và cảm nhận được tính bằng hiệu số giữa cảm nhận và mong đợi. Điểm dương chỉ ra dịch vụ được thực hiện tốt hơn những gì khách hàng mong đợi, điểm âm chỉ ra dịch vụ có chất lượng kém.

Mô hình mười thành phần chất lượng dịch vụ nêu trên có ưu điểm là bao quát hầu hết mọi khía cạnh của chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, mô hình này có nhược điểm là phức tạp trong việc đo lường. Hơn nữa, mô hình này mang tính lý thuyết, có thể sẽ có nhiều thành phần của mô hình chất lượng dịch vụ không đạt được giá trị phân biệt. Chính vì vậy, các tác giả sau nhiều nghiên cứu đã hiệu chỉnh mô hình và đi đến kết luận là chất lượng dịch vụ gồm 5 thành phần cơ bản, đó là:

(1). Phương tiện hữu hình (Tangibles): sự thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, nhân viên và vật liệu.

(2). Tin cậy (Reliability): khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết, hứa hẹn.

(3). Đáp ứng (Responsiveness): mức độ mong muốn và sẵn sàng phục vụ khách hàng một cách kịp thời.

(4). Năng lực phục vụ (Assurance): kiến thức, chuyên môn và phong cách lịch lãm của nhân viên phục vụ; khả năng làm cho khách hàng tin tưởng.

(5). Cảm thông (Empathy): thể hiện sự ân cần, quan tâm đến từng cá nhân khách hàng.

Sau nhiều nghiên cứu kiểm định cũng như ứng dụng, SERVQUAL với 5 thành phần đã được thừa nhận như một thang đo có giá trị lý thuyết cũng như thực tiễn trong nhiều lĩnh vực dịch vụ. Tuy vậy, vẫn còn nhiều tranh luận, phê phán, đặt vấn đề về thang đo này, đồng thời cũng có nhiều nhận định là thủ tục đo lường SERVQUAL khá dài dòng

- Mô hình SERVPERF (Mô hình cảm nhận)

Từ việc đánh giá thang đo SERVQUAL, Cronin & Taylor (1992) đã giới thiệu thang đo SERVPERF xác định chất lượng dịch vụ bằng cách chỉ đo lường chất lượng dịch vụ cảm nhận (thay vì đo cả chất lượng cảm nhận lẫn kỳ vọng như SERVQUAL). Hai ông cho rằng chất lượng dịch vụ được phản ánh tốt nhất bởi chất lượng cảm nhận mà không cần có chất lượng kỳ vọng cũng như đánh giá trọng số của 5 thành phần.

Do có xuất xứ từ thang đo SERVQUAL, các thành phần và biến quan sát của thang đo SERVPERF giữ như thang đo SERVQUAL.

Cả hai mô hình phi khẳng định và mô hình cảm nhận đều được những nghiên cứu sau đó ủng hộ và phát triển thêm cho phù hợp với các loại hình dịch vụ. Tuy nhiên, mô hình SERVPERF đơn giản và dễ thực hiện hơn. Nghiên cứu này sử dụng thang đo SERVPERF để đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo của các trường trung cấp chuyên nghiệp.

1.4. Sự hài lòng

Theo Asunción Beerli và các đồng sự (2004) sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm còn nhiều sự tranh luận giữa các nhà nghiên cứu, tuy có nhiều định nghĩa được đưa ra nhưng chưa có khái niệm nào được sự thống nhất chung của giới nghiên cứu.

Halstead và các đồng sự (1994) coi sự hài lòng là một phản ứng cảm xúc, đi vào việc so sánh kết quả của sản phẩm với một số tiêu chuẩn đặt ra trước khi mua, được đo lường trong và sau khi tiêu dùng. (Halstead và các đồng sự, 1994, dẫn theo Asunción Beerli và các đồng sự, 2004)

Theo Oliver (1993) rằng sự hài lòng là một thái độ thay đổi trong thể cảm thụ liên tục về sản phẩm và được đánh giá sau khi tiêu dùng. (Oliver, 1993, dẫn theo Asunción Beerli và các đồng sự, 2004)

Giese và Cote (2000) qua nghiên cứu của mình đã kết luận rằng sự hài lòng bao gồm ba yếu tố chính:

- (1) một phản ứng xúc cảm thay đổi theo cường độ của nó,
- (2) tập trung vào sự chọn lựa sản phẩm, mua và/hoặc tiêu dùng,
- (3) thời điểm quyết định, thay đổi theo những tình huống khác nhau và khoảng thời gian có giới hạn.

Từ các định nghĩa về sự hài lòng của khách hàng nêu trên, có thể thấy khái niệm của Halstead và các đồng sự với khái niệm của Oliver cũng như khái niệm

của Giese và Cote tuy có khác nhau nhưng đều có điểm thống nhất rằng sự hài lòng được đánh giá qua quá trình tiêu dùng. Trong khi đó, để đánh giá được thì khách hàng phải có sự so sánh kết quả cảm nhận với sự kỳ vọng trước khi sử dụng. Như vậy, tựu chung có thể nói sự hài lòng của khách hàng đối với một sản phẩm, dịch vụ là sự phản ứng của họ đối với sự đáp ứng của dịch vụ, sản phẩm đó so với những mong đợi của họ. Hay nói cách khác sự hài lòng của khách hàng là phần cảm nhận về chất lượng, về phương thức, về mức độ sản phẩm đó thỏa mãn các mong muốn của khách hàng trong quá trình tiêu dùng sản phẩm.

Theo nghiên cứu của K. Ryglová và I. Vajčnerová (2005), đo lường sự thỏa mãn (hài lòng) của khách hàng dựa trên các yếu tố:

- Sự thỏa mãn chung
- Mức độ thực hiện dịch vụ thấp hơn hay vượt quá sự mong đợi
- Sự hài lòng với dịch vụ cá nhân tăng thêm.

1.5. Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng

Kotler (2004) cho rằng, hài lòng là hàm của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng.

Parasuraman và cộng sự (1993), cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng tồn tại một số khác biệt, điểm khác biệt cơ bản là vấn đề “nhân quả”.

Còn Zeithalm & Bitner (2000) thì cho rằng sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều yếu tố như: chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, giá cả, yếu tố tình huống, yếu tố cá nhân (Zeithalm & Bitner, 2000, dẫn theo Nguyễn Huy Phong và Phạm Ngọc Thúy Trường, 2007).

Cronin & Taylor (1992) đã kiểm định mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng và kết luận rằng cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn (hài lòng) của khách hàng; chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thỏa mãn

Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2006) trong một nghiên cứu về Giá trị dịch vụ và chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học nhìn từ góc độ sinh viên: trường hợp Đại học Kinh tế Tp.HCM đã kiểm định và khẳng định về mối quan hệ cùng chiều giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên, theo đó, khi sinh viên đánh giá cao chất lượng dịch vụ do nhà trường cung cấp thì họ càng hài lòng với ngôi trường đang học hơn.

1.6. Các nghiên cứu trước về chất lượng dịch vụ đào tạo và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo trong lĩnh vực giáo dục.

Sherry, Bhat, Beaver & Ling (2004) đã tiến hành đo lường kỳ vọng và cảm nhận của sinh viên bản xứ và sinh viên nước ngoài về Học viện Công nghệ UNITEC, Auckland, New Zealand với thang đo SERVQUAL 5 thành phần với 20 biến quan sát. Kết quả nghiên cứu cho thấy thang đo đạt độ tin cậy và giá trị tốt với 5 thành phần phân biệt như nguyên thủy; tất cả các khoảng cách giữa cảm nhận và kỳ vọng của 5 thành phần đều âm và có ý nghĩa, điều này cũng có nghĩa UNITEC còn nhiều việc phải làm để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo. Trong khi chất lượng kỳ vọng của sinh viên trong nước và bản xứ khác nhau không đáng kể, thì chất lượng cảm nhận của sinh viên nước ngoài thấp hơn nhiều. Do đó, sinh viên nước ngoài có khoảng cách cảm nhận-kỳ vọng lớn hơn, trong đó, khoảng cách đáng kể nhất là thuộc về các thành phần Cảm thông, Năng lực phục vụ và Khả năng đáp ứng. (Sherry, Bhat, Beaver & Ling, 2004, dẫn theo Nguyễn Thành Long, 2006)

Cũng sử dụng thang đo SERVQUAL, Chua (2004) đã nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo đại học theo nhiều quan điểm khác nhau: sinh viên, phụ huynh, giảng viên và người sử dụng lao động. Kết quả cho thấy trong hầu hết

các thành phần của SERVQUAL, sinh viên, phụ huynh và người sử dụng lao động đều kỳ vọng cao hơn những gì họ nhận được. Riêng các giảng viên, sự khác biệt giữa cảm nhận và kỳ vọng xuất hiện ở hai thành phần Phương tiện hữu hình và Năng lực phục vụ. Lưu ý rằng kích thước mẫu ở nghiên cứu này là không lớn lắm : sinh viên: 35; phụ huynh: 27; giảng viên: 10; người sử dụng lao động: 12. (Chua, 2004, dẫn theo Nguyễn Thành Long, 2006)

Nguyễn Thành Long (2006) đã sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học An Giang, từ năm thành phần của chất lượng dịch vụ ban đầu theo Thang đo SERVPERF là Phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ và mức độ cảm thông, nghiên cứu đã rút ra có 4 thành phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của nhà trường gồm giảng viên, cơ sở vật chất, tin cậy, cảm thông.

1.7. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu

Nguyễn Đình Thọ và cộng sự (2003) đã sử dụng mô hình SERVQUAL nghiên cứu chất lượng dịch vụ giải trí ngoài trời tại Tp.HCM. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 2 nhân tố tác động đến sự thỏa mãn (hài lòng) của khách hàng là phương tiện hữu hình và mức độ đáp ứng là hai yếu tố ưu tiên hàng đầu.

Nguyễn Huy Phong và Phạm Ngọc Thúy Trường (2007) trong một nghiên cứu nghiên cứu so sánh giữa thang đo SERVQUAL và SERVPERF trong ngành siêu thị bán lẻ ở Việt Nam đã kết luận có 5 nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng là phương tiện hữu hình, năng lực phục vụ, đáp ứng, tin cậy, cảm thông.

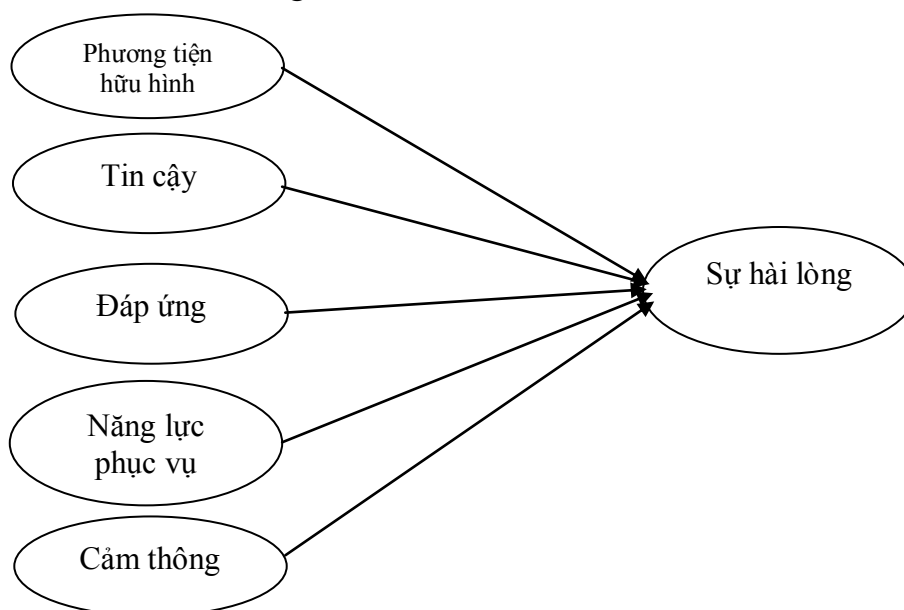
Nguyễn Thành Long (2006) đã sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học An Giang, từ năm thành phần của chất lượng dịch vụ ban đầu theo Thang đo SERVPERF là Phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ và

mức độ cảm thông, nghiên cứu đã rút ra có 4 thành phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường gồm giảng viên, cơ sở vật chất (phương tiện hữu hình), tin cậy, cảm thông.

Từ nền tảng lý thuyết về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng cùng các nghiên cứu thực nghiệm trên, tác giả vận dụng và xây dựng mô hình nghiên cứu của đề tài như sau:

Biến phụ thuộc của mô hình: sự hài lòng của học viên; các biến độc lập gồm: cảm nhận của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường được đo lường thông qua các yếu tố phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, cảm thông.

Hình 1.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất



Mô hình nghiên cứu dùng để kiểm định các giả thiết:

H1: Phương tiện hữu hình của trường được học viên đánh giá cao hoặc thấp thì Sự hài lòng của học viên sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

H2: Mức độ Tin cậy của trường được học viên đánh giá cao hoặc thấp thì Sự hài lòng của học viên sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

H3: Mức độ Đáp ứng của trường được học viên đánh giá cao hoặc thấp thì Sự hài lòng của học viên sẽ tăng hoặc giảm tương ứng

H4: Năng lực phục vụ của trường được học viên đánh giá cao hoặc thấp thì Sự hài lòng của học viên sẽ tăng hoặc giảm tương ứng

H5: Mức độ Cảm thông của trường được học viên đánh giá cao hoặc thấp thì Sự hài lòng của học viên sẽ tăng hoặc giảm tương ứng

1.8. Phương pháp nghiên cứu

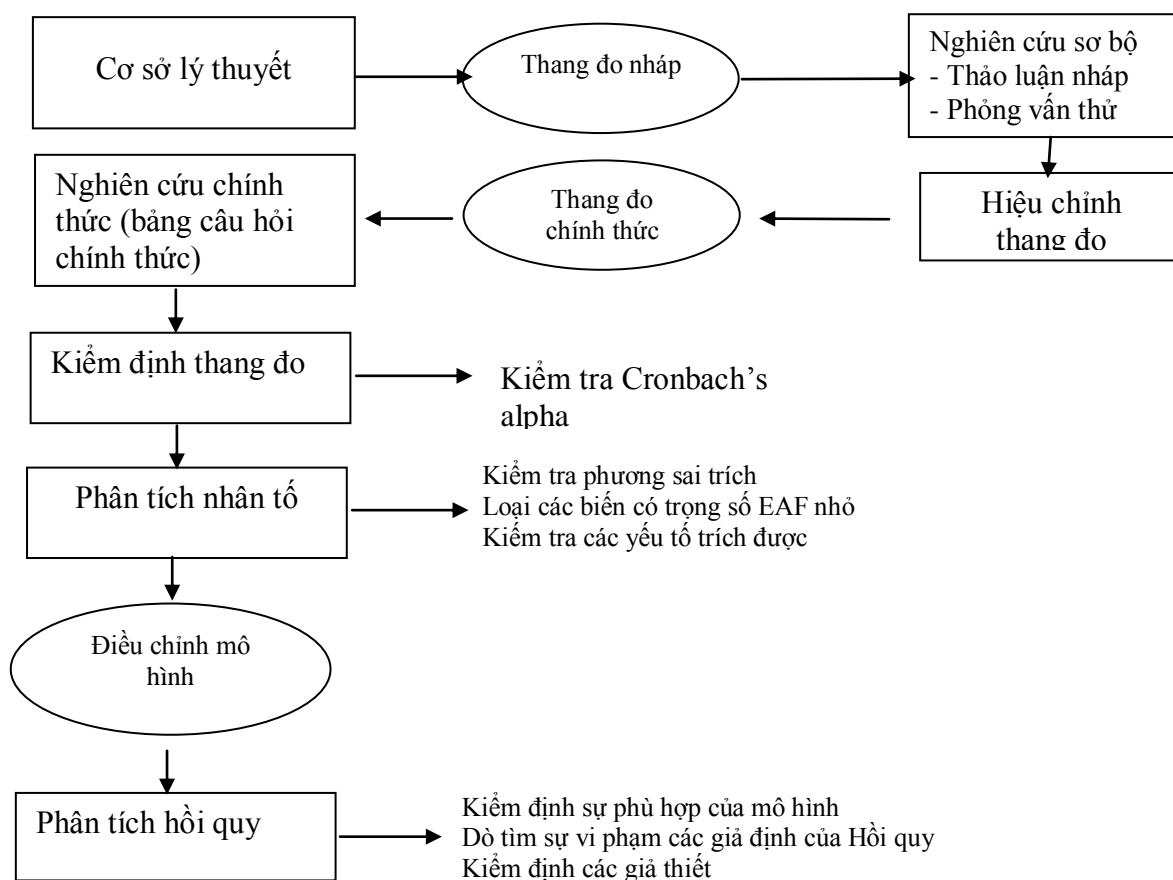
- Xây dựng thang đo đơn hướng để đánh giá sự hài lòng, kiểm tra tính đơn hướng bằng phân tích nhân tố (Principal Component Factor Analysis).

- Áp dụng thang đo chất lượng dịch vụ SERVPERF là thang đo đa hướng với 5 thành phần cơ bản để đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo, xác định lại các thành phần trong thang đo bằng phân tích nhân tố (Principal Component Factor Analysis).

- Phân tích hồi qui mối quan hệ giữa sự hài lòng và các thành phần của chất lượng dịch vụ đào tạo để xác định các nhân tố của chất lượng dịch vụ đào tạo có ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng.

- Từ kết quả phân tích hồi qui, đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường cung cấp cho học viên.

- Quy trình nghiên cứu



Hình 1.3 Quy trình nghiên cứu của đề tài

Thiết kế nghiên cứu thông qua 2 bước gồm Nghiên cứu sơ bộ và Nghiên cứu chính thức.

Nghiên cứu sơ bộ: sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính phỏng vấn câu hỏi (mở) một số học viên đang học tại các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn. Bên cạnh đó, việc lấy ý kiến của chuyên gia trong lĩnh vực quản lý giáo dục (Trưởng phòng giáo dục chuyên nghiệp, trưởng phòng Kế hoạch Tài chính Sở Giáo dục và Đào tạo Đồng Nai) cũng được thực hiện. Nghiên cứu sơ bộ định tính dùng để điều chỉnh và bổ sung các biến quan sát trong việc xây dựng thang đo.

Nghiên cứu chính thức: được tiến hành ngay khi bản câu hỏi được chỉnh sửa từ kết quả của nghiên cứu sơ bộ. Nghiên cứu chính thức là nghiên cứu định lượng với kỹ thuật thu thập dữ liệu là phỏng vấn qua bảng câu hỏi. Toàn bộ dữ liệu hồi đáp sẽ được xử lý với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS

1.9. Xây dựng thang đo

1.9.1. Thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo

- Thang đo sơ bộ:

(1) Phương tiện hữu hình: theo thang đo SERVPERF, phương tiện hữu hình gồm sự thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, nhân viên và vật liệu. Thông qua thảo luận nhóm, lấy ý kiến chuyên gia (trưởng phòng Kế hoạch Tài chính, trưởng phòng Giáo dục chuyên nghiệp của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh), nghiên cứu sơ bộ đã xây dựng thang đo phương tiện hữu hình của nghiên cứu gồm 4 biến đo lường cảm nhận của học viên về cơ sở vật chất của nhà trường gồm hệ thống phòng học; hệ thống thư viện; hệ thống phòng ốc thực hành, thí nghiệm; các trang thiết bị phục vụ cho giảng dạy; hệ thống ký túc xá;

(2) Mức độ tin cậy: Theo thang đo SERVPERF, mức độ tin cậy gồm khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết, hứa hẹn.

Thông qua thảo luận nhóm, lấy ý kiến chuyên gia (trưởng phòng Kế hoạch Tài chính, trưởng phòng Giáo dục chuyên nghiệp của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh), nghiên cứu sơ bộ đã xây dựng thang đo mức độ tin cậy trong nghiên cứu gồm 5 biến đo lường cảm nhận của học viên thông qua các yếu tố về thực hiện cam kết của nhà trường đối với học viên;

(3) Mức độ đáp ứng: Theo thang đo SERVPERF, mức độ đáp ứng thể hiện qua mức độ mong muốn và sẵn sàng phục vụ khách hàng một cách kịp thời.

Thông qua thảo luận nhóm, lấy ý kiến chuyên gia (trưởng phòng Kế hoạch Tài chính, trưởng phòng giáo dục chuyên nghiệp của Sở Giáo dục và Đào

tạo tỉnh), nghiên cứu sơ bộ đã xây dựng thang đo mức độ đáp ứng của nghiên cứu gồm 3 biến để đo lường mức độ cung cấp thông tin liên quan đến học tập của nhà trường cho học viên; công tác tìm hiểu về tâm tư, nguyện vọng, điều kiện ăn ở của học viên trong quá trình học tập tại nhà trường

(4) Năng lực phục vụ: theo thang đo SERVPERF, năng lực phục vụ thể hiện qua kiến thức, chuyên môn và phong cách lịch lãm của nhân viên phục vụ; khả năng làm cho khách hàng tin tưởng.

Thông qua thảo luận nhóm, lấy ý kiến chuyên gia (trưởng phòng Kế hoạch Tài chính, trưởng phòng Giáo dục chuyên nghiệp của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh), nghiên cứu sơ bộ đã xây dựng thang đo năng lực phục vụ của nghiên cứu gồm 4 biến đo lường cảm nhận của học viên về tác phong của giáo viên; năng lực giảng dạy của giáo viên; sự quan tâm của giáo viên đối với việc tập tập của học viên; sự phục vụ tận tâm của đội ngũ nhân viên nhà trường; năng lực của nhân viên trong công tác.

(5) Mức độ cảm thông: theo thang đo SERVPERF, mức độ cảm thông thể hiện sự ân cần, quan tâm đến từng cá nhân khách hàng.

Thông qua thảo luận nhóm, lấy ý kiến chuyên gia (trưởng phòng Kế hoạch Tài chính, trưởng phòng Giáo dục chuyên nghiệp của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh), nghiên cứu sơ bộ đã xây dựng thang đo mức độ cảm thông gồm 4 biến đo lường sự quan tâm của nhà trường đến việc học tập, điều kiện sống của học sinh trong trường; sự quan tâm của giáo viên đến học viên trong học tập

Kết quả xây dựng thang đo sơ bộ được thể hiện tại phụ lục số 1.2

- Thang đo chính thức

Trên cơ sở thang đo sơ bộ, tổ chức phỏng vấn thử trực tiếp, thang đo tiếp tục được điều chỉnh để phù hợp và dễ dàng hơn cho học viên đánh giá. Thang đo

sau hiệu chỉnh vẫn gồm 5 thành phần với 27 biến (phụ lục số 2.3), tăng thêm 7 biến so với thang đo sơ bộ ban đầu, cụ thể gồm:

(1) Đối với thành phần phương tiện hữu hình: tăng thêm 2 biến so với thang đo ban đầu. Trong đó, theo học viên đánh giá thì đối với nhà trường, môi trường, cảnh quan nhà trường là rất quan trọng trong vấn đề giáo dục, học tập của học viên. Ngoài ra, hiện nay với sự bùng nổ của công nghệ thông tin thì việc hoạt động của Website các trường là rất quan trọng, là một kênh cung cấp thông tin cho học viên. Do vậy, thang đo đã bổ sung thêm 2 biến là “Cảnh quan nhà trường khang trang, phù hợp với môi trường giáo dục” và “Trang Web của trường đẹp về hình thức, đa dạng về nội dung và thông tin”

(2) Đối với thành phần tin cậy: thang đo vẫn giữ nguyên 5 biến như ban đầu, không có thay đổi, bổ sung thêm biến.

(3) Đối với thành phần đáp ứng: gồm 5 biến, tăng thêm 2 biến. Cụ thể, học sinh không chỉ cảm nhận mức độ đáp ứng của nhà trường thông qua sự phục vụ của nhân viên mà còn qua các đối tượng là giáo viên, chương trình ngoại khóa, vị trí của nhà trường. Do vậy, thang đo chính thức đã bổ sung thêm 2 biến là “Ngoài chương trình chính khóa, trường còn có nhiều hoạt động ngoại khóa hấp dẫn (hoạt động tin học, ngoại ngữ, võ thuật, khiêu vũ, hoạt động ngoài trời ...)” và “vị trí của trường thuận tiện khi đi phương tiện giao thông công cộng”

(4) Đối với thành phần năng lực phục vụ: gồm 5 biến, tăng thêm 1 biến, theo đó, học viên không chỉ cảm nhận năng lực phục vụ của nhà trường thông qua bộ phận nhân viên, đội ngũ giáo viên mà còn cảm nhận thông qua sự hỗ trợ trong học tập từ điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường. Do đó, thang đo chính thức bổ sung thêm biến là “Cơ sở vật chất nhà trường hỗ trợ tốt cho học tập của học sinh”

(5) Đối với thành phần cảm thông: gồm 6 biến, tăng thêm 2 biến. Trong đó, bên cạnh cảm nhận sự cảm thông của nhà trường thông qua việc nhà trường

quan tâm đến việc học tập, điều kiện sống của học sinh trong trường; sự quan tâm của giáo viên đến học viên trong học tập, học viên còn quan tâm đến việc nhà trường bố trí thời khóa biểu hợp lý, khoa học (để tạo điều kiện cho học sinh đi làm thêm) và cảm nhận của học viên sinh về môi trường học tập chung của nhà trường. Do đó, thang đo chính thức đã bổ sung thêm 2 biến là “Môi trường học tập tại trường thân thiện có sự gắn kết giữa học sinh với giáo viên” và “Thời khóa biểu học tập tại trường khoa học, thuận tiện cho học sinh”

Như vậy, Thang đo chính thức gồm 27 biến, tăng thêm 7 biến so với thang đo sơ bộ. Thang đo sử dụng là thang đo Likert 5 điểm. Có hai cực đầu điểm trong thang đo như sau: 1 là hoàn toàn không đồng ý (tiêu cực), 5 là hoàn toàn đồng ý (tích cực).

Kết quả xây dựng thang đo chính thức được thể hiện tại phụ lục số 1.3

1.9.2. Thang đo sự hài lòng

Thang đo sự hài lòng dựa theo K. RYGLOVÁ và I. VAJČNEROVÁ (2005) đối với chất lượng dịch vụ do trường cung cấp gồm 3 biến, qua đó đo lường mức độ hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo thực tế của trường so với kỳ vọng của học viên và xu hướng quảng bá, giới thiệu người khác vào học tại trường. Thang đo sử dụng cũng là thang đo Likert 5 điểm. Có hai cực đầu điểm trong thang đo như sau: 1 là hoàn toàn không đồng ý (tiêu cực), 5 là hoàn toàn đồng ý (tích cực).

Kết quả xây dựng thang sự hài lòng được thể hiện tại phụ lục số 1.3

1.10. Mẫu và thông tin mẫu

1.10.1. Tổng thể và phương pháp chọn mẫu

Tổng thể của khảo sát là học viên đang học tại các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai và trực thuộc tỉnh quản lý. Mạng lưới trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh và trực thuộc tỉnh quản lý hiện

có 5 trường. Tuy nhiên, do trường TCCN Văn hóa Nghệ thuật đối tượng tuyển sinh chủ yếu là học sinh có năng khiếu về nhạc, họa; hơn nữa, học viên ở đây có độ tuổi khá nhỏ (có cả học viên chỉ mới tuổi 11) nên nghiên cứu không lấy mẫu tại trường này mà chỉ lấy mẫu ở bốn trường còn lại.

Phương pháp chọn mẫu của nghiên cứu này sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện (phi xác suất). Lý do lựa chọn phương pháp chọn mẫu thuận tiện (phi xác suất) là nhằm tiết kiệm được thời gian và chi phí.

1.10.2. Kích thước mẫu

Theo Hair và các đồng sự (1998), trong phân tích nhân tố EFA, cần 5 quan sát cho 1 biến đo lường và cỡ mẫu không nên ít hơn 100. (Hair và các đồng sự, 1998, dẫn theo Nguyễn Đình Thọ và đồng sự, 2003)

Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005) cho rằng tỷ lệ đó là 4 hay 5.

Nghiên cứu này có 30 biến nên số mẫu cần thu thập ít nhất là 150 biến, tuy nhiên do các biến phân loại là khá nhiều nên cỡ mẫu được chọn là 250 đến 300 mẫu.

Mẫu được thu thập tại 4 trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh. Khoảng 400 phiếu điều tra được phát ra (mỗi trường 100 phiếu), số phiếu hồi đáp là 257 phiếu, tỷ lệ 64%, sau khi thu thập và kiểm tra có 12 phiếu bị lỗi do có nhiều câu hỏi bị bỏ trống. 245 bảng câu hỏi còn lại hợp lệ được sử dụng trong nghiên cứu chính thức.

1.11. Kỹ thuật phân tích dữ liệu

Toàn bộ dữ liệu hồi đáp sẽ được xử lý với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS phiên bản 13.0; cụ thể thực hiện qua các bước sau:

(1). Khởi đầu, dữ liệu được mã hóa và làm sạch (phụ lục số 2.4);

(2). Tiến hành đánh giá độ tin cậy và giá trị thang đo

Các thang đo được đánh giá độ tin cậy qua hệ số tin cậy Cronbach Alpha. Qua đó, các biến quan sát có tương quan biến tổng nhỏ ($<0,4$) bị loại và thang đo được chấp nhận khi hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đạt yêu cầu ($>0,7$)

Tiếp theo, phương phân tích nhân tố EFA được dùng để kiểm định giá trị khái niệm của thang đo. Các biến có trọng số thấp ($<0,5$) sẽ bị loại và thang đo chỉ được chấp nhận khi tổng phương sai trích $>0,5$.

(3) Kiểm định mô hình điều chỉnh thông qua phân tích hồi quy

Mô hình lý thuyết được kiểm định bằng phương pháp hồi qui đa biến với mức ý nghĩa 5%.

Kiểm định sự khác biệt trong Chất lượng dịch vụ đào tạo và Sự hài lòng theo các biến nhân khẩu học và đặc trưng cá nhân bằng phân tích ANOVA và T-test với mức ý nghĩa 5%.

Dò tìm sự vi phạm các giả định hồi quy bội gồm: Dò liên hệ tuyến tính thông qua phương pháp vẽ đồ thị Scatter; Dò tìm phương sai của sai số không đổi thông qua kiểm định tương quan hạng Spearman giữa trị tuyệt đối của phần dư chuẩn hóa và các biến độc lập của mô hình hồi quy; Dò tìm phân phối chuẩn của phần dư thông qua đồ thị Histogram và đồ thị Q – Q plot; Dò tìm vi phạm tính độc lập của sai số thông qua kiểm định hệ số Durbin Watson và vẽ đồ thị Scaterplot giữa phần dư chuẩn hóa theo thứ tự quan sát; Dò tìm vi phạm đa cộng tuyến thông qua tính độ chấp nhận Tolerance và hệ số phóng đại VIF

CHƯƠNG II.

GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT HỆ THỐNG TRƯỜNG TRUNG CẤP CHUYÊN NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI

2.1. Vị trí, vai trò, loại hình trường trung cấp chuyên nghiệp trong nền giáo dục quốc dân.

2.1.1. Vị trí, vai trò của trường trung cấp chuyên nghiệp

Theo Luật Giáo dục (2005), giáo dục chuyên nghiệp thuộc hệ thống giáo dục nghề nghiệp, nằm trong hệ thống giáo dục quốc dân của Việt Nam

Trung cấp chuyên nghiệp nhằm đào tạo người lao động có kiến thức, kỹ năng thực hành cơ bản của một nghề, có khả năng làm việc độc lập và có tính sáng tạo, ứng dụng công nghệ vào công việc.

Cán bộ trung cấp thường ở vị trí cầu nối giữa kỹ sư và công nhân, hướng dẫn công nhân. Họ vừa trực tiếp tham gia sản xuất, vừa tham gia quản lý và có thể đảm nhận vị trí quản trị viên cấp cơ sở.

Giáo dục chuyên nghiệp là một bộ phận quan trọng, không thể thiếu trong hệ thống giáo dục quốc dân, thông qua giáo dục chuyên nghiệp sẽ thực hiện đào tạo nhân lực, bồi dưỡng nhân tài, góp phần đáp ứng nguồn nhân lực cho công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

2.1.2. Loại hình trường

Theo Nghị định số 75/2006/NĐ-CP (2006) của Chính phủ hướng dẫn thi hành Luật Giáo dục 2005, trường trung cấp chuyên nghiệp có thể thành lập ở hai loại hình là công lập và ngoài công lập (tư thục).

- Cơ sở giáo dục công lập do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quyết định thành lập và nhà nước trực tiếp tổ chức quản lý. Nguồn đầu tư xây dựng cơ sở

vật chất và kinh phí cho các nhiệm vụ chi thường xuyên, chủ yếu do ngân sách nhà nước bảo đảm.

- Cơ sở giáo dục tư thục do tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế hoặc cá nhân thành lập khi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cho phép. Nguồn đầu tư xây dựng cơ sở vật chất và bảo đảm kinh phí hoạt động của cơ sở giáo dục tư thục là nguồn vốn ngoài ngân sách nhà nước.

2.2. Chương trình đào tạo trung cấp chuyên nghiệp.

Chương trình giáo dục trung cấp chuyên nghiệp thể hiện mục tiêu giáo dục trung cấp chuyên nghiệp; quy định chuẩn kiến thức, kỹ năng, phạm vi và cấu trúc nội dung giáo dục trung cấp chuyên nghiệp, phương pháp và hình thức đào tạo, cách thức đánh giá kết quả đào tạo đối với mỗi môn học, ngành học, trình độ đào tạo của giáo dục trung cấp chuyên nghiệp trong toàn khoá học; bảo đảm yêu cầu liên thông với các chương trình giáo dục khác. Chương trình được cấu trúc từ các học phần thuộc các khối kiến thức, kỹ năng: khối kiến thức các môn văn hóa (đối với đối tượng tốt nghiệp trung học cơ sở); khối kiến thức các môn chung; khối kiến thức, kỹ năng các môn cơ sở và chuyên môn.

Khối lượng kiến thức, kỹ năng và thời gian đào tạo trung cấp chuyên nghiệp tùy thuộc vào đối tượng tuyển sinh và ngành đào tạo, cụ thể:

- Thực hiện từ ba đến bốn năm học đối với người có bằng tốt nghiệp trung học cơ sở, với khối lượng kiến thức, kỹ năng đào tạo từ 160 đến 190 đơn vị học trình, trong đó phần nội dung giáo dục chuyên nghiệp có tỷ lệ thời lượng dành cho dạy thực hành, thực tập chiếm từ 50 % đến 75 %;

- Thực hiện trong hai năm học đối với người có bằng tốt nghiệp trung học phổ thông hoặc tương đương, với khối lượng kiến thức, kỹ năng đào tạo từ 95 đến 105 đơn vị học trình, trong đó phần nội dung giáo dục chuyên nghiệp có tỷ lệ thời lượng dành cho dạy thực hành, thực tập chiếm từ 50 % đến 75 %;

- Thực hiện từ một đến một năm rưỡi đối với người có bằng tốt nghiệp trung học phổ thông (hoặc tương đương) đồng thời có bằng tốt nghiệp ngành khác, trình độ trung cấp chuyên nghiệp trở lên, hoặc có chứng chỉ tốt nghiệp sơ cấp trở lên của giáo dục nghề nghiệp (có thời gian đào tạo từ một năm trở lên và cùng nhóm ngành học), với khối lượng kiến thức, kỹ năng đào tạo từ 50 đến 75 đơn vị học trình, trong đó phần nội dung giáo dục chuyên nghiệp có tỷ lệ thời lượng dành cho dạy thực hành, thực tập chiếm từ 50 % đến 75 %.

2.3. Khái quát về hệ thống trường Trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

2.3.1. Về mạng lưới trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh

Trên địa bàn tỉnh hiện có 5 trường trung cấp chuyên nghiệp trực thuộc tỉnh quản lý. Cụ thể gồm các trường: Trung cấp chuyên nghiệp kinh tế Đồng Nai, Trung cấp chuyên nghiệp Tin học - Bru chính Viễn thông, Trung cấp chuyên nghiệp kỹ thuật công nghiệp Đồng Nai, Trung cấp chuyên nghiệp kỹ thuật công nghiệp Nhơn Trạch và Trung cấp chuyên nghiệp Văn hóa Nghệ thuật.

Ngoại trừ trường Trung cấp kỹ thuật công nghiệp Nhơn Trạch nằm trên địa bàn huyện Nhơn Trạch, 4 trường còn lại phân bố trên địa bàn Tp. Biên Hòa – địa bàn là trung tâm kinh tế - hành chính của tỉnh Đồng Nai.

Về loại hình trường có 4 trường là loại hình công lập gồm: Trung cấp chuyên nghiệp kinh tế Đồng Nai, Trung cấp chuyên nghiệp kỹ thuật công nghiệp Đồng Nai, Trung cấp chuyên nghiệp kỹ thuật công nghiệp Nhơn Trạch và Trung cấp chuyên nghiệp Văn hóa Nghệ thuật và 1 trường trường ngoài công lập là trường Trung cấp chuyên nghiệp Tin học - Bru chính Viễn thông.

2.3.2. Về quy mô đào tạo và ngành nghề đào tạo

Tổng quy mô đào tạo của các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh là khoảng 7.000 - 7.200 học viên/năm, bình quân mỗi năm tổng tuyển mới của các trường khoảng từ 4.100 học viên đến 4.500 học viên.

Ngành nghề đào tạo của các trường gồm:

Trường Trung cấp Kinh tế: đào tạo trung cấp ngành Tài chính – kế toán, bình quân hàng năm trường tuyển mới khoảng 400 – 500 học viên. Quy mô đào tạo của nhà trường là 900 học viên.

Trường Trung cấp kỹ thuật công nghiệp Đồng Nai và Trường Trung cấp kỹ thuật công nghiệp Nhơn Trạch đào tạo các ngành nghề trung cấp gồm : cơ khí, tin học phần cứng, điện – điện tử, điện lạnh, cơ khí chế tạo, cơ khí sửa chữa, cơ khí động lực, điện công nghiệp, hàn. Bình quân hàng năm tổng tuyển mới của hai trường khoảng 1.000 đến 1.100 học viên. Quy mô đào tạo của Trường Trung cấp chuyên nghiệp Đồng Nai và Trường Trung cấp chuyên nghiệp Nhơn Trạch lần lượt là khoảng 1173 và 829 học viên.

Trường trung cấp chuyên nghiệp Bưu chính Viễn thông: đào tạo các ngành nghề gồm: kỹ thuật viễn thông, khai thác bưu chính viễn thông, mạng máy tính viễn thông, tin học viễn thông. Bình quân những năm trước hàng năm nhà trường tuyển mới khoảng 2700 học viên, địa bàn tuyển gồm tỉnh Đồng Nai và mở các lớp đào tạo theo địa chỉ tại khu vực tỉnh DakLak, một số tỉnh miền Tây. Tuy nhiên năm học 2010-2011 nhà trường chỉ thực hiện tuyển sinh trên địa bàn tỉnh nên quy mô tuyển sinh giảm chỉ còn 238 học viên. Quy mô của nhà trường hiện khoảng 2400 học viên, trong đó số học viên học tại địa điểm chính (trường trên địa bàn tỉnh) khoảng 650 học viên , còn lại là học viên trường tổ chức liên kết đào tạo tại các địa phương như DakLak, các tỉnh Miền Tây.

2.3.3. Khái quát các điều kiện liên quan đến cung cấp dịch vụ đào tạo tại các trường trung cấp trên địa bàn tỉnh.

2.3.3.1. Về cơ sở vật chất

Các trường đều có phòng học được xây dựng kiên cố, lầu hóa. Diện tích phòng học rộng rãi, thoáng mát, đầy đủ ánh sáng, bàn ghế, bảng đen (bình quân

diện tích phòng học đạt tỷ lệ khoảng 2,65m²/học viên). Cảnh quan đảm bảo môi trường sư phạm (trường có khuôn viên riêng biệt, có hàng rào, nằm ở vị trí mặt tiền đường, khá thuận tiện cho người học).

Hệ thống cơ sở vật chất phục vụ học tập, sinh hoạt của học sinh như Ký túc xá, thư viện cũng đã được quan tâm đầu tư (tất cả các trường đều có khu ký túc xá cho học viên ở xa, sức chứa khoảng 500-600 chỗ, thư viện rộng rãi, nhiều đầu sách).

Bảng 2.1 Tình hình cơ sở vật chất tại các trường.

S T T	Loại hình	Trường Trung cấp Kinh tế		Trường Trung KTCN Đồng Nai		Trường Trung KTCN Nhơn Trạch		Trường Trung cấp Bưu chính Viễn thông	
		Tổng diện tích (m ²)	m ² / học viên	Tổng diện tích (m ²)	m ² / học viên	Tổng diện tích (m ²)	m ² / học viên	Tổng diện tích (m ²)	m ² / học viên
I	Diện tích đất (ha)								
1	Tổng diện tích	22300	24,4	31119	16,6	36500	45,6	1850	0,51
2	Trong đó, phần đã xây dựng	4036		9095		9794		1850	
II	Diện tích sàn xây dựng (m²)								
1	Hội trường, giảng đường, lớp học	2169	2,4	4440	2,4	4.322	5,4	1500	0,42
2	Thư viện	78	0,1	208	0,1	719	0,9	126	0,04
3	Phòng thí nghiệm, phòng thực hành		0,0	4222	2,3	4.437	5,5	766	0,21
4	Phòng máy tính	105	0,1	567	0,3	677	0,8	192	0,05
5	Nhà thi đấu đa năng, nhà văn hóa		0,0	0	0,0	525	0,7	600	0,17
6	Phòng dành cho giáo viên, giảng viên		0,0	24	0,0	225	0,3		
7	Phòng làm việc các phòng, ban, khoa	880	1,0	983	0,5	776	1,0	336	0,09
	Ký túc xá	885	1,0	4908	2,6	5.828	7,3	1000	0,28
	Tổng diện tích sàn xây dựng	4117	4,50	15352	8,21	17508	21,89	4520	1,26

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ báo cáo xây dựng kế hoạch đào tạo năm 2010 của các trường

Bên cạnh đó, những tồn tại, hạn chế về cơ sở vật chất dễ nhận thấy ở các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tập trung chủ yếu ở các vấn đề sau:

Các trang thiết bị thực hành được trang bị nhanh chóng lạc hậu do ít được đầu tư, trang bị thay thế. Ngoài ra, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy ở các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn còn hạn chế, mỗi trường chỉ có từ 1 đến 2 phòng có đèn chiếu để ứng dụng công nghệ thông tin

vào giảng dạy, Bên cạnh đó, ngoại trừ trường Trung cấp chuyên nghiệp Tin học – Bru chính Viễn thông đã có website và đi vào hoạt động ổn định, tạo kênh thông tin tốt đến học viên, xã hội thì các trường còn lại đều chưa xây dựng và đưa vào hoạt động Website của đơn vị hoặc website hoạt động ít hiệu quả, thông tin nghèo nàn, chưa tạo được một kênh thông tin hữu hiệu của nhà trường đối với người học cũng như đối với xã hội. Ngoài ra, cơ sở vật chất hỗ trợ cho học viên tập luyện thể dục thể thao cũng là hạn chế của các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh hiện nay (hầu hết các trường đều không có hệ thống nhà thi đấu đa năng, nhà tập thể dục thể thao cho học viên)

2.3.3.2. Về đội ngũ giáo viên.

- Về số lượng: Thời điểm 01/01/2010, tổng số giáo viên cơ hữu và kiêm nhiệm của các trường là 194 người (Trung cấp kỹ thuật công nghiệp Đồng Nai: 49 người, Trung cấp kỹ thuật công nghiệp Nhơn Trạch: 39 người, Trung cấp Kinh tế: 38 người, Trung cấp Tin học Bru chính Viễn thông: 68 người).

- Về trình độ đào tạo: Thạc sỹ có 36 người, Đại học có 134 người, Cao đẳng có 12 người và Trung cấp có 12 người.

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ báo cáo xây dựng kế hoạch đào tạo năm 2010 của các trường

Đội ngũ giáo viên là một trong những thành phần rất quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ đào tạo cho học viên. Hiện đội ngũ giáo viên các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh nhìn chung về trình độ chuyên môn với hầu hết có trình độ đại học trở lên, trong đó sau đại học chiếm tỷ lệ khoảng 16%-17%. Về số lượng thì theo tiêu chí học viên/giáo viên theo quy định tại Quyết định số 795/QĐ-BGDĐT thì số lượng giáo viên của các trường tương đối đảm bảo.

Một số trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn trong thời gian qua cũng đã tổ chức lấy ý kiến của học viên về công tác giảng dạy của giáo viên để từ đó có những điều chỉnh nhằm nâng cao hơn nữa việc truyền đạt kiến thức cho

học viên từ giáo viên. Theo đó 12 mục hỏi gồm: (1) mức độ giáo viên giới thiệu môn học, nội dung môn học, tài liệu tham khảo, hướng dẫn hoạt động học tập, giới thiệu hình thức thi – kiểm tra; (2) thời gian lên lớp của giáo viên; (3) Mức độ hài lòng của học sinh về phương pháp giảng dạy, truyền đạt của giảng viên; (4) Mức độ giáo viên giải đáp các thắc mắc của học sinh về môn học, bài học; (5) Mức độ phù hợp giữa nội dung bài giảng với đề cương chương trình môn học; (6) Mức độ liên hệ giữa bài giảng với thực tiễn, định hướng cho các môn học liên quan; (7) Mức độ học sinh được tham gia thảo luận, đóng góp ý kiến về các vấn đề do giảng viên đưa ra trong các buổi học; (8) Bạn đánh giá thế nào về mối quan hệ giữa giáo viên với học sinh; (9) Tốc độ giảng bài của giảng viên tại lớp; (10) Số lượng bài tập tại lớp, bài tập về nhà của Giáo viên giao cho học sinh; (11) Đánh giá của bạn về độ khó các bài thi, kiểm tra; (12) Trung bình mỗi buổi học có bao nhiêu % học sinh của lớp tham dự môn học này. Kết quả cho thấy từ mục hỏi (1) đến mục hỏi (8) với thang đo Likert từ mức 1 (tiêu cực) đến mức 5 (tích cực) đo lường về kỹ năng giảng dạy, phương pháp giảng dạy, sự quan tâm của giáo viên đối với học viên, sự gắn kết, thân thiện giữa giáo viên và học viên đã được học viên đánh giá tương đối cao với giá trị mean từ 4.10 trở lên.

2.3.3.3. Về chương trình đào tạo.

Thời lượng chương trình đào tạo của các trường trung cấp hiện nay có tỷ lệ lý thuyết chiếm khoảng 60% - 70%, tỷ lệ thực hành chiếm từ 30% đến 40%. Như vậy, có thể nhận thấy, so với quy định thì chương trình đào tạo của các trường còn thiên nhiều về lý thuyết, ít thời lượng thực hành. Điều này dẫn đến học viên vừa thiếu kỹ năng thực hành vừa nhàm chán trọng học tập. Trong khi với bản thân người học luôn mong muốn khi ra trường sẽ trở thành một người lao động vừa vững tay nghề vừa vững lý thuyết.

Bên cạnh đó, ngoài các buổi học chính khóa, các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn hiện nay chưa tổ chức được các chương trình ngoại khóa, sinh hoạt chuyên đề cho học viên, dẫn đến không tạo ra khí thế học tập tích cực, nhất là trong điều kiện học viên ở các trường trung cấp chuyên nghiệp có những em còn trong độ tuổi học đường, phải ở xa nhà; ngoài ra, việc chưa tổ chức được các chương trình ngoại khóa, sinh hoạt chuyên đề cũng làm mất đi một phần cơ hội để học viên học tập được các kỹ năng mềm như làm việc nhóm, cách sắp xếp thời gian, văn hóa giao tiếp...

2.3.3.4. Về đội ngũ nhân viên

Số lượng nhân viên trong các phòng ban giữa các trường là khác nhau tùy theo quy mô học viên. Bình quân phòng đào tạo có khoảng 4 nhân viên; phòng công tác học sinh, sinh viên có từ 4 đến 5 nhân viên. Cá biệt có trường vẫn chưa hình thành phòng công tác học sinh, sinh viên và giao nhiệm vụ này cho phòng hành chính tổ chức, ngoài ra, hầu hết các trường đều chưa có trung tâm hỗ trợ, tư vấn việc làm cho học sinh, sinh viên, nhiệm vụ này cũng được giao kèm cho bộ phận phòng công tác học sinh, sinh viên hoặc phòng hành chính tổ chức. Bên cạnh đó, về trình độ chuyên môn thì một số nhân viên vẫn còn hạn chế ở trình độ tin học.

Như vậy, với quy mô học sinh của các trường tương đối đông nhưng nhân viên các phòng ban của các trường chưa hợp lý nên có thể dẫn đến khó khăn cho học viên khi liên hệ để giải quyết các vấn đề liên quan đến học tập.

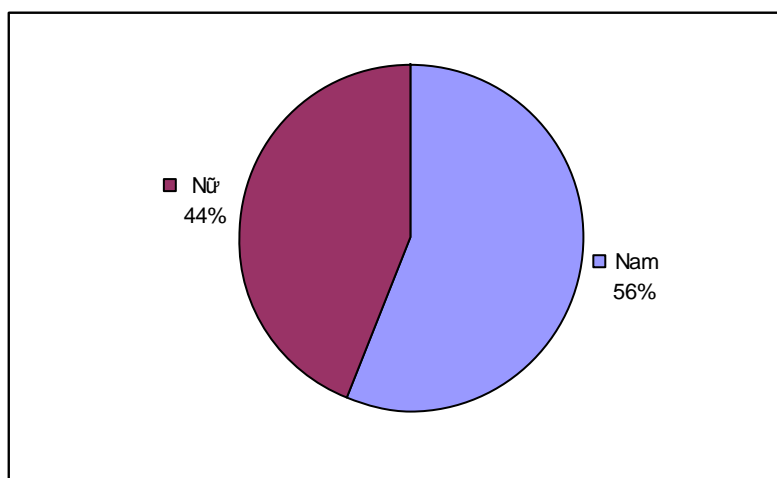
CHƯƠNG III

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Mô tả mẫu

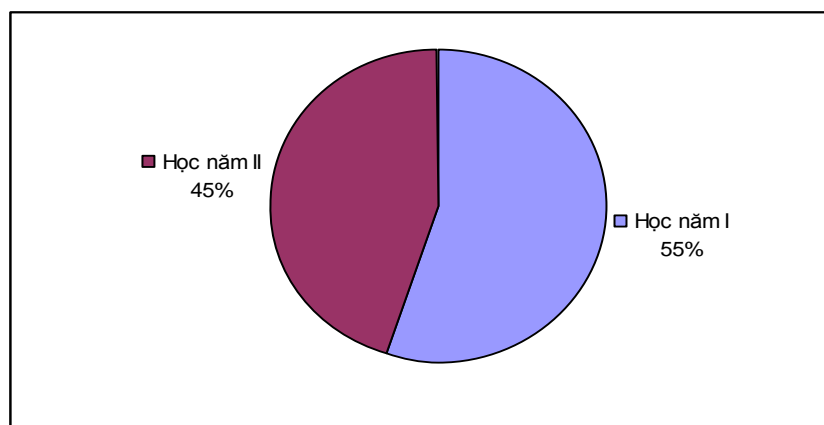
3.1.1. Kết cấu mẫu theo đặc điểm

- Theo giới tính, mẫu có 138 đối tượng là nam, tỷ lệ 56%, 107 đối tượng là nữ, tỷ lệ 44%. Như vậy, tỷ lệ nam và nữ trong mẫu là xấp xỉ, không có sự chênh lệch quá lớn



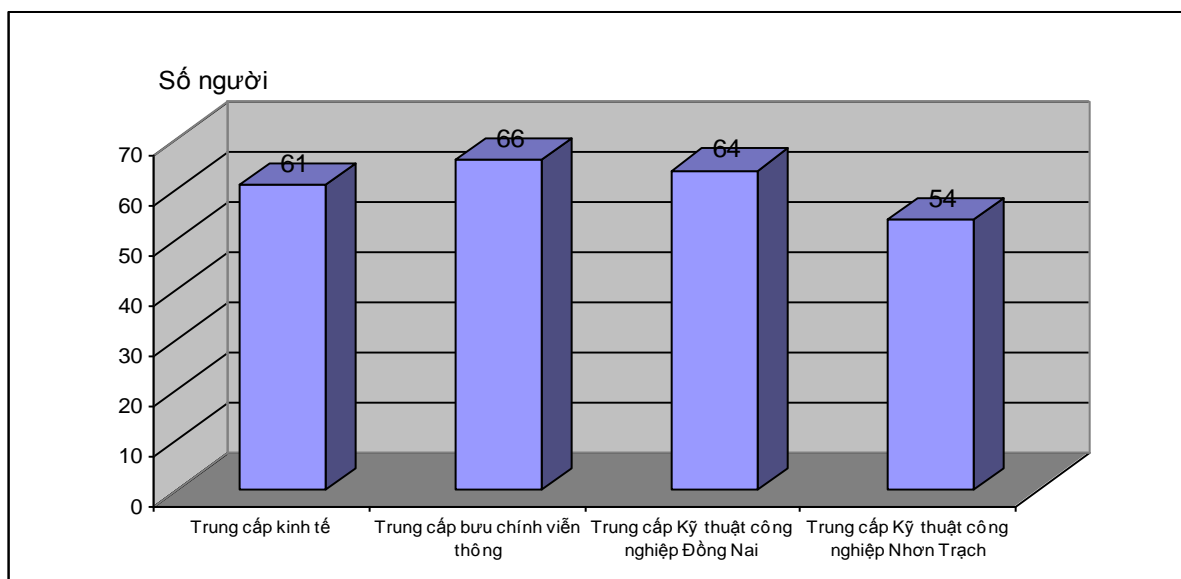
Hình 3. 1 Mẫu chia theo giới tính

- Theo giai đoạn học, mẫu có 135 đối tượng học năm thứ I, tương ứng với tỷ lệ là 55% và có 110 đối tượng học năm thứ II, tương ứng với tỷ lệ là 45%. Như vậy, tương tự với giới tính, tỷ lệ theo giai đoạn học năm I và năm II cũng là tương đương nhau.



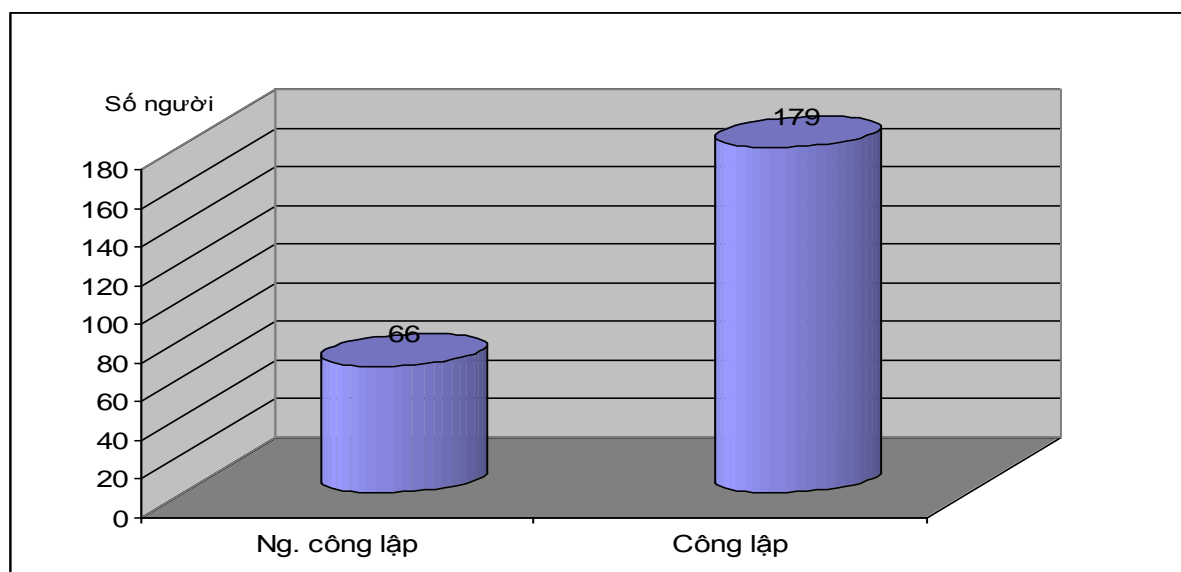
Hình 3.2 Mẫu chia theo giai đoạn học

- Về phân loại theo trường, mẫu có 4 đối tượng: có 61 đối tượng học trường trung cấp kinh tế, 74 đối tượng học trường trung cấp bưu chính viễn thông, 61 đối tượng học trường trung cấp chuyên nghiệp kỹ thuật Đồng Nai, 49 đối tượng học trường trung cấp chuyên nghiệp kỹ thuật Nhơn Trạch; tỷ lệ tương ứng là 24.9%, 30.2%, 24.9, 20.0%.



Hình 3.3 Mẫu chia theo trường

- Xét theo loại hình trường, mẫu có 64 đối tượng học ngoài công lập, 181 đối tượng học công lập; tỷ lệ tương ứng lần lượt là 26% và 74%.

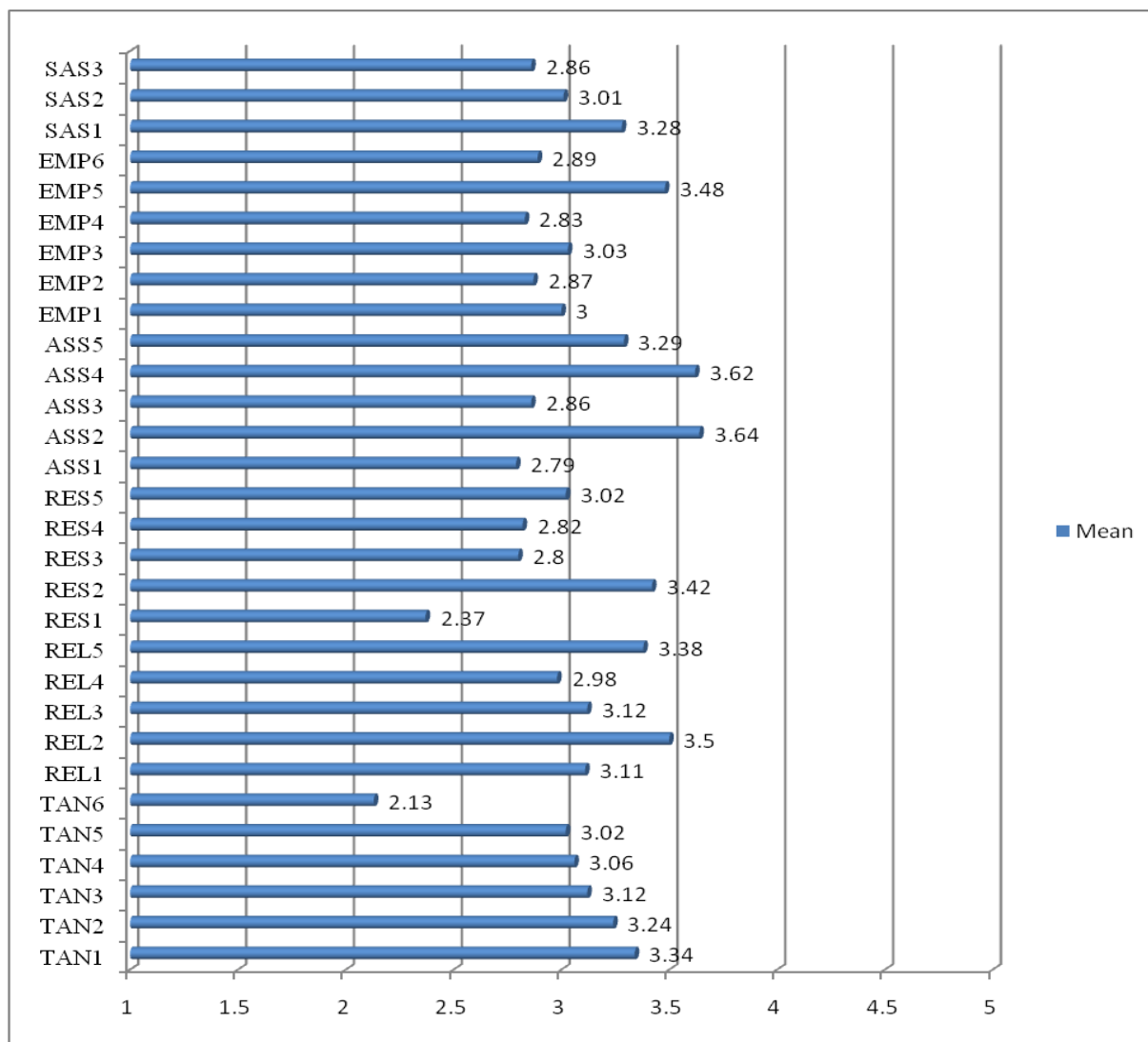


Hình 3.4 Mẫu chia theo loại hình trường

3. 2. Thống kê mô tả các biến (Descriptive Statistics)

Bảng 3.1 Thống kê mô tả các biến quan sát

Biến	Diễn giải	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
TAN1	Cảnh quan nhà trường khang trang, phù hợp với môi trường giáo dục	245	1	5	3.34	.851
TAN2	Cơ sở vật chất (phòng học, các phòng chức năng) rộng rãi, thoáng mát, ánh sáng tốt	245	1	5	3.24	.878
TAN3	Thư viện nhà trường rộng rãi, luôn cập nhật sách, báo mới	245	1	5	3.12	.967
TAN4	Các dịch vụ hỗ trợ khác tại trường phục vụ cho học sinh rất tốt (KTX, khu TDĐT, can tin, khu để xe, y tế)	245	1	5	3.06	.975
TAN5	Trang thiết bị học tập của nhà trường hiện đại (máy vi tính, thiết bị thực hành)	245	1	5	3.02	1.008
TAN6	Trang Web của trường đẹp về hình thức, đa dạng về nội dung và thông tin	245	1	5	2.13	.836
REL1	Thời khóa biểu học, lịch thi của trường ổn định, đúng như thời gian biểu đầu năm thông báo	245	1	5	3.11	.916
REL2	Giáo viên đánh giá kết quả học tập của học sinh công tâm, khách quan	245	1	5	3.50	1.096
REL3	Thông tin cần thiết từ nhà trường để học sinh chính xác, kịp thời	245	1	5	3.12	.897
REL4	Bạn thấy an tâm khi học tại trường	245	1	4	2.98	.727
REL5	Giáo viên giảng dạy nghiêm túc theo kế hoạch đã thông báo (nội dung chương trình, giờ giấc, đề cương môn học)	245	1	5	3.38	1.047
RES1	Nhân viên nhà trường luôn sẵn sàng và nhanh chóng giải quyết những vấn đề học sinh yêu cầu chính đáng	245	1	3	2.37	.657
RES2	Giáo viên tận tụy để học sinh tiếp thu bài giảng ở mức tốt nhất	245	1	5	3.42	1.039
RES3	Học sinh dễ dàng nhận được câu trả lời chính xác về những thắc mắc chính đáng từ bộ phận có trách nhiệm của trường	245	1	5	2.80	.865
RES4	Ngoài chương trình chính khóa, trường còn có nhiều hoạt động ngoại khóa hấp dẫn (hoạt động tin học, ngoại ngữ, võ thuật, khiêu vũ, hoạt động ngoài trời ...)	245	1	5	2.82	.919
RES5	Vị trí của trường thuận tiện khi đi phương tiện giao thông công cộng	245	1	5	3.02	.844
ASS1	Nhân viên nhà trường có thái độ hòa nhã, lịch sự trong giải quyết công việc	245	1	4	2.79	.714
ASS2	Phần lớn giáo viên nhà trường có trình độ chuyên môn sâu đối với bộ môn mình đảm nhận giảng dạy	245	1	5	3.64	.963
ASS3	Nhân viên nhà trường có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao	245	1	5	2.86	.840
ASS4	Giáo viên có phương pháp giảng dạy và kỹ năng sư phạm tốt	245	1	5	3.62	.931
ASS5	Cơ sở vật chất nhà trường hỗ trợ tốt cho học tập của học sinh	245	1	5	3.29	.801
EMP1	Môi trường học tập tại trường thân thiện có sự gắn kết giữa học sinh với giáo viên	245	1	5	3.00	.847
EMP2	Lợi ích chính đáng của học sinh luôn được nhà trường tôn trọng	245	1	4	2.87	.823
EMP3	Thời khóa biểu học tập tại trường khoa học, thuận tiện cho học sinh	245	1	5	3.03	.870
EMP4	Học sinh là trung tâm của quá trình đào tạo tại trường	245	1	5	2.83	.790
EMP5	Giáo viên nhà trường có lời khuyên quý giá cho học sinh	245	1	5	3.48	.935
EMP6	Nhà trường thường xuyên thu thập, lắng nghe ý kiến của học sinh	245	1	5	2.89	.830
SAS1	Bạn cảm thấy hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường	245	1	5	3.28	.926
SAS2	Chất lượng dịch vụ đào tạo của trường đáp ứng được kỳ vọng của tôi	245	1	4	3.01	.802
SAS3	Bạn sẽ khuyên bạn bè, người thân vào học tại trường	245	1	4	2.86	.882
Valid N (listwise)		245				



Hình 3.5 Giá trị trung bình (mean) của các biến quan sát

Với thang đo Likert 5 mức độ (1: hoàn toàn không đồng ý và 5 là hoàn toàn đồng ý) ta thấy đánh giá của học viên đối với các biến quan sát có sự cách biệt khá lớn.

Đối với các biến thuộc thành phần cảm thông, học viên chỉ cảm nhận, đánh giá cao về sự quan tâm của giáo viên (biến EMP5 có giá trị mean 3.48), bên cạnh đó có thêm 2 biến là EMP1: môi trường học tập và biến EMP3: thời khóa biểu thuận tiện được học viên cảm nhận ở mức trung bình (giá trị mean đạt khoảng 3.00). Các biến quan sát còn lại được học viên cảm nhận không cao (giá trị mean dưới 3.00).

Đối với thành phần đáp ứng, học viên cũng cảm nhận cao về sự tận tụy của giá viên (biến RES2 có giá trị mean là 3.42). Còn lại các thành phần quan sát khác học viên cảm nhận cũng chưa cao (giá trị mean dưới mức trung bình)

Đối với thành phần về năng lực phục vụ, các biến quan sát đối với giáo viên, sự hỗ trợ của cơ sở vật chất đối với học tập được học viên đánh giá cao (giá trị mean trên trung bình, nằm trong khoảng 3.30 đến 3.60), các biến quan sát còn lại tập trung vào nhân viên được học viên cảm nhận khá thấp (giá trị mean chỉ đạt mức 2.79 và 2.86).

Đối với thành phần phương tiện hữu hình, ngoại trừ biến TAN 6 (website các trường) có mức cảm nhận thấp còn lại các biến khác hầu hết được học viên cảm nhận tương đối đồng đều và có giá trị mean đều từ trung bình trở lên.

Tương tự như thành phần phương tiện hữu hình, thành phần tin cậy cũng được học viên đánh giá tương đối cao, có giá trị mean từ xấp xỉ trung bình trở lên

Đối với cảm nhận về sự hài lòng, nhìn chung học viên chưa cảm nhận cao về sự hài lòng đối với chất lượng đào tạo của các trường, thể hiện qua giá trị mean của các biến quan sát là khá thấp (thấp nhất là 2.86, cao nhất là 3.28)

Qua đánh giá sơ bộ có thể thấy học viên đánh giá khá cao về cảm nhận đối với đội ngũ giáo viên, cảm nhận của học viên là khá thấp đối với các đối tượng là nhân viên trường và một số biến có liên quan đến môi trường giảng dạy ở các trường. Sự hài lòng đối với chất lượng đào tạo cũng được học viên cảm nhận không cao lắm, chỉ đạt ở mức trung bình.

3.3. Phân tích độ tin cậy và độ phù hợp của thang đo.

Phân tích độ tin cậy của thang đo và độ phù hợp của thang đo thông qua hai công cụ là hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA.

Hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng trước nhằm loại bỏ các biến không phù hợp. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mông Ngọc (2005) thì nhiều nhà

nghiên cứu đồng ý rằng khi Cronbach's Alpha từ 0.8 đến 1 là thang đo lường tốt, từ 0.7 đến 0.8 là sử dụng được. Đối với nghiên cứu này các biến quan sát có tương quan biến tổng lớn hơn 0.4 ($>0,4$) và hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đạt yêu cầu ($>0,7$) thì thang đo được chấp nhận và giữ lại để đưa vào phân tích nhân tố ở bước tiếp theo

Tiếp theo, phương pháp phân tích nhân tố EFA được dùng để kiểm định giá trị khái niệm của thang đo. Phương pháp phân tích nhân tố là kỹ thuật sử dụng nhằm thu nhỏ và tóm tắt dữ liệu, tìm mối liên hệ giữa các biến với nhau.

Theo Hair và cộng sự (1998) thì Factor loading > 0.3 được xem là đạt mức tối thiểu, Factor loading > 0.4 được xem là quan trọng, Factor loading > 0.5 được xem là có ý nghĩa thực tiễn. (Hair và cộng sự, 1998, dẫn theo Nguyễn Khánh Duy trong tài liệu các phương pháp phân tích dùng cho lớp Fullbright năm học 2007-2008). Với nghiên cứu này các biến có trọng số thấp (<0.5) sẽ bị loại để đảm bảo ý nghĩa thực tiễn của thang đo. Phương pháp trích hệ số sử dụng trong nghiên cứu này là phương pháp trích nhân tố, phép quay Varimax và điểm dừng khi trích các yếu tố có eigenvalue >1 . Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50%

3.3.1. Phân tích độ tin cậy và độ phù hợp của Thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo.

Kết quả phân tích Cronbach Alpha đối với thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo của học viên đối với trường trung cấp chuyên nghiệp đang học với các đặc điểm như sau:

- Thành phần mức độ cảm thông có hệ số Cronbach's Alpha khá lớn (0.901), các biến quan sát đều có hệ số tương quan với biến tổng lớn hơn 0.4 (>0.4). Tuy loại bỏ biến EMP5 có làm cho hệ số Cronbach's Alpha tăng lên (từ

0.901 lên 0.903) nhưng hệ số tăng là không lớn nên vẫn đưa biến EMP5 vào bước phân tích nhân tố EFA ở bước tiếp theo

- Thành phần mức độ đáp ứng có hệ số Cronbach's alpha là 0.780, các biến quan sát đều có hệ số tương quan với biến tổng đạt yêu cầu (>0.4). Tuy các hệ số tương quan với biến tổng của các biến quan sát không đồng đều, có sự tách biệt lớn (RES1, RES5, RES2 so với RES3, RES4) nhưng việc loại bỏ các biến trên đều làm cho giá trị hệ số Cronbach's Alpha giảm nên các biến trên đều được đưa vào để phân tích EFA ở bước tiếp theo.

- Thành phần năng phục vụ có hệ số Cronbach's Alpha là 0.822, các biến quan sát đều có hệ số tương quan với biến tổng lớn hơn 0.4 (>0.4). Các hệ số tương quan với biến tổng của các biến quan sát của thành phần năng lực đảm bảo cũng không đồng đều, có sự tách biệt lớn (ASS3, ASS5 so với ASS1, ASS2, ASS4) nhưng việc loại bỏ các biến trên đều làm cho giá trị hệ số Cronbach's Alpha không tăng nên các biến trên đều được đưa vào để phân tích EFA ở bước tiếp theo.

- Thành phần phương tiện hữu hình có hệ số Cronbach's alpha khá cao là 0.916, xấp xỉ với hệ số Cronbach's alpha của thành phần mức độ tin cậy, các biến quan sát đều có hệ số tương quan với biến tổng lớn hơn 0.4 (>0.4). Tuy nhiên biến TAN6 có hệ số tương quan với biến tổng tách với các biến còn lại và khi loại biến này thì hệ số Cronbach's Alpha tăng lên (từ 0.916 lên 0.921) nên biến TAN6 bị loại, còn lại 5 biến gồm TAN1, TAN2, TAN3, TAN4, TAN5 tiếp tục được đưa vào bước phân tích nhân tố EFA ở bước tiếp theo. Biến TAN6 bị loại là do học viên cảm nhận chưa tốt về website của các trường.

- Thành phần tin cậy có hệ số Cronbach's Alpha là 0.847, các biến quan sát đều có hệ số tương quan với biến tổng lớn hơn 0.4 (>0.4) và không có sự tách biệt nhau quá lớn nên tất cả các biến quan sát thuộc thành phần này được tiếp tục đưa vào bước phân tích nhân tố EFA ở bước tiếp theo.

Bảng 3.2 Hệ số Cronbach'a Alpha của thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo

Biến quan sát	Thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến này
Thành phần phương tiện hữu hình (TAN): Alpha = 0.916				
TAN1	14.57	11.648	.743	.781
TAN2	14.67	11.450	.751	.778
TAN3	14.79	10.578	.822	.758
TAN4	14.85	10.694	.791	.765
TAN5	14.89	10.776	.740	.776
TAN6	15.78	16.708	-.105	.921
Thành phần phương tiện hữu hình (TAN): Alpha = 0.921 (đã loại biến TAN6)				
TAN1	12.44	11.542	.768	.909
TAN2	12.54	11.364	.772	.908
TAN3	12.65	10.424	.856	.890
TAN4	12.71	10.623	.807	.901
TAN5	12.76	10.569	.782	.906
Thành phần mức tin cậy (REL): Alpha = 0.847				
REL1	12.98	9.516	.621	.824
REL2	12.60	8.439	.664	.817
REL3	12.98	9.450	.655	.816
REL4	13.12	9.842	.767	.799
REL5	12.72	8.826	.634	.824
Thành phần mức độ đáp ứng (RES): Alpha = 0.780				
RES1	12.07	8.110	.430	.777
RES2	11.02	6.200	.554	.745
RES3	11.63	6.684	.607	.721
RES4	11.62	6.090	.709	.683
RES5	11.41	7.178	.499	.757
Thành phần năng lực phục vụ (ASS): Alpha = 0.822				
ASS1	13.41	7.751	.602	.793
ASS2	12.56	6.362	.692	.763
ASS3	13.34	7.300	.584	.795
ASS4	12.58	6.351	.731	.749
ASS5	12.91	7.844	.483	.822
Thành phần mức độ cảm thông (EMP): Alpha = 0.901				
EMP1	15.11	12.243	.751	.880
EMP2	15.24	12.386	.751	.881
EMP3	15.08	12.206	.731	.883
EMP4	15.28	12.546	.758	.880
EMP5	14.63	12.480	.614	.903
EMP6	15.22	12.115	.797	.874

3.3.2. Phân tích độ tin cậy và độ phù hợp của Thang đo sự hài lòng.

Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo “sự hài lòng của học viên” với 3 biến quan sát có giá trị khá cao (0.915), các biến quan sát đều có hệ số tương quan với biến tổng đạt yêu cầu (>0.4) nên tất cả đều được đưa vào phân tích EFA ở bước tiếp theo.

Bảng 3.3 Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo sự hài lòng

Biến quan sát	Thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến này
Thành phần sự hài lòng (SAS): Alpha = 0.915				
sas1	5.87	2.516	.840	.869
sas2	6.13	2.953	.814	.892
sas3	6.29	2.649	.839	.867

Như vậy, sau khi phân tích độ tin cậy của thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha và loại bỏ các biến rác, thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo từ 27 biến giảm xuống còn 26 biến do 1 biến ở thành phần Phương tiện hữu hình là TAN6 bị loại bỏ, thang đo sự hài lòng vẫn giữ nguyên 3 biến. Tổng cộng có 29 biến (gồm 26 biến của thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo và 3 biến của thang đo sự hài lòng) sẽ được đưa vào phân tích nhân tố để tìm mối liên hệ cũng như loại bỏ tiếp các biến không phù hợp.

3.4. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phương pháp trích hệ số sử dụng trong nghiên cứu này là phương pháp trích nhân tố chính (Principal component analysis), phép quay Varimax, các biến có trọng số thấp (<0.5) sẽ bị loại, điểm dừng khi trích các yếu tố có eigenvalue lớn hơn 1 (>1), thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50%.

Kiểm định sự phù hợp của mô hình thông qua việc tính hệ số KMO and Bartlett's Test. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), giá trị KMO nằm giữa 0.5 đến 1 có nghĩa là phân tích nhân tố là thích hợp.

3.4.1. Phân tích nhân tố EFA đối với thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo

26 biến quan sát của thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo sau khi kiểm tra độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha đạt đã được đưa vào phân tích nhân tố EFA.

Qua kết quả phân tích nhân tố EFA, hệ số KMO and Bartlett's Test khá cao (0.941) và nằm trong khoảng từ 0.5 đến 1 với mức ý nghĩa bằng 0 (sig=0.000). Như vậy, việc phân tích nhân tố EFA cho thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo trong nghiên cứu này là khá phù hợp.

Tại mức trích eigenvalue >1 ta có 4 nhân tố được trích ra từ 26 biến quan sát với phương sai trích khá cao là 71.2% (cao hơn mức quy định là 50%).

Dựa vào bảng Rotated Component Matrix(a), ta có biến quan sát RES1 có hệ số tải nhân tố không đạt yêu (nhỏ hơn 0.5) nên bị loại, các biến EMP2, EMP4 có hai hệ số tải nhân tố lớn hơn 0.5 (nhân tố 1 và nhân tố 3) nhưng không có sự phân biệt rõ ràng nên cũng bị loại

Sau khi loại các biến quan sát RES1, EMP2, EMP4 thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo được đo lường bằng 23 biến quan sát. Kết quả phân tích nhân tố lần 2 cho thấy các hệ số KMO, các hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều đạt, tại mức trích lớn hơn 1 có 4 nhân tố được trích với phương sai trích là 74,3% (cao hơn phân tích nhân tố lần 1 và cao hơn mức quy định).

Bảng 3.4 Kết quả phân tích nhân tố thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo lần 2

Biến quan sát	Nhân tố			
	1	2	3	4
ASS5	.888	.239	.204	.108
TAN3	.837	.270	.207	.094
TAN2	.798	.119	.281	.065
TAN4	.775	.337	.181	.184
TAN1	.773	.169	.295	.092
TAN5	.771	.281	.211	.146
RES5	.713	.276	.115	.207
REL4	.320	.813	.319	.121
EMP3	.275	.780	.231	.044
REL1	.211	.778	.102	.094
REL3	.209	.754	.166	.125
EMP1	.287	.722	.329	.106
RES3	.101	.691	.278	.362
RES4	.254	.681	.326	.283
EMP6	.296	.626	.424	.052
ASS2	.198	.174	.865	.080
ASS4	.204	.228	.842	.103
RES2	.253	.241	.712	.205
REL2	.205	.364	.696	.101
REL5	.251	.286	.685	.198
EMP5	.310	.298	.643	.259
ASS3	.244	.182	.240	.850
ASS1	.200	.249	.227	.835
Eigenvalue	12.03	2.19	1.68	1.20
Phương sai trích (%)	23.4	46.4	65.7	74.3
KMO	0.935			

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 5 iterations.

Qua phân tích nhân tố lần 2, thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo từ 23 biến quan sát hội tụ thành 4 nhân tố:

Nhân tố thứ 1 gồm 7 biến (5 biến ở thành phần phương tiện hữu hình, 1 biến ở thành phần đảm bảo và 1 biến ở thành phần đáp ứng). Các biến quan sát trên chủ yếu phản ánh cảm nhận của học sinh về điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường. Ta gọi nhân tố thứ nhất là **Phương tiện hữu hình (PTHH)**

Nhân tố thứ hai gồm 8 biến (3 biến của thành phần tin cậy, 3 biến của thành phần cảm thông và 2 biến của thành phần đáp ứng). Các biến quan sát trên tập trung cảm nhận của học sinh về môi trường học tập tại trường, thời khóa biểu, sự quan tâm của nhà trường, chương trình học ngoại khóa. Bằng kinh nghiệm thực tế ta có thể thấy đó là các vấn đề liên quan đến môi trường học tập của học sinh, nên ta gọi nhân tố thứ hai là **Môi trường học tập (MTHT)**

Nhân tố thứ 3 gồm 6 biến (2 biến ở thành phần năng lực phục vụ, 1 biến ở thành phần đáp ứng, 2 biến ở thành phần tinh cậy và 1 biến ở thành phần cảm thông). Các biến quan sát trên tập trung phản ánh cảm nhận của học sinh về trình độ chuyên môn, phương pháp giảng dạy, uy tín, sự quan tâm của giáo viên trong quá trình giảng dạy, đánh giá kết quả của học sinh. Ta gọi nhân tố thứ 3 là: **Giáo viên (GV)**

Nhân tố thứ 4 gồm 2 biến ở thành phần năng lực phục vụ. Các biến quan sát trên tập trung phản ánh cảm nhận của học sinh về trình độ chuyên môn, thái độ thực hiện công việc của nhân viên. Ta gọi nhân tố thứ 4 là: **Nhân viên (NV)**

Bảng 3.5 Tóm tắt các biến hình thành các nhân tố.

Thành phần	Tên	Phản ánh	Ký hiệu	Các biến Quan sát
I	Phương tiện hữu hình	Cảnh quan nhà trường, điều kiện phòng ốc học tập, phòng thực hành, thư viện nhà trường, vị trí trường, hỗ trợ của CSVC đối với học tập của học sinh	PTHH	ASS5, TAN1, TAN2, TAN3, TAN4, TAN5, RES5
II	Môi trường học tập	Môi trường học tập tại trường, thời khóa biểu, sự quan tâm của nhà trường, chương trình học ngoại khóa, sự tin tưởng khi học tại trường của học viên, khả năng nhà trường thực hiện các cam kết đối với học viên	MTHT	REL1, REL3, REL4, EMP1, EMP3, EMP6, RES3, RES4
III	Giáo viên	Uy tín, sự quan tâm, trình độ chuyên môn, phương pháp giảng dạy của giáo viên	GV	ASS2, ASS4, RES2, REL2, REL5, EMP5
IV	Nhân viên	Trình độ chuyên môn, phong cách làm việc của nhân viên	NV	ASS1, ASS3

3.4.2. Phân tích nhân tố EFA đối với thang đo sự hài lòng.

3 biến quan sát của thang đo sự hài lòng của học viên sau khi kiểm tra độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha đạt đã được đưa vào phân tích nhân tố EFA để kiểm định mối liên hệ giữa các biến.

Qua kết quả phân tích nhân tố EFA, hệ số KMO and Bartlett's Test là 0.759 (nằm trong khoảng từ 0.5 đến 1 với mức ý nghĩa bằng 0 (sig=0.000)). Như vậy, việc phân tích nhân tố EFA cho thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo trong nghiên cứu này là khá phù hợp.

Phân tích nhân tố thang đo sự hài lòng trích được một nhân tố tại mức eigenvalue là 2.58 với mức phương sai trích là 85.6% (lớn hơn mức quy định 50%), tất cả hệ số tải nhân tố của các biến quan sát thang đo sự hài lòng đều lớn hơn 0.5.

Bảng 3.6 Kết quả phân tích nhân tố thang đo sự hài lòng

Biến	Nhân tố
	1
sas1	.930
sas3	.929
sas2	.917
Eigenvalue	2.568
Phương sai trích (%)	85.6
KMO	0.759

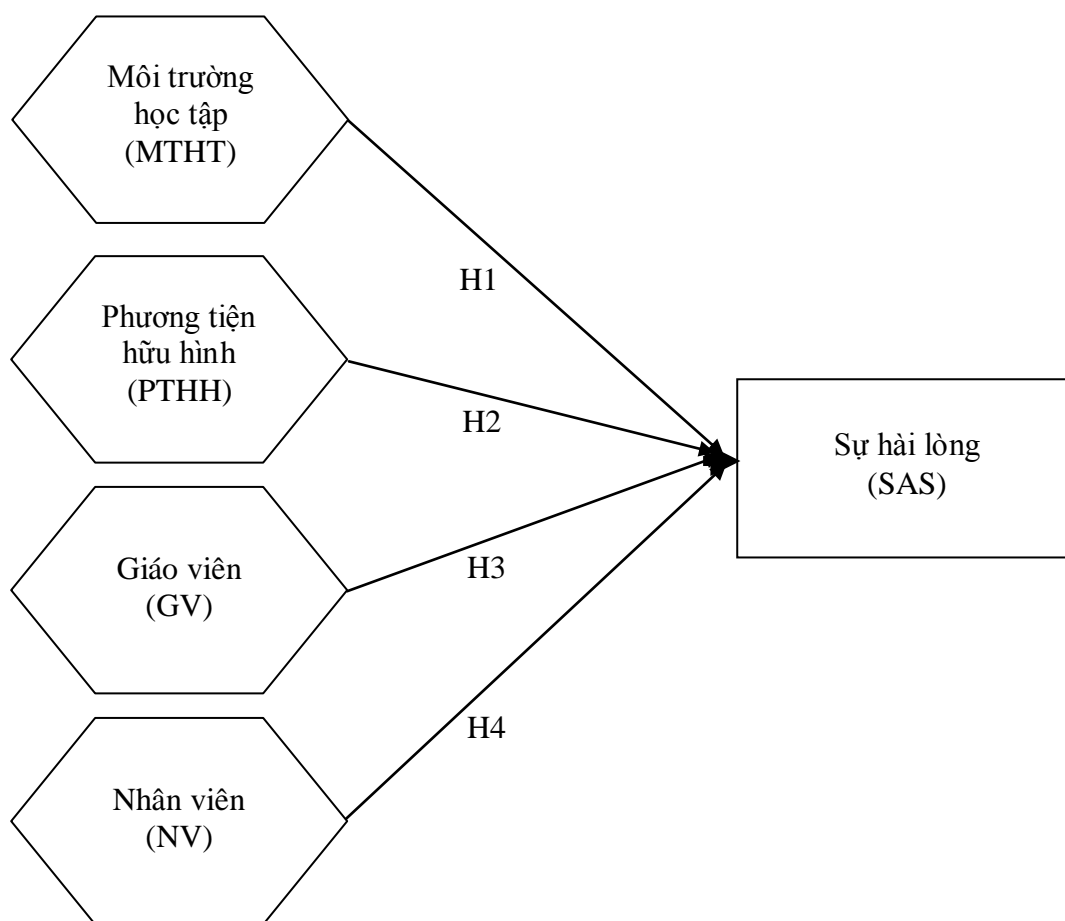
Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

Như vậy, sau phân tích nhân tố, đối với thang đo chất lượng dịch vụ đã có sự thay đổi, cụ thể loại 3 biến là RES1, EMP2, EMP4 do hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0.5 (đối với RES1) và không có sự phân biệt rõ ràng của hệ số tải nhân tố (các biến EMP2, EMP4). Còn lại 23 biến quan sát đã trích được 4 nhân tố là môi trường học tập (MTHT), Phương tiện hữu hình (PTHH), giáo viên (GV) và nhân viên (NV); đối với thang đo sự hài lòng của học viên vẫn giữ nguyên 3 biến quan sát ban đầu và trích được 1 nhân tố.

3.5. Điều chỉnh mô hình nghiên cứu và các giả thiết

Kết quả phân tích nhân tố cho thấy thang đo chất lượng dịch vụ trích được 4 nhân tố gồm môi trường học tập, cơ sở vật chất và giáo viên với 23 biến quan sát. Do vậy mô hình nghiên cứu và các giả thiết được điều chỉnh lại cho phù hợp.

Hình 3.6 Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh



Các giả thiết chính:

H1: Môi trường học tập được đánh giá cao hoặc thấp thì Sự hài lòng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

H2: Phương tiện hữu hình được đánh giá cao hoặc thấp thì Sự hài lòng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

H3: Giáo viên được đánh giá cao hoặc thấp thì Sự hài lòng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

H4: Nhân viên được đánh giá cao hoặc thấp thì Sự hài lòng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

3.6. Kiểm định mô hình và các giả thiết nghiên cứu

Thông qua phân tích hồi quy tuyến tính sẽ cho ta biết được mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc.

Dựa vào mô hình hiệu chỉnh, ta thấy có sự quan hệ giữa các nhân tố môi trường học tập, nhân tố phương tiện hữu hình, nhân tố giáo viên với sự hài lòng. Trong đó, biến SAS (sự hài lòng) là biến phụ thuộc, các biến MTHH (môi trường học tập), PTHH (phương tiện hữu hình), GV (giáo viên), NV (nhân viên) là các biến độc lập. Giá trị của các nhân tố (biến) trong mô hình để chạy hồi quy là trung bình của các biến quan sát tạo thành nhân tố đó.

3.6.1. Phân tích tương quan

Bước đầu tiên khi phân tích hồi quy tuyến tính ta sẽ xem xét các mối quan hệ tương quan tuyến tính giữa biến phụ thuộc và từng biến độc lập, cũng như giữa các biến độc lập với nhau. Nếu hệ số tương quan giữa biến phụ thuộc và biến độc lập lớn chứng tỏ giữa chúng có mối quan hệ với nhau và phân tích hồi quy là có thể phù hợp. Bên cạnh đó, nếu các biến độc lập cũng có hệ tương quan với nhau lớn thì có thể xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình hồi quy mà chúng ta đang xem xét.

Bảng 3.7 Kết quả phân tích tương quan Pearson

	Pthh	Mtht	gv	Nv	Sas
Pthh	1				
Mtht	,621(**)	1			
Gv	,591(**)	,675(**)	1		
Nv	,473(**)	,513(**)	,519(**)	1	
Sas	,736(**)	,799(**)	,772(**)	,568(**)	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). N= 245

Qua bảng phân tích Hệ số Pearson ta thấy giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập có hệ số tương quan với nhau là khá cao (thấp nhất là 0.568) với mức ý nghĩa 0.01, sơ bộ nhận thấy có thể đưa các biến độc lập vào mô hình để giải thích cho biến sự hài lòng của học viên. Tuy nhiên, bên cạnh đó sự tương quan

giữa các biến độc lập với nhau cũng khá cao nên cần lưu ý kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến khi phân tích hồi quy bội.

3.6.2. Phân tích hồi quy bội

Phương pháp phân tích hồi quy bội được sử dụng là phương pháp bình phương bé nhất thông thường OLS. Qua phân tích hồi quy tuyến tính sẽ kiểm nghiệm mô hình. Thủ tục chọn biến là các biến được đưa vào cùng lúc để xem biến nào được chấp nhận (thủ tục Enter). Kết quả phân tích hồi quy được trình bày trong các bảng sau (từ bảng 3.9 đến bảng 3.11):

Bảng 3.8 Kết quả hồi quy đa biến của mô hình

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,890(a)	,792	,789	,37042

a Predictors: (Constant), nv, pthh, gv, mtht

b Dependent Variable: sas

Bảng 3.9 Phân tích Phương sai ANOVA: ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	125,371	4	31,343	228,433	,000(a)
	Residual	32,930	240	,137		
	Total	158,301	244			

a Predictors: (Constant), nv, pthh, gv, mtht

b Dependent Variable: sas

Bảng 3.10 Phân tích các hệ số hồi quy:

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,416	,120		-3,479	,001
	Pthh	,291	,041	,283	7,086	,000
	Mtht	,419	,050	,371	8,470	,000
	Gv	,299	,041	,313	7,296	,000
	Nv	,090	,040	,082	2,262	,025

a Dependent Variable: sas

Kết quả hồi quy tuyến tính đa biến của mô hình có hệ số R^2 là 0.792 và hệ số R^2 điều chỉnh là 0.789. Điều đó nói lên rằng độ thích hợp của mô hình là 78,9% hay nói cách khác là 78,9% độ biến thiên của biến sự hài lòng của học viên được giải thích chung bởi các biến độc lập trong mô hình.

Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy trị thống kê F được tính từ giá trị R square của mô hình có giá trị sig rất nhỏ ($\text{sig} = 0$), điều này có nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính bội phù hợp với tập dữ liệu hay các biến độc lập có quan hệ tuyến tính với biến phụ thuộc và mô hình có thể sử dụng được.

Với mức ý nghĩa 5% cho các nghiên cứu thông thường, nếu sig của kiểm định $t < 0.05$ có thể nói các biến độc lập đều có tác động đến biến phụ thuộc. Kết quả phân tích hệ số hồi quy cho thấy sig của 4 biến độc lập trong mô hình đều nhỏ hơn 0.05 nên đều có ý nghĩa trong mô hình.

Phương trình hồi quy tuyến tính theo hệ số hồi quy chuẩn hóa có dạng sau:

$$\text{SAS} = 0.371 \text{ MTHT} + 0.313 \text{ GV} + 0.283 \text{ PTHH} + 0.082 \text{ NV}$$

Như vậy, phương trình hồi quy trên cho thấy sự hài lòng của học viên chịu tác động của các yếu tố là môi trường học tập, phương tiện hữu hình, giáo viên và nhân viên. Qua các hệ số hồi quy chuẩn hóa biến môi trường học tập có ý nghĩa quan trọng nhất đối với sự hài lòng của học sinh (hệ số hồi quy chuẩn hóa là 0.371), tiếp đến là yếu tố giáo viên và phương tiện hữu hình với hệ số hồi quy chuẩn hóa lần lượt là 0.313 và 0.283, cuối cùng là yếu tố nhân viên với hệ số hồi quy chuẩn hóa rất thấp là 0.082.

Việc dò tìm sự vi phạm các giả định cần thiết trong mô hình hồi quy tuyến tính của nghiên cứu (phụ lục số 5) gồm: (1) Dò tìm giả định liên hệ tuyến tính qua vẽ đồ thị phân tán Scatterplot giữa giá trị dự đoán chuẩn hóa và giá trị phần dư chuẩn hóa, (2) Dò tìm giả định phương sai của sai số không đổi qua kiểm định hệ số tương quan hạng Spearman giữa trị tuyệt đối của phần dư và các biến độc lập trong mô hình hồi quy, (3) Dò tìm giả định về phân phối chuẩn của phần

đur qua vẽ biểu đồ Histogram của phần dư chuẩn hóa và vẽ đồ thị Q – Q plot để khảo sát phân phối của phần dư, (4) Dò tìm giả định về tính độc lập của sai số qua đại lượng thống kê Durbin Watson (5) Dò tìm hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình qua xem hệ số độ chấp nhận của biến (Tolerance) và hệ số phóng đại phương sai (VIF) đã được thực hiện. Kết quả cho thấy mô hình hồi quy bội trong nghiên cứu không bị vi phạm các giả định cần thiết nên chúng ta có thể tin tưởng để sử dụng kết quả đã hồi quy để kiểm định các giả thiết đã đưa ra trong mô hình nghiên cứu.

3.6.3. Kết quả kiểm định các giả thiết:

Giả thiết	Kết quả tính toán	Kết luận
H1: Môi trường học tập được đánh giá cao hoặc thấp thì Sự hài lòng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.	Được hỗ trợ	Chấp nhận
H2: Phương tiện hữu hình được đánh giá cao hoặc thấp thì Sự hài lòng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.	Được hỗ trợ	Chấp nhận
H3: Giáo viên được đánh giá cao hoặc thấp thì Sự hài lòng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.	Được hỗ trợ	Chấp nhận
H4: Nhân viên được đánh giá cao hoặc thấp thì Sự hài lòng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.	Được hỗ trợ	Chấp nhận

3.7. Đánh giá chung về kết quả khảo sát cảm nhận chất lượng dịch vụ đào tạo của học viên các trường trung cấp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Về lý thuyết, thang đo SERVPERF với 5 thành phần gồm Phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, cảm thông dùng để đo lường chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, thực tế nghiên cứu các thành phần có thể thay đổi tùy theo loại hình dịch vụ. Nghiên cứu cho thấy có 4 nhân tố của chất lượng dịch vụ

đào tạo tác động đến sự hài lòng của học viên gồm: (1) môi trường học tập, (2) phương tiện hữu hình, (3) giáo viên, (4) nhân viên.

3.7.1. Nhân tố môi trường học tập:

Nhân tố môi trường học tập của nghiên cứu được hình thành từ các biến quan sát gồm (1) môi trường thân thiện, gần gũi giữa thầy và trò, (2) tính ổn định và (3) tính hợp lý của thời khóa biểu, (4) sự quan tâm của nhà trường đối với học viên, (5) mức độ cung cấp và (6) phản hồi thông tin từ nhà trường khi học sinh thắc mắc, (7) sự an tâm của học viên khi học tại trường, (8) chương trình ngoại khóa.

Qua phân tích, nhìn chung học viên chưa hài lòng với nhân tố môi trường học tập ở các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh, thể hiện qua giá trị mean chỉ đạt mức là 2.9704. Đánh giá này là khá phù hợp với thực trạng của các trường trung cấp hiện nay. Cụ thể, như đã trình bày tại chương II, hiện các trường trung cấp chuyên nghiệp chưa thực hiện được chương trình ngoại khóa, tổ chức các chuyên đề cho học viên, trong khi đây là đòi hỏi cần thiết để học sinh có thể giao lưu, thư giãn đồng thời là cơ hội để hình thành một số kỹ năng mềm như làm việc nhóm, kỹ năng giao tiếp ..., bên cạnh đó, tuy thời khóa biểu của các trường ổn định nhưng vẫn có một số trường sắp xếp lịch học khá dày, chưa tạo điều kiện cho học sinh nghỉ ngơi, ngoài ra, với chương trình đào tạo còn nặng về lý thuyết, tay nghề học sinh chưa thực sự tốt để tin tưởng khi ra trường gia nhập thị trường lao động dẫn đến học viên chưa thật sự an tâm trong học hành; những lý do như vậy đã dẫn đến cảm nhận của học viên về những các yếu tố trên không thật sự cao, giá trị mean chỉ đạt ở mức xấp xỉ trung bình.

Qua phân tích hồi quy, hệ số beta chuẩn hóa của nhân tố môi trường học tập cao nhất, thể hiện nhân tố này có tác động mạnh đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường. Do vậy, đây là nhân tố mà các trường cần ưu tiên cải thiện.

3.7.2. Nhân tố giáo viên

Trong lĩnh vực giáo dục, người thầy có vai trò là trung tâm trong hoạt động đào tạo. Với kinh nghiệm, kiến thức, phương pháp giảng dạy và kỹ năng giảng dạy giáo viên sẽ truyền tải phương pháp học tập, kiến thức đến với học sinh.

Tại nghiên cứu này, cảm nhận của học viên đối với nhân tố giáo viên nhìn chung là khá tốt với giá trị mean đạt 3.5068, cao nhất trong 4 nhân tố của chất lượng dịch vụ đào tạo tác động đến sự hài lòng của học viên.

Thực tế với việc thực hiện phiếu đánh giá đối với quá trình giảng dạy tại lớp của giáo viên từ học viên đã phần nào giúp các trường có định hướng để giáo viên hoàn thiện mình hơn. Bên cạnh đó, trong thời gian qua tỉnh đã thực hiện mạnh chính sách khuyến khích, hỗ trợ giáo viên các trường, trong đó có các trường trung cấp chuyên nghiệp học tập nâng cao trình độ cũng góp phần nâng cao chất lượng giáo viên tại các trường trung cấp chuyên nghiệp. Ngoài ra, với việc hàng năm các trường đều tổ chức hội thi giáo viên dạy giỏi bậc trung cấp chuyên nghiệp cũng đã có tác động tạo đà cho giáo viên tìm tòi, đầu tư hoàn thiện các bài giảng, cung cấp các tiết học có chất lượng hơn cho học viên.

Tuy học viên đánh giá cao về đội ngũ giáo viên nhưng việc bồi dưỡng, cập nhật kiến thức, nâng cao kỹ năng thực hành vẫn là đòi hỏi cấp thiết mà các trường trung cấp chuyên nghiệp phải không ngừng thực hiện để đảm bảo giáo viên ứng dụng được các thành tựu khoa học kỹ thuật vào bài giảng, phương pháp giảng dạy cũng như không bị “tụt hậu” so với tốc độ phát triển của khoa học kỹ thuật.

3.7.3. Nhân tố phương tiện hữu hình

Nhân tố phương tiện hữu hình tại nghiên cứu được hình thành chủ yếu từ 5 biến quan sát về cơ sở vật chất của nhà trường, 1 biến quan sát về vị trí thuận

tiện của trường và 1 biến quan sát về hỗ trợ từ cơ sở vật chất đối với hoạt động học tập của học viên.

Cảm nhận nhân tố cơ sở vật chất của học viên đạt giá trị mean là 3.1557, cho thấy mức độ hài lòng của học viên về cơ sở vật chất của nhà trường chỉ ở mức trung bình, điều này phù hợp với thực trạng cơ sở vật chất mà các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh hiện có.

Đánh giá về cơ sở vật chất, học viên hài lòng nhất về cảnh quan nhà trường (giá trị mean đạt 3.34) và điều kiện phòng ốc dùng học tập lý thuyết của nhà trường (giá trị mean đạt 3.24), điều này cũng dễ hiểu vì như đã phân tích tại chương II, các trường trên địa bàn tỉnh đều có khuôn viên riêng biệt, rộng rãi; các phòng ốc đều được đầu tư kiên cố, lầu hóa với hệ thống chiếu sáng, quạt máy đầy đủ nên đánh giá của học viên về các yếu tố này trội hơn các yếu tố cơ sở vật chất khác. Đối với các yếu tố còn lại gồm biến quan sát thư viện, biến quan sát về các dịch vụ hỗ trợ học tập (ký túc xá, căn tin, khu để xe, y tế, khu thể dục thể thao) và biến quan sát về trang thiết bị học tập của nhà trường hiện đại (máy vi tính, thiết bị thực hành) đều được học viên đánh giá không cao và cũng phù hợp với hiện trạng của nhà trường, nhất là điều kiện về trang thiết bị.

Do hầu hết các trường trung cấp trên địa bàn đều là trường công lập, nguồn thu học phí cũng như ngân sách tỉnh cấp hàng năm chủ yếu chỉ đủ để đảm bảo chi cho con người (lương và các khoản khác theo lương), tỷ lệ chi cho đầu tư hàng năm hầu như không có hoặc rất ít (khoảng 2% - 5%) nên các trang thiết bị học tập còn khó khăn là tất yếu. Tuy nhiên bên cạnh đó, việc đòi hỏi các trường có trang thiết bị hiện đại, tiên tiến như doanh nghiệp cũng là điều không thể, vì xét về mặt kinh tế, các trang thiết bị của doanh nghiệp hàng năm đều được khấu hao, tới thời kỳ sẽ được đầu tư thay thế bằng nguồn vốn của doanh nghiệp, trong khi các trường thì không chủ động về kinh phí, hầu như trông chờ vào nguồn ngân sách nhà nước. Do vậy, đầu tư trang thiết bị để không lạc hậu là

cần thiết nhưng cũng không thể kỳ vọng cập nhật như các thiết bị mà các doanh nghiệp có. Bên cạnh đó, với vị trí thuận tiện là nằm liền kề với các khu công nghiệp lớn, nhà trường cũng có thể thông qua Ban quản lý các khu công nghiệp để liên hệ cho học sinh tham quan, thực tập ở những công ty, xí nghiệp.

3.7.4. Nhân tố nhân viên

Cảm nhận của học viên đối với bộ phận nhân viên các trường là khá thấp, đạt dưới mức trung bình (giá trị mean đạt 2.8143).

Thực tế như đã trình bày tại chương II cho thấy, hầu hết các trường đều có đội ngũ nhân viên ít, phải gánh vác nhiều công việc nên dẫn đến tình trạng một nhân viên phải làm nhiều việc, thường xuyên bận rộn và chịu áp lực. Dẫn đến có thể nhân viên trở nên dễ cáu gắt khi tiếp xúc với học viên.

Ngoài ra, trình độ tin học của một bộ phận nhân viên còn hạn chế dẫn đến các thao tác trên máy tính chưa thật nhuần nhuyễn, nhanh nhạy dẫn đến có thể học viên đánh giá chưa cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên.

Nhân tố nhân viên tuy không có tác động lớn đối với sự hài lòng của học viên trong mô hình nghiên cứu nhưng việc cải thiện yếu tố này cũng là cần thiết, vì trong dịch vụ có thể khách hàng yêu cầu phải đạt một phạm vi nào đó, nếu nhà cung ứng đạt mức cao hơn giới hạn trên cũng không làm khách hàng hài lòng hơn. Ngược lại, nếu dịch vụ đạt thấp hơn giới hạn dưới, có thể gây sự thất vọng rất lớn.

3.7.5. Đánh giá về mức độ hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo do nhà trường cung cấp.

Với việc học viên cảm nhận các thành phần của dịch vụ chất lượng đào tạo chưa cao như phân tích ở trên nên mức độ hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo các trường chỉ đạt ở mức trung bình đạt với giá trị mean là 3.0490.

Bàn về chất lượng đào tạo tại các trường Trung cấp chuyên nghiệp, các cấp quản lý thông qua các cuộc hội thảo về giáo dục chuyên nghiệp do Sở Giáo dục và Đào tạo Tp. Hồ Chí Minh cũng như Bộ Giáo dục và Đào tạo đã tổ chức cho thấy còn nhiều bất cập; về cảm nhận của người học, ghi nhận tại một buổi tọa đàm cũng do Sở Giáo dục và Đào tạo Thành phố Hồ Chí Minh phối hợp với Báo Giáo dục Thành phố Hồ Chí Minh tổ chức, hầu hết các ý kiến của học viên, cựu học viên trường trung cấp chuyên nghiệp đều cho rằng đào tạo TCCN hiện nay còn nhiều bất cập, trong đó, phần lớn các ý kiến cho rằng, chương trình đào tạo lý thuyết nhiều, thực hành còn ít, nhiều trường cơ sở vật chất chưa đáp ứng được việc học của học sinh. Thực hành thì máy móc lạc hậu, chưa theo kịp sự phát triển của doanh nghiệp ... Như vậy, cảm nhận của học viên trên địa bàn tỉnh là phù hợp với thực tế hiện nay về cung cấp chất lượng dịch vụ đào tạo của giáo dục trung cấp chuyên nghiệp.

Nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ đào tạo để tăng thêm sự hài lòng là việc cần làm. Tuy nhiên, việc giải quyết vấn đề trên không chỉ là của các trường mà còn có vai trò của các cơ quan quản lý giáo dục trên địa bàn tỉnh.

3.8. Phân tích sự hài lòng của học viên đối với tổng thể và theo các biến nhân khẩu và đặc trưng của học viên.

Do nghiên cứu thực hiện trên phạm vi của nhiều trường, cảm nhận về sự hài lòng của học viên mỗi trường khác nhau là điều có thể. Bên cạnh đó, cũng có thể sự cảm nhận sự hài lòng khác nhau theo giới tính, năm học hay giữa học viên các trường công lập và ngoài công lập. Việc xác định rõ vấn đề trên cũng là một căn cứ đề xuất các giải pháp, chính sách khuyến nghị của nghiên cứu. Ngoài ra, việc khẳng định sự phù hợp giữa trung bình của mẫu so với trung bình tổng thể cũng là việc cần làm. Do vậy, các phân tích, kiểm định T- Test, phân tích Anova sau sẽ làm sáng tỏ vấn đề trên.

3.8.1. Sự hài lòng chung của học viên các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Giá trị trung bình về sự hài lòng của học viên tại nghiên cứu này là 3.049, đó là giá trị trung bình của sự hài lòng theo mẫu nghiên cứu, ta sẽ thực hiện kiểm định xem đó có phải là giá trị trung bình về sự hài lòng của toàn bộ học viên các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh hay không hay nói cách khác là kiểm định xem cảm nhận mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của toàn bộ học viên các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh cũng ở mức 3.05 hay không?

Để thực hiện công việc trên, kiểm định One – Sample T Test đã được thực hiện. Kết quả kiểm định tại phụ lục 6.1 cho thấy không thể bác bỏ giả thiết H_0 : sự hài lòng về chất lượng đào tạo của tổng thể có giá trị trung bình là 3.05. Giá trị sig của kiểm định là việc bác bỏ giả thiết có thể dẫn đến phạm sai lầm ở mức 98,4%.

Như vậy, giá trị trung bình sự hài lòng của nghiên cứu là giá trị trung bình chung của tập thể học sinh các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh.

3.8.2. Sự hài lòng của học viên theo giới tính

Để đánh giá và kiểm định xem có sự khác nhau trong cảm nhận về sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo giữa học viên nam và học viên nữ hay không, phương pháp kiểm định tham số Independent samles T – Test và phương pháp kiểm định phi tham số 2 – samples Mann Whitney đã được thực hiện.

Đối với kiểm định tham số, kiểm định Levene Test cho giá trị Sig = 0.624, giá trị Sig của kiểm định T ở dòng equal variances assumed bằng 0.215, điều này chứng tỏ không có sự khác nhau về hài lòng ở nam và nữ. Kiểm định phi tham số Mann Whitney cũng cho kết quả sig gần bằng 0.144.

Với kết quả kiểm định tham số và phi tham số đều cho kết quả như nhau, ta, có thể kết luận không có sự khác nhau trong cảm nhận về sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo theo giới tính của học viên.

3.8.3. Sự hài lòng của học viên theo giai đoạn học

Tương tự như kiểm định sự hài lòng theo giới tính, phương pháp kiểm định tham số Independent samles T – Test và phương pháp kiểm định phi tham số 2 – samples Mann Whitney đã được thực hiện kiểm định Sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của học viên theo giai đoạn học.

Đối với kiểm định tham số, kiểm định Levene Test cho giá trị sig = 0.304, giá trị Sig của kiểm định T ở dòng equal variances assumed bằng 0.219. Kiểm định phi tham số Mann Whitney cho kết quả giá trị Sig là 0.163. Như vậy, có thể kết luận không có sự khác biệt trong cảm nhận về sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của học viên theo giai đoạn học.

3.8.4. Sự hài lòng theo loại hình trường đang học

Kiểm định tham số Independent samles T – Test và phương pháp kiểm định phi tham số 2 – samples Mann Whitney đã được thực hiện để xem sự hài lòng có khác nhau giữa học viên học ở trường ngoài công lập với học viên đang học ở trường công lập hay không?

Đối với kiểm định tham số, kiểm định Levene Test cho giá trị sig = 0, điều này chứng tỏ phương sai của trung bình sự hài lòng theo loại hình trường bằng nhau, sig của kiểm định t ở dòng equal variances assumed nhỏ hơn mức ý nghĩa 0.05, điều này chứng tỏ cho sự khác nhau về hài lòng của học viên theo giai đoạn học. Kiểm định phi tham số Mann Whitney cũng cho kết quả sig nhỏ hơn 0.05. Như vậy, có thể kết luận có sự hài lòng khác nhau theo loại hình trường. Thực tế giá trị trung bình sự hài lòng của học viên khối ngoài công lập chỉ đạt 2.787, trong khi ở khối công lập là 3.145.

3.8.5. Sự hài lòng theo trường đang học

Phương pháp kiểm định ANOVA và kiểm định phi tham số Kruskal – Wallis đã được thực hiện để kiểm định xem có sự khác biệt trong cảm nhận về sự hài lòng theo trường của học viên hay không?

Đối với kiểm định ANOVA, kiểm định Levene Test đã được thực hiện trước và cho giá trị sig = 0, điều này có nghĩa là phương sai của giá trị trung bình về sự hài lòng của học viên theo trường là không bằng nhau.

Thực hiện kiểm định Post Hoc, thống kê Tukey's T2 cho thấy có sự khác biệt trong cảm nhận về sự hài lòng của học viên trường Tin học Bưu chính Viễn thông với trường trung cấp Kinh tế và trường Tin học Bưu chính Viễn thông với trường trung cấp kỹ thuật công nghiệp như Trách. Thực hiện kiểm định Kruskal Wallis cho kết quả tương tự giá trị sig là 0.001 nhỏ hơn mức ý nghĩa 0.05.

Như vậy, qua kiểm định có thể thấy có sự khác biệt trong cảm nhận về sự hài lòng đối với học viên theo trường đang học. Trong đó, giá trị cảm nhận về sự hài lòng đối với chất lượng đào tạo của học viên tại trường trung cấp tin học bưu chính viễn thông là thấp nhất, dưới mức trung bình (2.712), 3 trường còn lại có giá trị trên trung bình.

CHƯƠNG IV

KẾT LUẬN, KHUYẾN NGHỊ VÀ HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU.

4.1. Kết quả nghiên cứu chính và đóng góp của nghiên cứu

Nghiên cứu đã sử dụng Thang đo SERVPERF với 5 thành phần gồm: phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ và cảm thông để đo lường cảm nhận của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Kết quả nghiên cứu cho thấy từ 5 thành phần nguyên thủy trên đã hình thành nên 4 thành phần cơ bản tác động đến sự hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường gồm: (1) môi trường học tập (môi trường thân thiện, gần gũi giữa thầy và trò, tính ổn định và tính hợp lý của thời khóa biểu, sự quan tâm của nhà trường đối với học viên, mức độ cung cấp và phản hồi thông tin từ nhà trường khi học sinh thắc mắc, sự an tâm của học viên khi học tại trường, chương trình ngoại khóa; (2) phương tiện hữu hình với các yếu tố liên quan đến cơ sở vật chất của nhà và khả năng hỗ trợ cho học tập của học viên từ cơ sở vật chất trên; (3) giáo viên gồm các yếu tố uy tín, tận tụy, sự quan tâm, trình độ chuyên môn, phương pháp giảng dạy, kỹ năng giảng dạy của giáo viên; (4) nhân viên gồm các yếu tố Trình độ chuyên môn, phong cách làm việc của nhân viên. Kết quả trên cho ý nghĩa như sau:

4.1.1 Ý nghĩa về mặt lý thuyết:

- Dịch vụ đào tạo trong nhà trường là một dịch vụ phức hợp, được cung cấp bởi sự phối hợp của nhiều bộ phận trong nhà trường và học viên được nhận dịch vụ giáo dục trong một thời gian dài nên việc đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục theo đối tượng (bộ phận) học sinh trực tiếp tiếp xúc là việc có thể xảy ra trong thực tế.

- Thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo được điều chỉnh qua phân tích nhân tố trong nghiên cứu không làm giảm đi ý nghĩa lý thuyết của thang đo SERVPERF với việc các nhân tố mới vẫn mang các thành phần đặc trưng của thang đo SERVPERF (thành phần môi trường học tập có các biến thuộc thành phần tin cậy, cảm thông, đáp ứng của thang đo SERVPERF; tương tự thành phần giáo viên có các biến thuộc thành phần đảm bảo, đáp ứng, tin cậy và cảm thông ...)

- Cảm nhận của học viên về chất lượng dịch vụ được đo lường theo từng đối tượng có thể là căn cứ cơ sở để đề xuất, kiến nghị các giải pháp tập trung có trọng tâm, có ưu tiên để cải thiện chất lượng dịch vụ đào tạo của trường.

- Kết quả nghiên cứu đã bước đầu hình thành thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo đối với các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh.

4.1.2. Ý nghĩa về mặt thực tiễn:

- Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng, có 4 nhân tố chính tác động đến sự hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh, các nhân tố gồm: môi trường học tập, giáo viên, phương tiện hữu hình, nhân viên. Trong bốn yếu tố trên thì môi trường học tập có vai trò quan trọng, kế đến là yếu tố lần lượt gồm giáo viên, phương tiện hữu hình, nhân viên. Về cảm nhận của học viên thì thứ tự các yếu tố hài lòng từ cao đến thấp là: giáo viên, phương tiện hữu hình, môi trường học tập, nhân viên.

- Theo phân tích sâu ANOVA, kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng có sự khác biệt trong cảm nhận về sự hài lòng của học viên theo trường đang học, loại hình trường (công lập, ngoài công lập) đối với chất lượng dịch vụ đào tạo do các trường cung cấp. Theo đó, mức độ hài lòng của học viên học tại các trường công lập cao hơn mức độ hài lòng của học viên học tại trường ngoài công lập.

4.2. Các giải pháp, khuyến nghị chính sách từ nghiên cứu để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của các trường

4.2.1. Các giải pháp cải thiện môi trường học tập, tăng cường cơ sở vật chất (phương tiện hữu hình), nâng cao hơn nữa năng lực của giáo viên và đội ngũ nhân viên.

a. Về cải thiện môi trường học tập

Theo như đã phân tích tại chương III, nhân tố môi trường học tập có mức độ ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của học viên. Vì vậy, đây là một yếu tố các trường cần ưu tiên triển khai, thông qua các gợi ý sau:

- Chấn chỉnh công tác tổ chức hoạt động ngoại khóa của nhà trường theo hướng thiết thực, phù hợp với học viên, qua đó khơi gợi tinh thần học tập của học viên, tạo cho học viên có điều kiện thuận lợi trong việc hình thành các kỹ năng mềm như giao tiếp, làm việc nhóm ...

- Thường xuyên tổ chức các chuyên đề về các ngành học học viên đang học để học viên hình dung được tương lai công việc khi ra trường, thực hiện hình thành các câu lạc bộ theo ngành nghề để học viên sinh hoạt, nâng cao kiến thức về ngành nghề đang học, yêu nghề đang học.

- Xây dựng nội dung chương trình theo hướng đảm bảo tỷ lệ thời lượng thực hành đạt từ 50% đến 70% theo quy định hiện nay của Bộ Giáo dục và Đào tạo, nội dung chương trình có thể mời sự tham gia của các nhà sản xuất, doanh nghiệp có ngành nghề liên quan đến ngành nghề chương trình cần xây dựng.

- Xây dựng và đưa vào hoạt động Website của nhà trường với nội dung phong phú, là nơi học sinh có thể tìm được các thông tin, tài liệu học cần thiết.

- Thành lập bộ phận tư vấn học đường, trung tâm hỗ trợ học sinh, sinh viên để kịp thời giải quyết những khó khăn, vướng mắc do học viên đưa ra, đồng

thời là nơi giới thiệu cho học viên đi thực tập hay giới thiệu việc làm khi học sinh ra trường.

b. Về tăng cường cơ sở vật chất (phương tiện hữu hình)

Tăng cường thêm các đầu sách, cập nhật kịp thời các tài liệu mới để học viên, giáo viên có thể tham khảo trong quá trình giảng dạy, học tập. Từng bước hình thành các thư viện điện tử trong nhà trường.

Đối với các trang thiết bị thực hành khối kỹ thuật là những trang thiết bị có vai trò rất quan trọng trong đào tạo, trang thiết bị tốt, phù hợp sẽ giúp người học tiếp cận được với thực tế ngành nghề mình học một cách thực tiễn nhất, tạo điều kiện cho học viên khi ra trường có thể làm chủ được công nghệ tại nơi làm việc. Để tăng cường trang thiết bị, các trường cần có kế hoạch rà soát lại các trang thiết bị theo định kỳ hàng năm để đề xuất kịp thời việc mua sắm các trang thiết bị phù hợp, tránh tình trạng trang thiết bị quá lỗi thời không phù hợp với ngành nghề, mục tiêu, nội dung chương trình đào tạo.

Bên cạnh đó, đối với các trang thiết bị đơn giản hoặc các mô hình đơn giản cần khuyến khích và có chế độ khen thưởng xứng đáng để giáo viên, nhân viên nghiên cứu, chế tạo các mô hình, dụng cụ thực hành, thí nghiệm có tính thực tiễn cao cho học viên.

Ngoài ra, với vị trí nằm liền kề các khu công nghiệp lớn trên địa bàn tỉnh, các trường có thể thông qua Ban quản lý các Khu công nghiệp để liên kết với các doanh nghiệp. Việc thực hiện liên kết với doanh nghiệp sẽ tạo điều kiện cho nhà trường gắn kết với doanh nghiệp, tiếp cận được với thực tiễn sản xuất, kinh doanh. Qua liên kết, Nhà trường có thể nắm bắt được yêu cầu của doanh nghiệp về tiêu chuẩn tuyển dụng, tiêu chuẩn nghề nghiệp để định hướng đào tạo phù hợp với thực tế, ngoài ra nhà trường còn có thể tổ chức cho học sinh tham quan thực tế sản xuất, tiếp cận với công nghệ mới, đối với các doanh nghiệp qua liên

kết doanh nghiệp có thể đặt hàng nguồn nhân lực với nhà trường, chủ động được nguồn nhân công cho cơ sở sản xuất kinh doanh của mình, nguồn nhân lực được tuyển có thể không phải đào tạo lại. Ngoài ra, việc nhà trường và doanh nghiệp liên kết được với nhau sẽ giảm được sự lệch pha giữa cung và cầu trong đào tạo, giúp đào tạo sát với thực tế, hiệu quả cao.

- Cải thiện một số hạng mục công trình phục vụ cho sinh hoạt thể dục thể thao của học viên như sân bóng chuyền, bóng đá để học viên có sân chơi giải trí lành mạnh. Từng bước đầu tư hệ thống nhà đa năng để đảm bảo chỗ cho học sinh luyện tập thể dục thể thao.

c. Về đội ngũ giáo viên, nhân viên.

- Thực hiện Bồi dưỡng, nâng cao năng lực sư phạm cho đội ngũ giáo viên:

Bồi dưỡng kỹ năng dạy học, kỹ năng tổ chức, hướng dẫn học sinh hoạt động, kỹ năng thực hành, thí nghiệm, bồi dưỡng kỹ năng sử dụng các phương tiện kỹ thuật hiện đại vào dạy học, kỹ năng sử dụng phần mềm trên máy tính, thiết kế giáo án điện tử. Khuyến khích và tạo điều kiện cho giáo viên tự học, tự nghiên cứu tài liệu liên quan đến công tác dạy học của mình.

Chú trọng tổ chức cho giáo viên tham quan thực tiễn sản xuất tại các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất nhằm nâng cao kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp trong quá trình giảng dạy chuyên môn, nghiệp vụ - nhất là dạy thực hành nghề tại nhà trường.

- Bổ sung đội ngũ nhân viên các phòng đào tạo, phòng công tác quản lý học sinh, sinh viên; bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên:

Thực hiện tăng cường đội ngũ nhân sự cho các phòng trên, đồng thời phân công công việc hợp lý hơn, tránh nhân viên phải đảm nhận quá nhiều việc.

Thường xuyên cho nhân viên các phòng, khoa bồi dưỡng nghiệp vụ về vi tính, kỹ năng giao tiếp.

4.2.2. Các giải pháp về điều chỉnh, bổ sung cơ cấu tổ chức bộ máy của các trường cho phù hợp với thực tế.

a. Đối với hệ thống trường ngoài công lập:

Phân tích ANOVA cho thấy rằng, cảm nhận về chất lượng dịch vụ đào tạo của trường ngoài công lập còn khá thấp so với trường công lập. Trường Trung cấp chuyên nghiệp Tin học Viễn thông hiện là đơn vị ngoài công lập duy nhất trên địa bàn tỉnh. Về mặt tổ chức, hiện nhà trường chỉ có 1 hiệu trưởng điều hành, trong khi quy mô nhà trường là khá lớn, Nhà trường cần bổ sung thêm ít nhất 1 cán bộ quản lý là Phó Hiệu trưởng để hỗ trợ cho Hiệu trưởng trong công tác điều hành hoạt động của trường, đồng thời bổ sung thêm đội ngũ giáo viên cơ hữu để từng bước đáp ứng tỷ lệ giáo viên cơ hữu theo quy định và giảm dần tỷ lệ học viên/giáo viên của nhà trường hiện đang khá cao.

b. Hình thành riêng biệt các phòng như Công tác học sinh, sinh viên; bộ phận tư vấn, hỗ trợ học sinh sinh viên.

Hiện tại hầu hết các trường đều chưa có bộ phận tư vấn, hỗ trợ học sinh sinh viên, trong khi đây là một bộ phận quan trọng trong trường trung cấp chuyên nghiệp nhằm tạo điều kiện hỗ trợ cho học viên thực tập cũng như tìm kiếm việc làm. Ngoài ra, bộ phận này về mặt pháp lý Bộ Giáo dục và Đào tạo cũng đã quy định phải thành lập.

Tách và thành lập hẳn phòng công tác học sinh, sinh viên tại các trường vẫn để bộ phận này nằm cùng phòng tổ chức hành chính.

4.2.3. Các khuyến nghị gợi ý về chính sách để đảm bảo hoạt động của các trường trung cấp chuyên nghiệp tốt hơn trong thời gian tới.

a. Đối với Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Hiện nay, chương trình đào tạo ở bậc trung cấp chuyên nghiệp đang có sự mâu thuẫn giữa nội dung đào tạo theo yêu cầu xã hội với việc xây dựng chương

trình theo khung Bộ quy định, nếu thực hiện theo doanh nghiệp có thể không đảm bảo theo chương trình khung, nếu thực hiện theo chương trình khung có thể không đảm bảo theo yêu cầu người sử dụng lao động. Do vậy, kiến nghị Bộ nên có các hội thảo ngồi lại giữa nhà doanh nghiệp, nhà trường và cơ quan quản lý giáo dục để có hướng giải quyết phù hợp, hài hòa giữa các bên.

b. Đối với tỉnh

Hiện định mức chi ngân sách cấp và khoản thu học phí của các trường chưa đảm bảo hoạt động tốt. Hầu như nguồn thu chỉ đủ để chi cho con người (lương và các khoản theo lương), tỷ lệ chi cho mua sắm rất ít (2% – 5%) thậm chí một số trường hầu như không có nên dẫn đến không đảm bảo được việc tăng cường đầu tư cơ sở vật chất. Trong thời gian tới, lập định mức chi ngân sách giai đoạn 2011- 2015 tỉnh nên nâng định mức chi cấp cho các trường trung cấp chuyên nghiệp cao hơn. Kinh phí đảm bảo là điều kiện để các trường có cơ hội đầu tư, mua sắm các trang thiết bị phù hợp để góp phần tạo ra chất lượng dịch vụ đào tạo cung cấp cho học viên tốt hơn.

4.3. Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo.

Một là, về phạm vi, nghiên cứu này chỉ mới tiến hành trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, mẫu chỉ thu thập tại các trường trung cấp chuyên nghiệp do địa phương trực tiếp quản lý.

Hai là, phương pháp chọn mẫu của nghiên cứu là theo từng trường và phương thức chọn mẫu là thuận tiện – phi xác suất nên khả năng tổng quát hóa là không cao.

Ba là, nghiên cứu này chỉ mới khám phá, tập trung được các yếu tố gồm môi trường học tập, giáo viên, phương tiện hữu hình, nhân viên tác động đến sự hài lòng của học viên đối với dịch vụ đào tạo, thực tế có thể còn có các yếu tố khác ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên như tâm lý trọng bằng cấp của phụ

huynh thường thích con em học đại học hơn trung cấp mà không căn cứ vào năng lực thực sự của cá nhân người học hoặc cơ hội lựa chọn nghề nghiệp, thương hiệu của các trường cũng có thể là nhân tố ảnh hưởng và là hướng nghiên cứu tiếp theo ở các nghiên cứu khác.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

Luật Giáo dục năm 2005

Nghị định số 75/2006/NĐ-CP (2006) của Chính phủ về Hướng dẫn thực hiện một số Điều của Luật Giáo dục năm 2005

Quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT (2007) của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Điều lệ trường trung cấp chuyên nghiệp.

Quyết định số 40/2007/QĐ-BGDĐT (2007) của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Ban hành Quy chế đào tạo trung cấp chuyên nghiệp.

Quyết định số 67/2007/QĐ-BGDĐT (2007) của Bộ Giáo dục và đào tạo về việc Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường trung cấp chuyên nghiệp.

Quyết định số 795/QĐ-BGDĐT (2010) của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc xác định chỉ tiêu tuyển sinh, quy trình đăng ký, thông báo chỉ tiêu tuyển sinh, kiểm tra và xử lý việc thực hiện các quy định về xác định chỉ tiêu tuyển sinh sau đại học, đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp

“Thị trường giáo dục- Khái niệm còn bỏ ngỏ”, *Báo Sài gòn Giải phóng Online* ngày 16 tháng 12 năm 2004.

Nguyễn Hoàng Châu (2004), *Mối quan hệ giữa chất lượng đào tạo sau đại học và sự thỏa mãn về đào tạo của học viên Việt Nam*, Luận văn Thạc sỹ, trường Đại học Bách khoa TP. HCM, Thành phố Hồ Chí Minh

Nguyễn Kim Dung và Phạm Xuân Thanh (2003), Về một số khái niệm thường dùng trong đảm bảo chất lượng giáo dục đại học, *Tạp chí Giáo dục*, số 66, tháng 9/2003

Nguyễn Thành Long (2006), Sử dụng thang đo SEVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại trường Đại học An Giang, *Thông tin khoa học Đại học An Giang*, số 27: 19-23.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2004), *Những nguyên lý tiếp thị (tập 2)*, Nxb Thống Kê.

Nguyễn Huy Phong và Phạm Ngọc Thúy Trường (2007), SERVQUAL hay SERVPERF – một nghiên cứu so sánh trong ngành siêu thị bán lẻ ở Việt Nam, *Tạp chí Phát triển khoa học và công nghệ*, Vol 10, số 08 – 2007,

Nguyễn Đình Thọ và các cộng sự (2003), *Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời*, CS2003-19, Trường Đại học Kinh Tế, TP HCM

Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà xuất bản thống kê TP HCM.

Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2006), *Giá trị dịch vụ và chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học nhìn từ góc độ sinh viên: trường hợp Đại học Kinh tế Tp.HCM*, Đề tài nghiên cứu cấp trường, MS: CS-2005-09 Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.

Vũ Quang Việt (2007), Giáo dục công hay tư nhìn từ góc độ lý thuyết kinh tế, *Tạp chí Thông tin khoa học xã hội*, số 01-2007, trang 19-28

[HTTP://Vi.wikipedia.Org](http://vi.wikipedia.org) (2010), Bách khoa toàn thư mở.

Tiếng Anh

Parasuraman, A., V.A Zeithaml, & L. L. Berry (1988), “SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of servicequality”, *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.

Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V.A. (1993), *More on Improving Service Quality Measurement*, Journal of Retailing, 69 (1): 140-47, (1993).

Gronroos, C. (1988), “*Service quality: the six criteria of good perceived quality service*”, Review of Business, Vol.9 No.3, Winter, pp. 10-13.

Asunción Beerli, Josefa D. Martin and Agustin Quintana (2004), “*A model of customer loyalty in the retail banking market*”, European Journal of Marketing Vol.38 No.1/2, 2004 pp.253-275.

Cronin, J. Joseph, Jr.; Taylor, Steven A. (1992), “*Measuring service quality: areexamination and extension*”, JournalofMarketing, Vol. 56, July, pp. 55-68.

Giese, J.L. & Cote, J.A. (2000), “*Defining consumer satisfaction*”, Academy of Marketing Science Review, Volume 2000 No. 1 Available: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>.

K. ryglová, I. vajčnerová (2005) “*Potential for utilization of the European customer satisfaction index in agro-business*”, Agric. Econ. – czech, 51, 2005 (4): 161–167

Costas Zafiroopoulos and Vasiliki Vrana (2008), “*Service quality assessment in a greek higher education institute*”, Journal of Business Economics and Management, 2008, 9(1): 33–45

Lucas, R. E. (1988). On the mechanics of economic development. Journal of Monetary Economics, 22 (1): 3–42.

Phụ lục 1.

Phụ lục 1.1. Dàn bài thảo luận nhóm

1. Giới thiệu bản thân và mục đích buổi thảo luận, phỏng vấn.
2. Xác định vai trò của người được phỏng vấn và ý nghĩa đối với câu trả lời của người được phỏng vấn.

Nội dung cụ thể của bài thảo luận

Xin chào các bạn, tôi là Đỗ Đăng Bảo Linh, học viên Cao học kinh tế của trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh, hiện tôi đang nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Rất hân hạnh và mong được bạn tham gia thảo luận về chủ đề trên. Quan điểm của các bạn tại buổi thảo luận rất quan trọng đối với đề tài nghiên cứu của tôi, tất cả các thông tin, quan điểm của bạn sẽ giúp ích cho mục tiêu của nghiên cứu cũng như giúp cho nhà trường hoàn thiện hơn nữa đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường. Tôi cam kết ý kiến, quan điểm cá nhân của bạn sẽ không bị chỉ danh dưới bất kỳ hình thức nào.

Xin bạn vui lòng trả lời các vấn đề sau:

1. Theo bạn, một học viên đang theo học tại trường, các yếu tố nào là quan trọng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường? vì sao?
2. Gợi ý 5 thành phần của thang đo SERVPERF.
3. Theo bạn, trong các yếu tố trên, yếu tố nào là quan trọng xếp theo thứ tự nhất, nhì, ba? Yếu tố nào là không quan trọng? tại sao?
4. Theo bạn, ngoài các yếu tố trên còn có yếu tố nào quan trọng ảnh hưởng đến dịch vụ đào tạo của trường không? Vì sao?

Xin cảm ơn bạn tham gia phỏng vấn và cung cấp những thông tin, quan điểm có giá trị với nghiên cứu. Chúc bạn luôn học tốt!

Phụ lục 1.2: Các biến đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo của học viên lần 1

PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH (TAN)
1. Cơ sở vật chất của nhà trường khang trang
2. Các trang thiết bị dạy học hiện đại
3. Các dịch vụ hỗ trợ khác tại trường phục vụ cho học sinh rất tốt (KTX, khu TDTT, căn tin, khu để xe, y tế)
4. Thư viện của trường rộng rãi, cập nhật tài liệu mới
MỨC ĐỘ TIN CẬY (REL)
5. Thông tin từ trường đến học viên kịp thời
6. Thời khóa biểu của trường ổn định
7. Giáo viên đánh giá kết quả học tập của học viên công tâm, khách quan
8. Bạn cảm thấy an tâm khi học tại trường
9. Giáo viên giảng dạy nghiêm túc theo kế hoạch đã thông báo (nội dung chương trình, giờ giấc, đề cương môn học)
MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG (RES)
10. Giáo viên tận tụy để học sinh tiếp thu bài giảng tốt nhất
11. Học sinh dễ dàng nhận được câu trả lời chính xác về những thắc mắc chính đáng từ bộ phận có trách nhiệm của trường
12. Nhân viên nhà trường luôn sẵn sàng và nhanh chóng giải quyết những vấn đề học sinh yêu cầu chính đáng
NĂNG LỰC PHỤC VỤ (ASS)
13. Nhân viên nhà trường có thái độ hòa nhã, lịch sự trong giải quyết công việc
14. Phần lớn giáo viên nhà trường có trình độ chuyên môn sâu đối với bộ môn mình đảm nhận giảng dạy
15. Nhân viên nhà trường có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao
16. Giáo viên có phương pháp giảng dạy và kỹ năng sư phạm tốt
CẢM THÔNG (EMP)
17. Nhà trường thường xuyên thu thập, lắng nghe ý kiến của học sinh
18. Giáo viên nhà trường có lời khuyên quý giá cho học sinh
19. Lợi ích chính đáng của học sinh luôn được nhà trường tôn trọng
20. Học sinh là trung tâm của quá trình đào tạo tại trường

Phụ lục 1.3: Bảng câu hỏi chính thức

Xin chào bạn!

Tôi là Đỗ Đăng Bảo Linh, học viên Cao học kinh tế của trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh, hiện tôi đang nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trường trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Rất mong bạn bớt chút thời gian để trả lời bản câu hỏi bằng cách tick (☑) vào các ô vuông. (Ý nghĩa của các dãy số từ 1 đến 5 như sau: 1 là hoàn toàn không đồng ý, 2 là không đồng ý, 3 là bình thường, 4 là đồng ý, 5 là rất đồng ý)

	1	2	3	4	5
1. Cảnh quan nhà trường khang trang, phù hợp với môi trường giáo dục	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Cơ sở vật chất (phòng học, các phòng chức năng) rộng rãi, thoáng mát, ánh sáng tốt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Thư viện nhà trường rộng rãi, luôn cập nhật sách, báo mới	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Các dịch vụ hỗ trợ khác tại trường phục vụ cho học sinh rất tốt (KTX, khu TĐTT, can tin, khu để xe, y tế)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Trang thiết bị học tập của nhà trường hiện đại (máy vi tính, thiết bị thực hành)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Trang Web của trường đẹp về hình thức, đa dạng về nội dung và thông tin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Thời khóa biểu học, lịch thi của trường ổn định, đúng như thời gian biểu đầu năm thông báo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Giáo viên đánh giá kết quả học tập của học sinh công tâm, khách quan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Thông tin cần thiết từ nhà trường đề học sinh chính xác, kịp thời	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Bạn thấy an tâm khi học tại trường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Giáo viên giảng dạy nghiêm túc theo kế hoạch đã thông báo (nội dung chương trình, giờ giấc, đề cương môn học)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Nhân viên nhà trường luôn sẵn sàng và nhanh chóng giải quyết những vấn đề học sinh yêu cầu chính đáng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Giáo viên tận tụy để học sinh tiếp thu bài giảng ở mức tốt nhất	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Học sinh dễ dàng nhận được câu trả lời chính xác về những thắc mắc chính đáng từ bộ phận có trách nhiệm của trường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Ngoài chương trình chính khóa, trường còn có nhiều hoạt động ngoại khóa hấp dẫn (hoạt động tin học, ngoại ngữ, võ thuật, khiêu vũ, hoạt động ngoài trời ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Vị trí của trường thuận tiện khi đi phương tiện giao thông công cộng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Nhân viên nhà trường có thái độ hòa nhã, lịch sự trong giải quyết công việc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Phần lớn giáo viên nhà trường có trình độ chuyên môn sâu đối với bộ môn mình đảm nhận giảng dạy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Nhân viên nhà trường có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Giáo viên có phương pháp giảng dạy và kỹ năng sư phạm tốt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Cơ sở vật chất nhà trường hỗ trợ tốt cho học tập của học sinh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Môi trường học tập tại trường thân thiện có sự gắn kết giữa học sinh với giáo viên	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Lợi ích chính đáng của học sinh luôn được nhà trường tôn trọng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Thời khóa biểu học tập tại trường khoa học, thuận tiện cho học sinh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Học sinh là trung tâm của quá trình đào tạo tại trường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Giáo viên nhà trường có lời khuyên quý giá cho học sinh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Nhà trường thường xuyên thu thập, lắng nghe ý kiến của học sinh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Bạn cảm thấy hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Chất lượng dịch vụ đào tạo của trường đáp ứng được kỳ vọng của bạn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Bạn sẽ khuyên bạn bè, người thân vào học tại trường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tiếp theo, xin bạn vui lòng cung cấp một số thông tin sau:

1. Bạn đang học tại trường

Trung cấp chuyên nghiệp Kỹ thuật công nghiệp Đồng Nai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trung cấp chuyên nghiệp Kinh tế Đồng Nai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trung cấp chuyên nghiệp Kỹ thuật công nghiệp Nhơn Trạch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trung cấp chuyên nghiệp Tin học Bưu chính – Viễn thông Đồng Nai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Loại hình trường bạn đang học: công lập ngoài công lập

3. Giới tính : nam nữ

4. Bạn là học viên nam thứ: Nhất Hai

Xin chân thành cảm ơn bạn đã hợp tác, chúc bạn luôn học tập tốt!

Phụ lục 1.4. Mã hóa các biến.

1. Cảnh quan nhà trường khang trang, phù hợp với môi trường giá dục	TAN1
2. Cơ sở vật chất (phòng học, các phòng chức năng) rộng rãi, thoáng mát, ánh sáng tốt	TAN2
3. Thư viện nhà trường rộng rãi, luôn cập nhật sách, báo mới	TAN3
4. Các dịch vụ hỗ trợ khác tại trường phục vụ cho học sinh rất tốt (KTX, khu TĐTT, can tin, khu để xe, y tế)	TAN4
5. Trang thiết bị học tập của nhà trường hiện đại (máy vi tính, thiết bị thực hành)	TAN5
6. Trang Web của trường đẹp về hình thức, đa dạng về nội dung và thông tin	TAN6
7. Thời khóa biểu học, lịch thi của trường ổn định, đúng như thời gian biểu đầu năm thông báo	REL1
8. Giáo viên đánh giá kết quả học tập của học sinh công tâm, khách quan	REL2
9. Thông tin cần thiết từ nhà trường đề học sinh chính xác, kịp thời	REL3
10. Bạn thấy an tâm khi học tại trường	REL4
11. Giáo viên giảng dạy nghiêm túc theo kế hoạch đã thông báo (nội dung chương trình, giờ giấc, đề cương môn học)	REL5
12. Nhân viên nhà trường luôn sẵn sàng và nhanh chóng giải quyết những vấn đề học sinh yêu cầu chính đáng	RES1
13. Giáo viên tận tụy để học sinh tiếp thu bài giảng ở mức tốt nhất	RES2
14. Học sinh dễ dàng nhận được câu trả lời chính xác về những thắc mắc chính đáng từ bộ phận có trách nhiệm của trường	RES3
15. Ngoài chương trình chính khóa, trường còn có nhiều hoạt động ngoại khóa hấp dẫn (hoạt động tin học, ngoại ngữ, võ thuật, khiêu vũ, hoạt động ngoài trời ...)	RES4
16. Vị trí của trường thuận tiện khi đi phương tiện giao thông công cộng	RES5
17. Nhân viên nhà trường có thái độ hòa nhã, lịch sự trong giải quyết công việc	ASS1
18. Phần lớn giáo viên nhà trường có trình độ chuyên môn sâu đối với bộ môn mình đảm nhận giảng dạy	ASS2
19. Nhân viên nhà trường có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao	ASS3
20. Giáo viên có phương pháp giảng dạy và kỹ năng sư phạm tốt	ASS4
21. Cơ sở vật chất nhà trường hỗ trợ tốt cho học tập của học sinh	ASS5
22. Môi trường học tập tại trường thân thiện có sự gắn kết giữa học sinh với giáo viên	EMP1
23. Lợi ích chính đáng của học sinh luôn được nhà trường tôn trọng	EMP2
24. Thời khóa biểu học tập tại trường khoa học, thuận tiện cho học sinh	EMP3
25. Học sinh là trung tâm của quá trình đào tạo tại trường	EMP4
26. Giáo viên nhà trường có lời khuyên quý giá cho học sinh	EMP5
27. Nhà trường thường xuyên thu thập, lắng nghe ý kiến của học sinh	EMP6
31. Bạn cảm thấy hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường	SAS1
32. Chất lượng dịch vụ đào tạo của trường đáp ứng được kỳ vọng của bạn	SAS2
33. Bạn sẽ khuyên bạn bè, người thân vào học tại trường	SAS3

Phụ lục 2: Phân tích độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha.

Thang đo: Phương tiện hữu hình (lần 1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	245	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	245	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TAN1	3.34	.851	245
TAN2	3.24	.878	245
TAN3	3.12	.967	245
TAN4	3.06	.975	245
TAN5	3.02	1.008	245
TAN6	2.13	.836	245

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TAN1	14.57	11.648	.743	.781
TAN2	14.67	11.450	.751	.778
TAN3	14.79	10.578	.822	.758
TAN4	14.85	10.694	.791	.765
TAN5	14.89	10.776	.740	.776
TAN6	15.78	16.708	-.105	.921

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.91	16.689	4.085	6

Thang đo: Phương tiện hữu hình (lần 2)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	245	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	245	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TAN1	3.34	.851	245
TAN2	3.24	.878	245
TAN3	3.12	.967	245
TAN4	3.06	.975	245
TAN5	3.02	1.008	245

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TAN1	12.44	11.542	.768	.909
TAN2	12.54	11.364	.772	.908
TAN3	12.65	10.424	.856	.890
TAN4	12.71	10.623	.807	.901
TAN5	12.76	10.569	.782	.906

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.78	16.708	4.087	5

Thang đo: Sự tin cậy**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	245	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	245	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
REL1	3.11	.916	245
REL2	3.50	1.096	245
REL3	3.12	.897	245
REL4	2.98	.727	245
REL5	3.38	1.047	245

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
REL1	12.98	9.516	.621	.824
REL2	12.60	8.439	.664	.817
REL3	12.98	9.450	.655	.816
REL4	13.12	9.842	.767	.799
REL5	12.72	8.826	.634	.824

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.10	13.867	3.724	5

Thang đo: Sự đáp ứng**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	245	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	245	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
RES1	2.37	.657	245
RES2	3.42	1.039	245
RES3	2.80	.865	245
RES4	2.82	.919	245
RES5	3.02	.844	245

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RES1	12.07	8.110	.430	.777
RES2	11.02	6.200	.554	.745
RES3	11.63	6.684	.607	.721
RES4	11.62	6.090	.709	.683
RES5	11.41	7.178	.499	.757

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.44	10.149	3.186	5

Thang đo: Năng lực phục vụ**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	245	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	245	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ASS1	2.79	.714	245
ASS2	3.64	.963	245
ASS3	2.86	.840	245
ASS4	3.62	.931	245
ASS5	3.29	.801	245

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ASS1	13.41	7.751	.602	.793
ASS2	12.56	6.362	.692	.763
ASS3	13.34	7.300	.584	.795
ASS4	12.58	6.351	.731	.749
ASS5	12.91	7.844	.483	.822

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.20	10.652	3.264	5

Thang đo: Mức độ cảm thông**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	245	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	245	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
EMP1	3.00	.847	245
EMP2	2.87	.823	245
EMP3	3.03	.870	245
EMP4	2.83	.790	245
EMP5	3.48	.935	245
EMP6	2.89	.830	245

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EMP1	15.11	12.243	.751	.880
EMP2	15.24	12.386	.751	.881
EMP3	15.08	12.206	.731	.883
EMP4	15.28	12.546	.758	.880
EMP5	14.63	12.480	.614	.903
EMP6	15.22	12.115	.797	.874

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.11	17.410	4.173	6

Thang đo: Sự hài lòng**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	245	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	245	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SAS1	3.28	.926	245
SAS2	3.01	.802	245
SAS3	2.86	.882	245

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SAS1	5.87	2.516	.840	.869
SAS2	6.13	2.953	.814	.892
SAS3	6.29	2.649	.839	.867

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
9.15	5.839	2.416	3

Phụ lục 3: Phân tích nhân tố đối với thang đo

Phụ lục 3.1. Ma trận hệ số tương quan của các biến quan sát đưa vào EFA của thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo (*)

	TAN1	TAN2	TAN3	TAN4	TAN5	REL1	REL2
Correlation TAN1	1.000	.797	.701	.636	.605	.365	.401
TAN2	.797	1.000	.689	.648	.620	.302	.400
TAN3	.701	.689	1.000	.796	.780	.451	.433
TAN4	.636	.648	.796	1.000	.745	.451	.431
TAN5	.605	.620	.780	.745	1.000	.415	.434
REL1	.365	.302	.451	.451	.415	1.000	.432
REL2	.401	.400	.433	.431	.434	.432	1.000
REL3	.380	.348	.427	.436	.415	.606	.446
REL4	.495	.470	.552	.586	.560	.662	.548
REL5	.439	.441	.464	.459	.429	.399	.701
RES1	.375	.373	.348	.368	.331	.283	.343
RES2	.470	.417	.451	.440	.463	.376	.632
RES3	.346	.315	.342	.417	.403	.597	.497
RES4	.429	.398	.481	.543	.472	.589	.537
RES5	.576	.550	.694	.660	.674	.341	.372
ASS1	.339	.321	.375	.419	.375	.344	.385
ASS2	.444	.406	.421	.386	.403	.265	.606
ASS3	.395	.346	.380	.451	.410	.304	.350
ASS4	.452	.421	.416	.418	.430	.330	.609
ASS5	.787	.794	.832	.827	.801	.402	.431
EMP1	.441	.395	.480	.546	.514	.586	.528
EMP2	.395	.376	.447	.521	.442	.438	.525
EMP3	.429	.388	.497	.515	.476	.674	.505
EMP4	.383	.329	.413	.460	.400	.423	.505
EMP5	.474	.475	.478	.507	.509	.395	.643
EMP6	.447	.418	.502	.560	.468	.507	.534

(*) do giới hạn của trang giấy nên chỉ một phần của kết quả được thể hiện

Phụ lục 3.2: Phân tích nhân tố đối với thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo (lần 1).

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.941
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	5687.119
Df	325
Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
TAN1	1.000	.723
TAN2	1.000	.736
TAN3	1.000	.822
TAN4	1.000	.778
TAN5	1.000	.738
REL1	1.000	.642
REL2	1.000	.635
REL3	1.000	.637
REL4	1.000	.894
REL5	1.000	.639
RES1	1.000	.284
RES2	1.000	.653
RES3	1.000	.695
RES4	1.000	.706
RES5	1.000	.639
ASS1	1.000	.832
ASS2	1.000	.831
ASS3	1.000	.827
ASS4	1.000	.815
ASS5	1.000	.895
EMP1	1.000	.708
EMP2	1.000	.680
EMP3	1.000	.735
EMP4	1.000	.636
EMP5	1.000	.668
EMP6	1.000	.711

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	13.292	51.124	51.124	13.292	51.124	51.124	5.932	22.814	22.814
2	2.296	8.832	59.956	2.296	8.832	59.956	5.538	21.302	44.116
3	1.688	6.493	66.449	1.688	6.493	66.449	4.995	19.213	63.329
4	1.279	4.920	71.369	1.279	4.920	71.369	2.090	8.040	71.369
5	.868	3.338	74.707						
6	.801	3.080	77.788						
7	.584	2.247	80.034						
8	.549	2.110	82.145						
9	.462	1.777	83.921						
10	.440	1.694	85.615						
11	.404	1.555	87.171						
12	.401	1.542	88.712						
13	.369	1.419	90.132						
14	.316	1.215	91.347						
15	.301	1.159	92.506						
16	.283	1.090	93.596						
17	.265	1.019	94.615						
18	.228	.876	95.491						
19	.222	.854	96.345						
20	.209	.803	97.148						
21	.185	.710	97.858						
22	.169	.648	98.506						
23	.148	.570	99.077						
24	.095	.365	99.441						
25	.090	.346	99.788						
26	.055	.212	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
REL4	.865	-.218	-.303	-.080
EMP1	.786	-.186	-.232	-.048
EMP6	.784	-.211	-.115	-.194
RES4	.783	-.200	-.191	.128
TAN4	.771	.414	-.109	-.007
ASS5	.762	.554	-.041	-.067
EMP5	.753	-.092	.299	.050
TAN3	.750	.502	-.057	-.071
EMP3	.749	-.198	-.353	-.100
EMP2	.741	-.236	-.036	-.273
TAN5	.735	.441	-.052	-.014
ASS4	.720	-.222	.475	-.145
REL5	.715	-.140	.327	.023
REL2	.715	-.209	.276	-.061
EMP4	.715	-.292	-.010	-.201
RES3	.703	-.321	-.213	.228
RES2	.702	-.121	.379	.037
TAN1	.701	.469	.082	-.072
ASS2	.693	-.212	.525	-.174
REL3	.681	-.201	-.362	.025
TAN2	.670	.518	.100	-.092
RES5	.669	.421	-.109	.052
REL1	.646	-.179	-.436	.046
RES1	.519	.000	.080	-.089
ASS1	.585	-.044	.086	.693
ASS3	.586	.007	.143	.681

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
REL4	.821	.314	.327	.122
EMP3	.778	.272	.226	.066
REL1	.748	.220	.068	.170
REL3	.732	.220	.154	.167
EMP1	.709	.290	.319	.139
RES3	.680	.103	.266	.389
RES4	.669	.256	.309	.312
EMP6	.657	.278	.449	.012
EMP2	.599	.238	.511	-.064
EMP4	.583	.168	.518	.003
ASS5	.242	.885	.206	.107
TAN3	.269	.835	.205	.100
TAN2	.113	.800	.280	.075
TAN1	.163	.774	.294	.103
TAN5	.278	.770	.208	.153
TAN4	.348	.770	.192	.164
RES5	.278	.714	.121	.193
ASS2	.178	.192	.869	.080
ASS4	.229	.198	.843	.110
RES2	.218	.258	.685	.265
REL2	.343	.208	.668	.166
REL5	.270	.253	.662	.250
EMP5	.288	.312	.640	.280
RES1	.266	.287	.356	.058
ASS1	.241	.204	.219	.827
ASS3	.183	.245	.248	.820

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4
1	.596	.544	.530	.259
dimension0 2	-.445	.831	-.332	-.040
3	-.660	-.052	.741	.113
4	-.102	-.106	-.244	.959

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Phụ lục 3.3. Phân tích nhân tố đối với thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo (lần 2, đã loại các biến RES1, EMP2, EMP4).

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.935
Bartlett's Test of Sphericity	5106.232
Approx. Chi-Square	
Df	253
Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
TAN1	1.000	.721
TAN2	1.000	.733
TAN3	1.000	.825
TAN4	1.000	.781
TAN5	1.000	.739
REL1	1.000	.669
REL2	1.000	.669
REL3	1.000	.656
REL4	1.000	.880
REL5	1.000	.654
RES2	1.000	.671
RES3	1.000	.696
RES4	1.000	.715
RES5	1.000	.641
ASS1	1.000	.851
ASS2	1.000	.823
ASS3	1.000	.872
ASS4	1.000	.813
ASS5	1.000	.899
EMP1	1.000	.723
EMP3	1.000	.739
EMP5	1.000	.666
EMP6	1.000	.661

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12.034	52.321	52.321	12.034	52.321	52.321	5.382	23.401	23.401
2	2.186	9.503	61.824	2.186	9.503	61.824	5.278	22.949	46.350
3	1.684	7.321	69.145	1.684	7.321	69.145	4.444	19.324	65.674
4	1.195	5.194	74.339	1.195	5.194	74.339	1.993	8.665	74.339
5	.706	3.071	77.410						
6	.595	2.585	79.995						
7	.484	2.105	82.100						
8	.451	1.960	84.060						
9	.437	1.901	85.961						
10	.409	1.779	87.740						
11	.389	1.690	89.430						
12	.338	1.468	90.898						
13	.313	1.360	92.258						
14	.290	1.263	93.521						
15	.262	1.137	94.658						
16	.244	1.059	95.717						
17	.217	.944	96.661						
18	.185	.806	97.467						
19	.179	.778	98.245						
20	.155	.676	98.921						
21	.098	.427	99.348						
22	.093	.406	99.754						
23	.057	.246	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
REL4	.852	.224	-.303	-.106
RES4	.785	.240	-.192	.069
EMP1	.781	.212	-.237	-.108
TAN4	.780	-.401	-.100	.032
ASS5	.779	-.538	-.030	-.040
TAN3	.766	-.483	-.048	-.055
EMP6	.765	.188	-.108	-.171
TAN5	.751	-.417	-.044	-.004
EMP5	.750	.129	.293	.013
EMP3	.741	.208	-.354	-.149
REL5	.715	.180	.328	-.051
TAN1	.715	-.446	.086	-.062
REL2	.713	.245	.275	-.154
ASS4	.710	.236	.474	-.172
RES2	.705	.168	.378	-.045
RES3	.700	.362	-.220	.165
TAN2	.686	-.496	.105	-.078
RES5	.682	-.397	-.103	.084
ASS2	.680	.221	.524	-.192
REL3	.677	.237	-.374	-.046
REL1	.651	.220	-.440	-.062
ASS3	.596	.060	.136	.703
ASS1	.600	.119	.083	.686

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
ASS5	.888	.239	.204	.108
TAN3	.837	.270	.207	.094
TAN2	.798	.119	.281	.065
TAN4	.775	.337	.181	.184
TAN1	.773	.169	.295	.092
TAN5	.771	.281	.211	.146
RES5	.713	.276	.115	.207
REL4	.320	.813	.319	.121
EMP3	.275	.780	.231	.044
REL1	.211	.778	.102	.094
REL3	.209	.754	.166	.125
EMP1	.287	.722	.329	.106
RES3	.101	.691	.278	.362
RES4	.254	.681	.326	.283
EMP6	.296	.626	.424	.052
ASS2	.198	.174	.865	.080
ASS4	.204	.228	.842	.103
RES2	.253	.241	.712	.205
REL2	.205	.364	.696	.101
REL5	.251	.286	.685	.198
EMP5	.310	.298	.643	.259
ASS3	.244	.182	.240	.850
ASS1	.200	.249	.227	.835

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4
1	.570	.582	.514	.268
dimension0 2	-.819	.446	.344	.113
3	-.038	-.664	.739	.105
4	-.060	-.144	-.267	.951

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Phụ lục 3.4. Phân tích nhân tố thang đo sự hài lòng

Correlation Matrix

	SAS1	SAS2	SAS3
Correlation SAS1	1.000	.774	.806
SAS2	.774	1.000	.773
SAS3	.806	.773	1.000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.759
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square	516.849
Sphericity Df	3
Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
SAS1	1.000	.865
SAS2	1.000	.840
SAS3	1.000	.864

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.568	85.615	85.615	2.568	85.615	85.615
2	.238	7.927	93.542			
3	.194	6.458	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
SAS1	.930
SAS3	.929
SAS2	.917

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

--

a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

Phụ lục 4: Phân tích hồi quy bội

Phụ lục 4.1. Phân tích tương quan

Correlations

		MTHT	PTHH	GV	NV	SAS
MTHT	Pearson Correlation	1	.621**	.675**	.513**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	245	245	245	245	245
PTHH	Pearson Correlation	.621**	1	.591**	.473**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	245	245	245	245	245
GV	Pearson Correlation	.675**	.591**	1	.519**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	245	245	245	245	245
NV	Pearson Correlation	.513**	.473**	.519**	1	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	245	245	245	245	245
SAS	Pearson Correlation	.799**	.736**	.772**	.568**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	245	245	245	245	245

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Phụ lục 4.2. Phân tích hồi quy bội
Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	NV, PTHH, GV, MTHT ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: SAS

Thống kê mô tả các biến độc lập và biến phụ thuộc của mô hình hiệu chỉnh

Biến	N	Trung bình	Độ lệch chuẩn
MTHT	245	2.9704	.7122
GV	245	3.5068	.8421
NV	245	2.8143	.7180
PTHH	245	3.1557	.7832
SAS	245	3.0490	.8054

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.890 ^a	.792	.789	.37042	1.954

a. Predictors: (Constant), NV, PTHH, GV, MTHT

b. Dependent Variable: SAS

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	125.371	4	31.343	228.433	.000 ^a
	Residual	32.930	240	.137		
	Total	158.301	244			

a. Predictors: (Constant), NV, PTHH, GV, MTHT

b. Dependent Variable: SAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.416	.120		-3.479	.001		
MTHT	.419	.050	.371	8.470	.000	.452	2.211
PTHH	.291	.041	.283	7.086	.000	.545	1.834
GV	.299	.041	.313	7.296	.000	.472	2.117
NV	.090	.040	.082	2.262	.025	.664	1.506

a. Dependent Variable: SAS

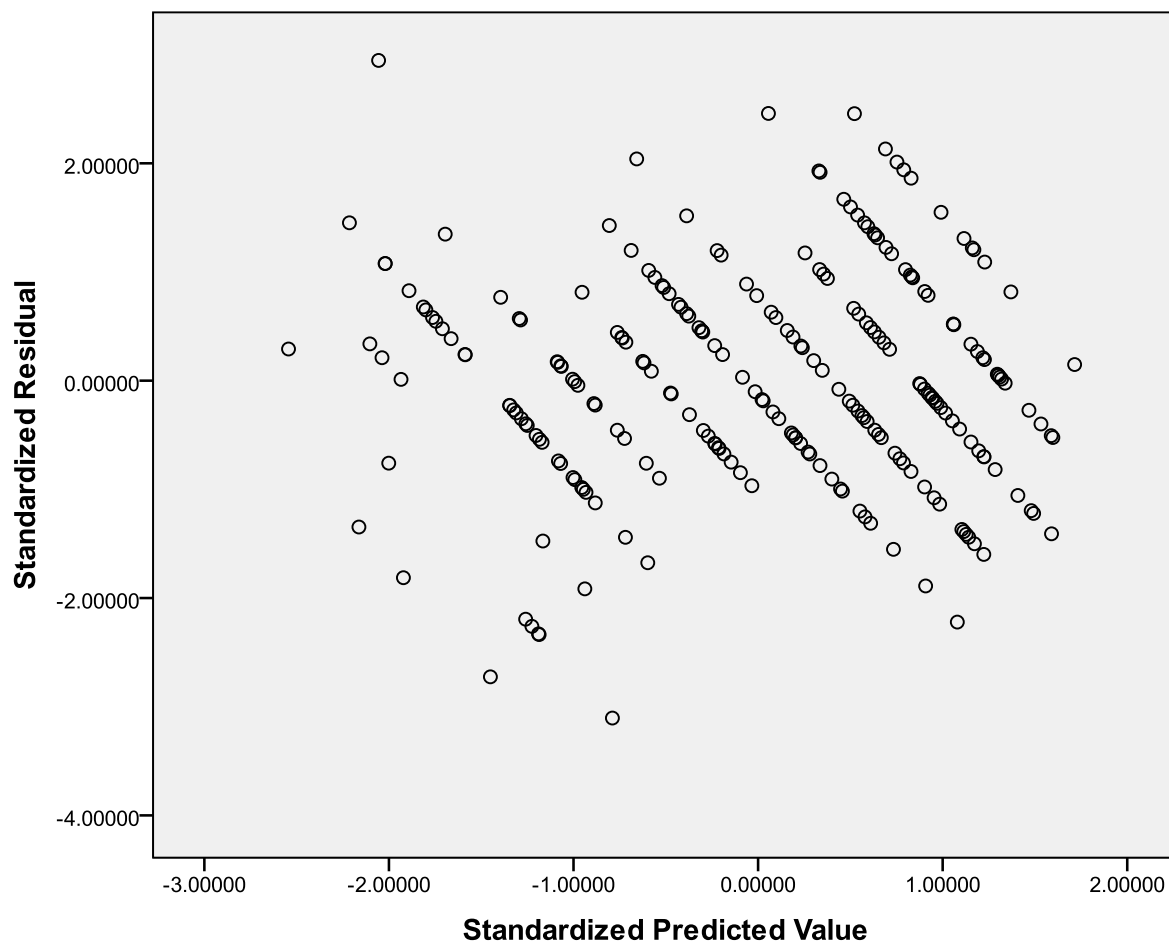
Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	MTHT	PTHH	GV	NV
1	1	4.894	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.034	11.969	.05	.07	.17	.05	.75
	3	.031	12.514	.95	.02	.01	.02	.22
	4	.024	14.424	.00	.11	.78	.32	.03
	5	.017	16.737	.00	.80	.03	.61	.00

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.2254	4.2783	3.0490	.71681	245
Residual	-1.14989	1.09149	.00000	.36737	245
Std. Predicted Value	-2.544	1.715	.000	1.000	245
Std. Residual	-3.104	2.947	.000	.992	245

a. Dependent Variable: SAS

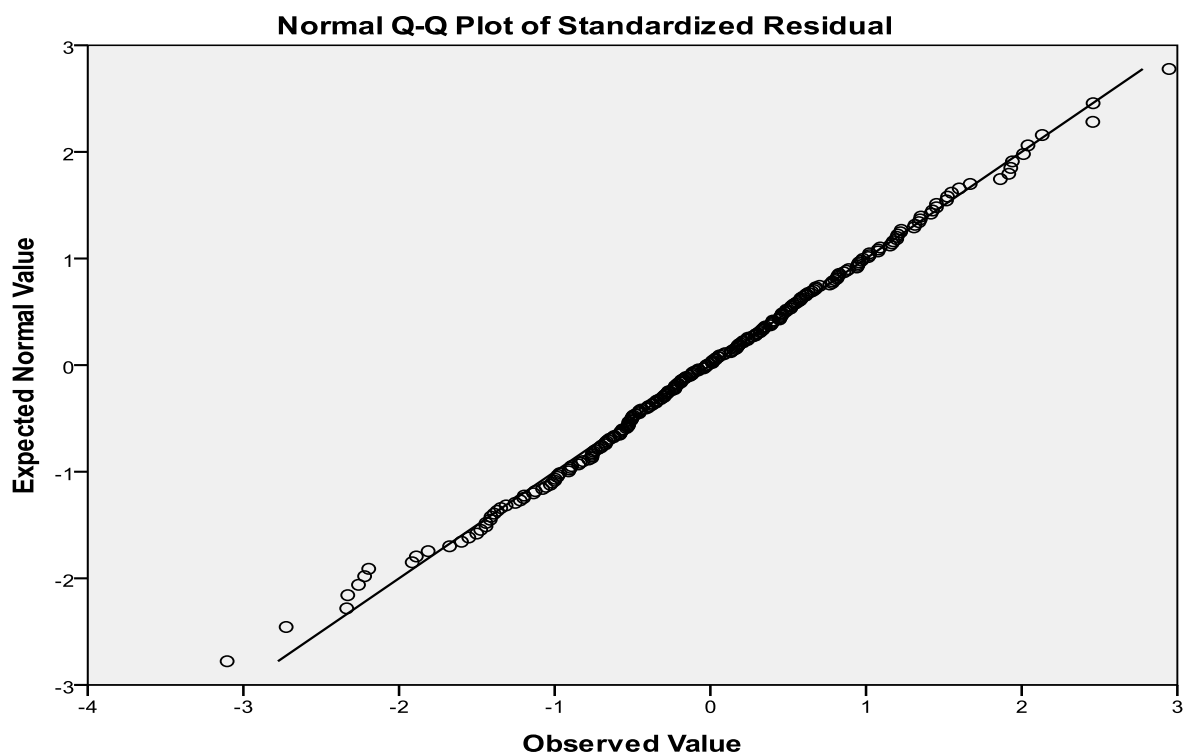
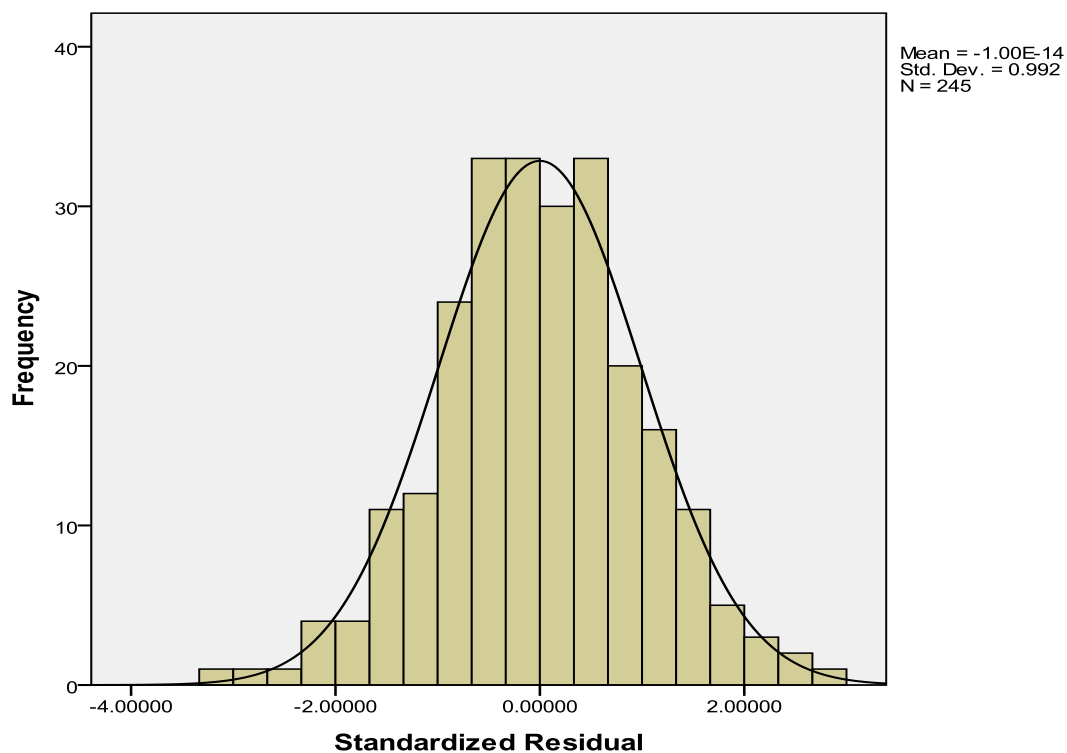
Phụ lục 5: Dò tìm các vi phạm của mô hình**Phụ lục 5.1. Biểu đồ phân tán Scatterplot của giá trị dự đoán chuẩn hóa và giá trị phần dư chuẩn hóa**

Phụ lục 5.2. Tương quan giữa trị tuyệt đối của phần dư và các biến độc lập
Correlations

		MTHT	PTHH	GV	NV	Trituyetdoi cuaphandu	
Spearman's rho	MTHT	Correlation Coefficient	1.000	.658**	.646**	.513**	.052
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.415
		N	245	245	245	245	245
	PTHH	Correlation Coefficient	.658**	1.000	.604**	.488**	-.006
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.924
		N	245	245	245	245	245
	GV	Correlation Coefficient	.646**	.604**	1.000	.481**	.005
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.942
		N	245	245	245	245	245
	NV	Correlation Coefficient	.513**	.488**	.481**	1.000	-.123
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.054
		N	245	245	245	245	245
	Trituyetdoi cuaphandu	Correlation Coefficient	.052	-.006	.005	-.123	1.000
		Sig. (2-tailed)	.415	.924	.942	.054	.
		N	245	245	245	245	245

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Phụ lục 5.3. Biểu đồ Histogram và đồ thị Q – Q Pilot của phần dư chuẩn hóa



Phụ lục 6.

Phụ lục 6.1. Kiểm định giá trị trung bình của tổng thể

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SAS	245	3.0490	.80547	.05146

One-Sample Test

	Test Value = 3.05					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
SAS	-.020	244	.984	-.00102	-.1024	.1003

Phụ lục 6.2. Kiểm định Sự hài lòng của học viên theo giới tính

Kiểm định tham số (T test)

Group Statistics

Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SAS Nam	138	2.9928	.80998	.06895
Nu	107	3.1215	.79752	.07710

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper	
SAS	Equal variances assumed	.241	.624	-1.242	243	.215	-.12874	.10364	-.33288	.07540
	Equal variances not assumed			-1.245	229.683	.215	-.12874	.10343	-.33254	.07506

Kiểm định phi tham số (Main Whitney)

Ranks

Sex	N	Mean Rank	Sum of Ranks
SAS Nam	138	117.23	16177.50
Nu	107	130.44	13957.50
Total	245		

Test Statisticsa

	SAS
Mann-Whitney U	6586.500
Wilcoxon W	16177.500
Z	-1.460
Asymp. Sig. (2-tailed)	.144

a. Grouping Variable: sex

Phụ lục 6.3. Kiểm định Sự hài lòng của học viên theo giai đoạn học

Kiểm định tham số: T – Test

Group Statistics

Gdhoc	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SAS 1	135	3.1062	.77871	.06702
2	110	2.9788	.83535	.07965

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper	
SAS	Equal variances assumed	1.062	.304	1.233	243	.219	.12738	.10335	-.07619	.33096
	Equal variances not assumed			1.224	225.885	.222	.12738	.10409	-.07773	.33250

Kiểm định phi tham số :Ranks

Gdhoc	N	Mean Rank	Sum of Ranks
SAS 1	135	128.65	17367.50
2	110	116.07	12767.50
Total	245		

Test Statisticsa

	SAS
Mann-Whitney U	6662.500
Wilcoxon W	12767.500
Z	-1.394
Asymp. Sig. (2-tailed)	.163

a. Grouping Variable: gdhoc

Phụ lục 6.4. Kiểm định Sự hài lòng của học viên theo loại hình trường (công lập và ngoài công lập)

Kiểm định tham số: T – Test

Group Statistics

Loaihintrg	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SAS Ngoai cong lap	66	2.7879	1.01381	.12479
Cong lap	179	3.1453	.69239	.05175

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
SAS Equal variances assumed	31.376	.000	-3.136	243	.002	-.35737	.11395	-.58182	-.13292
Equal variances not assumed			-2.645	88.326	.010	-.35737	.13510	-.62584	-.08891

Kiểm định phi tham số (Main Whitney)

Ranks

Loaihintrg	N	Mean Rank	Sum of Ranks
SAS Ngoai cong lap	66	106.75	7045.50
Cong lap	179	128.99	23089.50
Total	245		

Test Statisticsa

	SAS
Mann-Whitney U	4834.500
Wilcoxon W	7045.500
Z	-2.198
Asymp. Sig. (2-tailed)	.028

a. Grouping Variable: loaihintrg

Phụ lục 6.5. Kiểm định Sự hài lòng của học viên theo trường đang học.

Descriptives

SAS

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					TCCN Kinh te	61		
TCCN Tin hoc Buu chinh Vien thong	66	2.7121	.95879	.11802	2.4764	2.9478	1.00	4.33
TCCN Ky thuat Cong nghiep Dong Nai	64	3.0260	.57675	.07209	2.8820	3.1701	2.00	4.00
TCCN Ky thuat Cong nghiep Nhon Trach	54	3.2716	.85432	.11626	3.0384	3.5048	2.00	4.33
Total	245	3.0490	.80547	.05146	2.9476	3.1503	1.00	4.33

Test of Homogeneity of Variances

SAS

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
12.620	3	241	.000

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

SAS

Tamhane

(I) trung	(J) trung	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
					TCCN Kinh te	TCCN Tin hoc Buu chinh Vien thong
	TCCN Ky thuat Cong nghiep Dong Nai	.21440	.11149	.296	-.0839	.5127
	TCCN Ky thuat Cong nghiep Nhon Trach	-.03117	.14405	1.000	-.4178	.3555
TCCN Buu chinh Vien thong	TCCN Kinh te	-.52832*	.14547	.003	-.9177	-.1389
	TCCN Ky thuat Cong nghiep Dong Nai	-.31392	.13830	.142	-.6846	.0568
	TCCN Ky thuat Cong nghiep Nhon Trach	-.55948*	.16566	.006	-1.0028	-.1161
TCCN Ky thuat Cong nghiep Dong Nai	TCCN Kinh te	-.21440	.11149	.296	-.5127	.0839
	TCCN Tin hoc Buu chinh Vien thong	.31392	.13830	.142	-.0568	.6846
	TCCN Ky thuat Cong nghiep Nhon Trach	-.24556	.13680	.378	-.6135	.1224
TCCN Ky thuat Cong nghiep Nhon Trach	TCCN Kinh te	.03117	.14405	1.000	-.3555	.4178
	TCCN Tin hoc Buu chinh Vien thong	.55948*	.16566	.006	.1161	1.0028
	TCCN Ky thuat Cong nghiep Dong Nai	.24556	.13680	.378	-.1224	.6135

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.