

DOI: 10.59715/pntjimp.1.1.18

## Kiểm định thang đo đánh giá sự hài lòng của sinh viên khối cử nhân về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch năm 2021

Nguyễn Ngọc Vân Phương<sup>1</sup>, Lê Huỳnh Thảo My<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Bộ môn Tin học - Thống kê Y học, Khoa Y tế Công cộng, Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch

### Tóm tắt

**Đặt vấn đề:** Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo đang tiếp tục là tiêu chí quan trọng trong công tác đảm bảo chất lượng đại học. Vì thế, việc kiểm định một thang đo đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo trong bối cảnh nghiên cứu tại trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch là cần thiết.

**Đối tượng và phương pháp:** Một nghiên cứu cắt ngang được thực hiện trên 536 sinh viên khối cử nhân năm 2021. Thang đo gồm 20 biến quan sát và 4 thành phần là hoạt động giảng dạy, hành chính học vụ, khuôn viên phòng học, dịch vụ tăng thêm. Các kĩ thuật phân tích nhân tố và mô hình cấu trúc tuyến tính đã được sử dụng trong phân tích dữ liệu.

**Kết quả:** Thang đo từng thành phần (hoạt động giảng dạy, hành chính học vụ, khuôn viên phòng học, dịch vụ tăng thêm) có độ tin cậy lần lượt là 0,885; 0,915; 0,831; 0,770. Kết quả CFA cho thấy thang đo đảm bảo tính giá trị nội dung, giá trị cấu trúc, giá trị tiêu chí. Kết quả SEM cho thấy thang đo giải thích 79,3% biến thiên của sự hài lòng.

**Kết luận:** Thang đo có tính giá trị và độ tin cậy tốt. Vì vậy đây là một công cụ đáng tin cậy trong việc đo lường sự hài lòng của sinh viên khối cử nhân về chất lượng dịch vụ đào tạo.

**Từ khóa:** Chất lượng dịch vụ đào tạo, sự hài lòng của sinh viên, sinh viên khối cử nhân.

### Abstract

**Validation a scale for measuring satisfaction on service quality among undergraduate students at pham ngoc thach university of medicine in 2021**

**Background:** Evaluating student satisfaction of the service quality continues becoming a common practice in quality assurance in higher education. Therefore, validating a scale for measuring satisfaction on service quality in a specific instance at Pham Ngoc Thach University of Medicine is necessary.

**Methods:** A cross - sectional study was conducted among 536. The scale had 4 factors (including teaching activities, administration learning, campus - classroom, additional services) with 20 items. Factor analysis and structure equation modeling were used to analyze data.

**Ngày nhận bài:**

01/12/2021

**Ngày phản biện:**

21/12/2021

**Ngày đăng bài:**

20/01/2022

**Tác giả liên hệ:**

Nguyễn Ngọc Vân Phương

**Email:**

nnvanphuong@pnt.edu.vn

**ĐT:** 0908580515

**Results:** The reliability of the scale (including teaching activities, administration learning, campus - classroom, additional services) is 0.885; 0.915; 0.831; 0.770, respectively. In CFA analysis, the study examined items to establish content, construct and criterion validity. The result of SEM showed that the scale explained 80.9% of the variation of student satisfaction.

**Conclusions:** The scale had good validity and reliability. Therefore, it is a reliable instrument for measuring satisfaction of undergraduate student on service quality.

**Key words:** Service quality, student satisfaction, undergraduate student.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (ĐHYK PNT) là một trong những trường Đại học Sức khỏe công lập lớn của Thành phố Hồ Chí Minh. Năm 2011, trường bắt đầu đào tạo khối Cử nhân Y tế với mã ngành Điều dưỡng. Sau 10 năm, nhà trường mở rộng quy mô đào tạo lên thành 6 mã ngành. Với mục tiêu duy trì sự phát triển bền vững của khối Cử nhân Y tế trong tương lai cũng như khẳng định được chỗ đứng giữa các trường Đại học Sức khỏe trong và ngoài nước, việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo (CLDVĐT) dựa trên sự hài lòng của sinh viên (SV) là rất quan trọng đối với nhà trường.

Chất lượng dịch vụ đào tạo (chất lượng chức năng) cùng với chương trình đào tạo (chất lượng kỹ thuật) được xem là 2 yếu tố chính tạo nên chất lượng đào tạo đại học [1]. Chất lượng dịch vụ đào tạo là những cách thức để đưa chương trình đào tạo đến với sinh viên (SV) ví dụ như hạ tầng cơ sở vật chất, hệ thống quản lý hành chính học vụ, các dịch vụ tăng thêm, các hoạt động giảng dạy. Sự hài lòng của SV là mức độ đáp ứng của nhà trường với đòi hỏi của chính của SV [2]. Các nghiên cứu cho thấy CLDVĐT và sự hài lòng của sinh viên có quan hệ tương hỗ chặt chẽ với nhau, trong đó chất lượng dịch vụ là cái tạo ra trước và sau đó quyết định đến sự hài lòng của sinh viên [3, 4]. CLDVĐT có mối quan hệ thuận với sự hài lòng của SV nên sự hài lòng của SV có thể được tăng cường thông qua việc cải tiến CLDVĐT.

Để phục vụ cho công tác khảo sát sự hài lòng của SV, nhiều thang đo đã được phát triển nhưng chủ yếu trên SV thuộc lĩnh vực kinh tế hay thể thao [5, 6]. Trong khi, các trường Đại học thuộc khối ngành Sức khỏe có rất ít nghiên cứu xây dựng thang đo về CLDVĐT được

thực hiện [7]. Hơn nữa, việc áp dụng thang đo sự hài lòng đã xây dựng từ trước sẽ không phù hợp với đối tượng SV Cử nhân Y tế, đặc biệt là khi sự hài lòng của SV được sử dụng như là một chỉ số đánh giá CLDVĐT của nhà trường. Trong niên khóa 2019 - 2020, nhóm tác giả của Nguyễn Ngọc Vân Phương đã xây dựng thang đo đánh giá sự hài lòng của sinh viên khối cử nhân về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch [8]. Tuy nhiên, thang đo này chỉ mới được xây dựng và kiểm định tính nội tại. Như vậy, nếu tiến hành đo lường sự hài lòng của sinh viên vào các năm kế tiếp trên cùng nhóm đối tượng là sinh viên khối cử nhân thì thang đo này có giá trị hay không?

Do đó, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này nhằm có câu trả lời thỏa đáng trước khi đề nghị đưa bộ công cụ này vào sử dụng trong công tác đảm bảo chất lượng đại học nói chung và đánh giá CLDVĐT nói riêng tại trường Đại học Y Khoa Phạm Ngọc Thạch.

## 2. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU

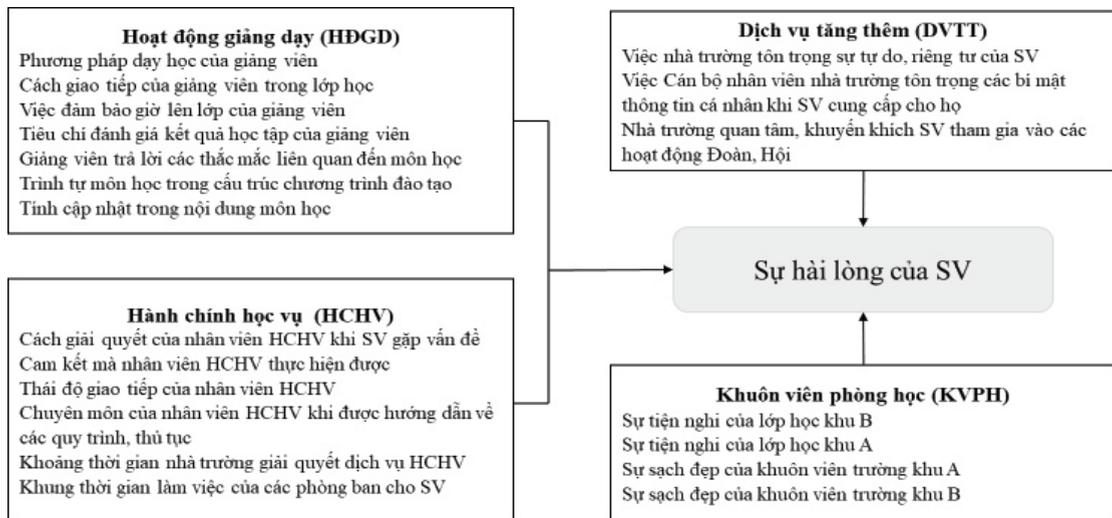
**Đối tượng:** SV khối Cử nhân thuộc 9 chuyên ngành: Điều dưỡng đa khoa, Khúc xạ Nhân Khoa, Kỹ thuật Y học, Xét nghiệm, Y tế Công cộng, Cấp cứu ngoài bệnh viện, Gây mê hồi sức, Hộ sinh, Phục hồi chức năng của năm 2021.

**Tiêu chuẩn chọn vào:** Vì SV năm 1 mới vào trường, chưa trải nghiệm môi trường dịch vụ đào tạo nên nghiên cứu chọn SV đang theo học tại trường từ năm 2 trở lên.

**Tiêu chuẩn loại trừ:** SV Quốc tế, bảng câu hỏi không đạt yêu cầu sử dụng (chọn 1 đáp án duy nhất, không trả lời tất cả câu hỏi), SV không có mặt trong thời điểm nghiên cứu.

### 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang  
Bộ công cụ đo lường



Hình 1. Thang đo sự hài lòng của SV về CLDVĐT

Bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của SV về CLDVĐT bao gồm 20 câu hỏi về 4 thành phần của CLDVĐT (Hình 1). Các câu hỏi đánh giá sự hài lòng của SV được xây dựng dựa trên thang đo Likert 5 mức độ: 1. Rất không hài lòng, 2. Không hài lòng, 3. Chấp nhận được, 4. Hài lòng, 5. Rất hài lòng.

Bộ công cụ được xây dựng và chuẩn hóa từ nghiên cứu “Xây dựng và kiểm định thang đo đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch” của cùng nhóm tác giả vào niên khóa 2019-2020 [8] [df = 3,896, CFI (Comparative Fit index) = 0,901, RMSEA (Root mean squared error of approximation) = 0,077, TLI (Tucker Lewis index) = 0,905, CR (Composite reliability) > 0,7, AVE (Average variance extracted) > 0,5].

Phương pháp nghiên cứu

Các loại giá trị phổ biến thường được sử dụng trong kiểm định thang đo [9, 10] bao gồm: (1) giá trị nội dung (content validation), (2) giá trị cấu trúc (construct validation), (3) giá trị tiêu chí (criterion validation).

Giá trị nội dung [9, 10]: đòi hỏi các câu hỏi phản ánh bản chất, nội dung của khái niệm cần đo lường. Để đánh giá giá trị nội dung, việc hỏi ý kiến chuyên gia có kinh nghiệm trong việc kiểm định thang đo là điều cần thiết. Nghiên cứu hỏi chuyên gia 2 câu hỏi: (1) từ ngữ của biến quan sát có phù hợp với đối tượng, (2) biến quan sát có thích hợp với khái niệm đo lường.

Sau đó, chuyên gia đánh giá biến quan sát dựa trên thang đo Likert 3 mức độ: 1-Không cần thiết, 2-Hữu ích nhưng không cần thiết, 3-Cần thiết. Biến quan sát được giữ lại khi tỷ lệ hợp nội dung (content validity ratio - CVR) =  $(n_e - n/2)/(n/2) > 0,49$  với  $n_e$  là số chuyên gia chọn mức 3,  $n$  là số chuyên gia.

Giá trị cấu trúc [9, 10]: mức độ mà một công cụ đánh giá một khái niệm cần quan tâm và được kết hợp với việc đo lường các khái niệm khác trong lĩnh vực đó và được đo lường bằng các tiêu chí cụ thể”. Giá trị cấu trúc được đánh giá thông qua giá trị hội tụ (convergent validation) - nói tới độ tập trung khi phản ánh khái niệm cần quan tâm của một công cụ đo lường và giá trị phân biệt (discriminant validation) đề cập đến khả năng thang đo thành phần không đo lường những thành phần khác. Hai giá trị này được đánh giá thông qua 2 kỹ thuật phân tích nhân tố tiến hành ở nghiên cứu thử và nghiên cứu chính thức. Theo Hair và cộng sự, cỡ mẫu tối thiểu là 5 SV:1 biến số và tốt nhất là từ 10 SV:1 biến số [11]. Vì thế, cỡ mẫu phù hợp sẽ nằm trong khoảng từ 100 đến 200 SV. Ở nghiên cứu thử, nghiên cứu khảo sát 108 SV. Ở nghiên cứu chính thức, sử dụng phương pháp chọn mẫu bao gồm nhiều giai đoạn. Giai đoạn 1 sử dụng phương pháp chọn mẫu phân tầng. Giai đoạn 2, do việc tiếp cận sinh viên trong thời gian khảo sát là mùa dịch bệnh Covid nên đối với sinh viên năm 2, chọn mẫu toàn bộ vì sinh viên chủ

yếu học tập tại trường; đối với sinh viên năm 3 và năm 4, chọn mẫu thuận tiện vì sinh viên đang đi thực tập tại bệnh viện. Vì vậy, cỡ mẫu trong nghiên cứu chính thức là 536 SV khối Cử nhân (chiếm 58,3% tổng số SV khối Cử nhân).

Giá trị tiêu chí [9, 10]: được đánh giá thông qua giá trị đồng quy (concurrent validation) - mức độ một công cụ đo lường có khả năng đánh giá một khái niệm khác đang diễn ra đồng thời.

Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS, loại bỏ trường hợp không trả lời tất cả câu hỏi hoặc chọn 1 đáp án cho mọi câu trả lời.

Phân tích số liệu:

EFA [11]: Sử dụng kỹ thuật phân tích thành phần chính (Principal component analysis) với phép quay vuông góc (Varimax). Tính khả thi của EFA dựa trên Kaiser-Meyer-Olkin test (KMO) > 0,05 và Bartlett's test of sphericity. Nếu Eigen value > 1, nhân tố được giữ lại. Biến quan sát có factor loading < 0,4, cross-loading < 0,3 bị loại. Mỗi nhân tố có ít nhất 3 biến quan sát.

CFA [11]: Các tiêu chí cho thang đo phù hợp: RMSEA (Root mean squared error of approximation) < 0,08,  $\chi^2/df$  < 5, CFI (Comparative Fit index) > 0,90, TLI (Tucker Lewis index) > 0,90. Thang đo đạt giá trị hội tụ khi AVE (Average variance extracted) > 50% và các trọng số chuẩn hóa > 0,5, giá trị phân biệt khi AVE > MSV (Maximum shared variance), hệ số tương quan

khác 1. Về độ tin cậy, hệ số Cronbach's Alpha > 0,7, CR (Composite reliability) > 0,7.

SEM [11]: Các tiêu chí cho mô hình phù hợp: RMSEA < 0,08,  $\chi^2/df$  < 5, CFI > 0,90, TLI > 0,90. Để đánh giá giá trị đồng quy, kiểm tra sự tác động của các thành phần CLDVĐT đến sự hài lòng thông qua hệ số Beta có ý nghĩa thống kê và giải thích phần trăm biến thiên.

### 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu phát ra 586 phiếu, thu về 575 phiếu đồng ý tham gia nghiên cứu. Sau đó, loại 39 phiếu trả lời theo quy luật. Như vậy, 536 phiếu (chiếm 91,5%) đạt yêu cầu phân tích.

Hỏi ý kiến chuyên gia

Nghiên cứu đã hỏi ý kiến 8 chuyên gia. Tỷ lệ hợp nội dung (content validity ratio - CVR) được sử dụng để xét các biến quan sát thích hợp trong thang đo. Kết quả cho thấy hầu hết các biến quan sát đều được 7-8 chuyên gia chọn mức 3 - Cần thiết tương ứng tới CVR dao động từ 0,75 - 1. Như vậy, các biến quan sát đều được giữ lại thang đo.

Phân tích nhân tố khám phá - EFA

Kết quả phân tích nhân tố có trị số KMO bằng 0,919 và kiểm định Bartlett có sig = 0,000. Các biến quan sát có hệ số tải > 0,4 và tải lên 1 nhân tố được giữ lại. Như vậy, thang đo vẫn được giữ nguyên sau khi phân tích EFA và giải thích được 65,76% độ biến thiên của dữ liệu (Bảng 1).

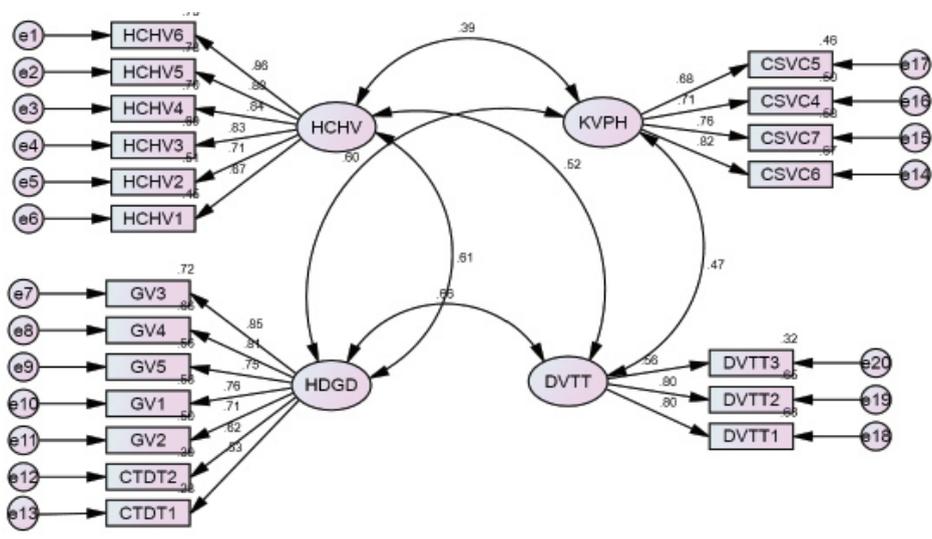
Bảng 1. Kết quả kiểm định EFA thang đo CLDVĐT của trường ĐHYK PNT (N = 108)

Thành phần		Biến quan sát	Hệ số tải
Hoạt động giảng dạy (HĐGD)	CTĐT1	Tính cập nhật trong nội dung môn học	0,458
	CTĐT2	Trình tự môn học trong cấu trúc chương trình đào tạo	0,468
	GV1	Tiêu chí đánh giá kết quả học tập của giảng viên	0,713
	GV2	Việc đảm bảo giờ lên lớp của giảng viên	0,694
	GV3	Phương pháp dạy học của giảng viên	0,795
	GV4	Cách giao tiếp của giảng viên trong lớp học	0,780
	GV5	Giảng viên trả lời các thắc mắc liên quan đến môn học	0,721
Hành chính học vụ (HCHV)	HCHV1	Khung thời gian làm việc của phòng ban cho sinh viên	0,613
	HCHV2	Khoảng thời gian nhà trường giải quyết dịch vụ HCHV	0,709
	HCHV3	Thái độ giao tiếp của nhân viên HCHV	0,828
	HCHV4	Chuyên môn của nhân viên HCHV khi được hướng dẫn về các quy trình, thủ tục	0,836
	HCHV5	Cam kết mà nhân viên HCHV thực hiện được	0,839
	HCHV6	Cách giải quyết của nhân viên HCHV khi sinh viên gặp vấn đề	0,856

Khuôn viên phòng học (KVPH)	CSVC4	Sự tiện nghi của lớp học khu A	0,743
	CSVC5	Sự tiện nghi của lớp học khu B	0,743
	CSVC6	Sự sạch đẹp của khuôn viên trường khu A	0,797
	CSVC7	Sự sạch đẹp của khuôn viên trường khu B	0,796
Dịch vụ tăng thêm (DVTT)	DVTT1	Việc nhà trường tôn trọng sự tự do, riêng tư của SV	0,807
	DVTT2	Việc Cán bộ nhân viên nhà trường tôn trọng các bí mật thông tin cá nhân khi SV cung cấp cho họ	0,803
	DVTT3	Nhà trường quan tâm, khuyến khích SV tham gia vào các hoạt động Đoàn, Hội	0,553

Phân tích nhân tố khẳng định - CFA

Thang đo sau khi thực hiện CFA (Hình 2) thỏa điều kiện của các tiêu chí với:  $\chi^2/df = 3,991$ ; CFI = 0,920; RMSEA = 0,075; TLI = 0,907.



Hình 2. Kết quả CFA - đã chuẩn hóa (N = 536)

Thang đo đạt giá trị hội tụ vì các trọng số chuẩn hóa đều lớn hơn 0,5 (Hình 2), AVE > 50% (Bảng 3). Hệ số tương quan của các cặp khái niệm đều khác 1 và có ý nghĩa thống kê ( $p = 0,001$ ) (Bảng 2) và AVE > MSV (Bảng 3). Kiểm định độ tin cậy cho thấy các thành phần thang đo đạt yêu cầu về độ tin cậy (Bảng3).

Bảng 2. Kiểm định giá trị phân biệt

	Ước lượng	p
HCHV <--> HDGD	0,339	0,001
HCHV <--> KVPH	0,210	0,001
HCHV <--> DVTT	0,265	0,001
HDGD <--> KVPH	0,263	0,001
HDGD <--> DVTT	0,275	0,001
KVPH <--> DVTT	0,189	0,001

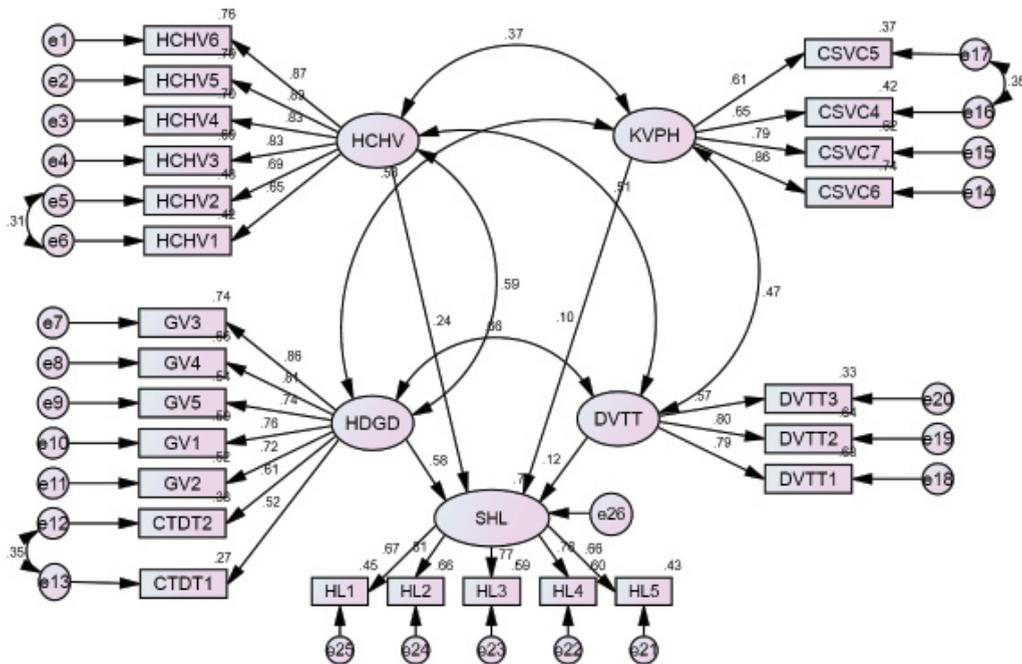
Bảng 3. Độ tin cậy và phương sai trích

Thành phần	Cronbach's Alpha	Composite reliability	Average variance extracted (AVE)	Maximum shared variance
HCHV	0,912	0,915	0,645	0,369
DVTT	0,748	0,770	0,533	0,438
HĐGD	0,875	0,885	0,528	0,438
KVPH	0,830	0,831	0,553	0,552

Kiểm định sự tác động của các thành phần của CLDVĐT đến sự hài lòng của SV

Hình 3 cho thấy mô hình có /df = 4,016, CFI = 0,914, RMSEA = 0,075 và TLI = 0,901 phù hợp điều kiện của các tiêu chí.

Kết quả từ Bảng 4 cho thấy bốn thành phần (HĐGD, HCHV, DVTT, KVPH) ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của SV và giải thích được 79,3% biến thiên của sự hài lòng. Thành phần HĐGD tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của SV (Beta = 0,575) và ít nhất là KVPH.



Hình 3. Kết quả SEM - đã chuẩn hóa (N = 536)

Bảng 4. Bảng các trọng số trong mô hình SEM

	Trọng số chưa chuẩn hóa	S.E.	P	Trọng số chuẩn hóa
SHL <--- HCHV	0,173	0,029	0,000	0,241
SHL <--- HĐGD	0,504	0,053	0,000	0,575
SHL <--- KVPH	0,086	0,035	0,000	0,098
SHL <--- DVTT	0,117	0,046	0,000	0,121

#### 4. BÀN LUẬN

Xây dựng và kiểm định thang đo

Nghiên cứu kiểm định thang đo sự hài lòng của SV về CLDVĐT thông qua 3 giá trị:

Đối với giá trị nội dung, nghiên cứu hỏi ý kiến 8 chuyên gia nhằm trả lời câu hỏi liệu rằng biến quan sát có phù hợp về mặt hình thức với

khái niệm cần đo lường, hay nói cách khác là tìm sự khác biệt trong việc đo lường khái niệm giữa cơ sở lý thuyết và thực tế (bối cảnh nghiên cứu). Nghiên cứu sử dụng tỷ lệ hợp nội dung để định lượng hóa các nhận xét của chuyên gia một cách khách quan nhất. Phương pháp này đã được đề xuất trong các y văn [9, 11].

Đối với giá trị cấu trúc, nghiên cứu đã khắc phục những hạn chế sau:

Đầu tiên, nghiên cứu xét về cỡ mẫu. Đối với nghiên cứu thử, với cỡ mẫu 108 SV là phù hợp, bởi vì theo nhiều chuyên gia đề xuất, tỷ lệ 10% trên cỡ mẫu chính thức là tỷ lệ bảo đảm tính tin cậy, phù hợp. Bên cạnh đó, kỹ thuật phân tích nhân tố (EFA, CFA) yêu cầu thang đo cần có cỡ mẫu tối thiểu phải gấp 5 lần số biến quan sát có trong thang đo [11]. Như vậy, thang đo 20 biến quan sát, cỡ mẫu thực tế 2 lần thu thập là 108 (nghiên cứu thử) và 536 (nghiên cứu chính thức) đều đáp ứng cỡ mẫu tối thiểu cần có là  $20 \times 5 = 100$ . Thêm vào đó, việc áp dụng thu thập dữ liệu 2 lần trên cỡ mẫu giúp khắc phục những hạn chế trong việc phân tích số liệu nếu EFA và CFA được phân tích trên cùng 1 cỡ mẫu [13].

Thứ hai, nghiên cứu xét về độ tin cậy của thang đo. Độ tin cậy được đánh giá qua độ tin cậy nhất quán nội tại (internal consistency reliability) bởi vì tất cả các nghiên cứu cùng đề tài chủ yếu thực hiện độ tin cậy này thông qua hệ số Cronbach's alpha [5, 6, 7, 8, 14]. Tuy nhiên, hạn chế trong sử dụng hệ số Cronbach's alpha là hệ số này phụ thuộc số lượng biến quan sát, số lượng càng lớn thì hệ số càng cao. Nhìn lại trong nghiên cứu, thang đo có số biến quan sát nhỏ nhất là DVTT (3 biến) lại có hệ số là  $0,748 > 0,7$  ở mức chấp nhận được, các thang đo còn lại ở mức tốt và xuất sắc ( $0,8-0,95$ ). Như vậy, độ tin cậy của thang đo được đảm bảo.

Thứ ba, giá trị hội tụ (convergent validity) - đánh giá các biến có mối tương quan cao hội tụ trong một thành phần thông qua trọng số chuẩn hóa  $> 0,5$  và AVE (Average variance extracted)  $> 50\%$  [9, 11], giá trị phân biệt (discriminant validity) - đánh giá các thành phần (khái niệm) khác biệt nhau thông qua hệ số tương quan khác 1 và  $AVE > MSV$  (maximum shared variance) [9, 11]. Như vậy, tính giá trị cấu trúc của thang đo được đảm bảo.

Đối với giá trị đồng quy, thang đo 4 thành phần của CLDVĐT giải thích 79,3% biến thiên của sự hài lòng. Kết quả này khá cao hơn các nghiên cứu có đề tài tương tự [5, 6, 14]. Bên cạnh đó, khi xét sự tác động của các thành phần CLDVĐT đến sự hài lòng của SV, nghiên cứu cho thấy nhân tố ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng sinh viên là hoạt động giảng dạy. Đây là nhân tố quan trọng góp phần tạo nên chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường. Một chương trình đào tạo hợp lý, có tính cập nhật được truyền tải thông qua năng lực, trình độ chuyên môn, tác phong chuẩn mực và sự nhiệt tình của giảng viên sẽ tăng khả năng làm cho SV tin tưởng để lựa chọn sử dụng sản phẩm dịch vụ do nhà trường cung ứng. Điều này hoàn toàn hợp lý khi khối ngành sức khỏe liên quan tới tính mạng con người, đặc biệt đối với SV, khi còn ngồi trên ghế nhà trường, các kiến thức, kỹ năng thực hành liên quan mật thiết tới hoạt động giảng dạy. Kết quả cũng tương đồng với nhiều nghiên cứu khác như nghiên cứu của Lê Xuân Hưng và Bùi Thị Thanh Huyền (2019) [14] với đề tài "Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên ngành Y khoa năm thứ nhất với hoạt động đào tạo tại trường Đại học Y dược Thái Bình" trên 396 SV với kết quả nghiên cứu cho thấy nhóm nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của SV: kế hoạch giảng dạy (Beta = 0,297), chương trình đào tạo (Beta = 0,204). Tuy nhiên, trong sự hài lòng của SV, CLDVĐT không chỉ đến từ hoạt động giảng dạy mà còn từ các nhân tố khác. Nếu các nhân tố này không được trường đại học chú trọng đúng mức thì dù hoạt động giảng dạy được quan tâm cải tiến liên tục, CLDVĐT vẫn không thể đạt được đỉnh cao, được người học thừa nhận mà nhờ đó, trường đại học giành được lợi thế cạnh tranh trong việc thu hút SV học.

Tóm lại, mô hình đo lường sự hài lòng của SV về CLDVĐT trong bối cảnh trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch có độ tin cậy và tính giá trị gồm 4 thành phần: hoạt động giảng dạy (7 biến), hành chính học vụ (6 biến), khuôn viên phòng học (4 biến), dịch vụ tăng thêm (3 biến).

Tương tự các nghiên cứu khác, nghiên cứu này có một số hạn chế. Đó là do nghiên cứu sử dụng bảng câu hỏi tự điền tuy dễ thực hiện và thuận tiện để khảo sát SV nhưng cũng gặp nhiều sai số đo lường như sai lệch liên quan

đến tâm trạng của người được khảo sát, sai lệch do xu hướng trả lời. Mặt khác, nghiên cứu có điểm mạnh khi cỡ mẫu lớn chiếm 58,3% SV khối Cử nhân.

## 5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Thang đo sự hài lòng của SV về CLDVĐT trong nghiên cứu này có tính giá trị và độ tin

cậy tốt. Thang đo gồm 4 thành phần bao gồm hoạt động giảng dạy, hành chính học vụ, dịch vụ tăng thêm và khuôn viên phòng học. Chính vì vậy, thang đo này là một công cụ đáng tin cậy cho việc đánh giá sự hài lòng của sinh viên khối cử nhân về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Y Khoa Phạm Ngọc Thạch.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Grönroos C. (1984), *European Journal of Marketing*, 18 (4), pp. 36-44.
2. Banjevic K., Nastasic A., (2010), “Methodological Approach: Students Assessment of Academic Institution as Basic for Successful Achievement of their Satisfaction”, *International Quality Conference*, pp. 283-287.
3. Basheer A, Alnaser A S M, (2012), “Assessing the Relationship Between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction”, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6 (1), pp. 156-164.
4. Hoàng Trọng, 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 Thành phố Hồ Chí Minh. Đề tài nghiên cứu cấp trường”
5. Liu L., Wang Y.-S., Wu T.-J. (2016). Student Satisfaction Scale Development and Application for Sport Management In China. *EURASIA Journal of Mathematics, Science & Technology Education*, 13(5), tr. 1429-1444.
6. Annamdevula S., Bellamkonda R.S. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), tr. 488-517.
7. Nguyễn Thanh Bình, và cộng sự (2017). Xây dựng và chuẩn hóa bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của sinh viên với hoạt động đào tạo tại trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương. *Y học Cộng đồng*, 41, tr. 134-140.
8. Nguyễn Ngọc Vân Phương, Nguyễn Tú Anh, & Lê Huỳnh Thảo My. (2021). Xây dựng và kiểm định thang đo đánh giá sự hài lòng của sinh viên khối cử nhân về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường đại học Y Khoa Phạm Ngọc Thạch. *Tạp chí Y học Thành Phố Hồ Chí Minh*, 25(4), tr. 225-233.
9. Boateng GO N. T., Frongillo EA, Melgar-Quiñonez HR., Young SL., (2018), “Best Practices for Developing and Validating Scales for Health, Social, and Behavioral Research: A Primer Front”,
10. Aithal, Architha and Aithal, Sreeramana (2020): Development and Validation of Survey Questionnaire & Experimental Data - A Systematical Review - based Statistical Approach. Published in: *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences (IJMTS)*, 5(2), pp. 233-251.
11. Hair J. F., Babin B.J., Anderson R.E., Black W. C. (2018). *Multivariate data analysis*. 8th edition
12. Hair J.F., L.D.S. Gabriel M., da Silva D. et al. (2019). Development and validation of attitudes measurement scales: fundamental and practical aspects. *RAUSP Management Journal*, 54(4), pp. 490-507.
13. Morgado F.F.R., Meireles J.F.F., Neves C.M. et al. (2018). Scale development: ten main limitations and recommendations to improve future research practices. *PsicolRefiCít*, 30(3), pp. 1-20.
14. Lê Xuân Hưng, và cộng sự, (2019), “Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của SV ngành Y khoa năm thứ nhất đối với hoạt động đào tạo tại trường Đại học Y Dược Thái Bình”, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Tự nhiên*, 225(7), tr. 370-377.